

L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE : MIEUX SAISIR LE CONCEPT

Par

Geneviève Pelletier

Mémoire présenté pour répondre
à l'une des exigences de la
maîtrise en service social (M.S.S.)

Faculté des études supérieures
Université Laurentienne
Sudbury (Ontario) Canada

© Geneviève Pelletier, 2019

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier Stéphane Richard, Ph.D et Roger Gervais, Ph.D, co-directeurs du mémoire. Merci pour votre temps, vos mots d'encouragement, mais également, pour le dévouement avec lequel vous avez toujours traité ce mémoire de maîtrise. Votre aide et vos conseils furent grandement appréciés. De plus, merci infiniment à Huguette Brisson d'avoir gentiment accepté de réviser ce mémoire sur le plan linguistique.

J'aimerais remercier mon employeur, Jacques Doucet. Jacques, merci pour ton ouverture d'esprit, ta compréhension, et surtout, pour ta grande flexibilité ; j'en suis grandement reconnaissante !

Merci également à mes amies, et mes collègues de travail. Je vous remercie de m'avoir écouté et motivé.

Un merci spécial à ma famille, particulièrement à mes parents, Sylvain et Nathalie, qui ne cessent de m'encourager dans mes projets.

Finalement, à mon conjoint, Jeremy. Merci d'avoir accepté, sans broncher, de me partager avec le travail à temps plein et les études supérieures. Ta patience infinie mérite une mention spéciale. Merci tout simplement d'être là pour moi et de savoir quoi dire, au bon moment.

RÉSUMÉ

Ce mémoire de maîtrise vise à explorer le concept d'identité professionnelle tel qu'il est rapporté dans la plupart des écrits en travail social. Malgré le fait que l'identité professionnelle soit un thème tout de même assez évoqué en travail social, il semblerait qu'à ce jour, le concept reste flou au plan sémantique. En autres mots, il n'y ait pas de définition stabilisée de l'identité professionnelle en travail social. La recherche sur ce thème reste pertinente, car plus les chercheurs étudient ce concept, mieux ils arrivent à comprendre l'identité professionnelle, et par ricochet, la pratique professionnelle et les travailleurs sociaux eux-mêmes.

Dans ce mémoire, nous nous intéresserons particulièrement au flou sémantique entourant le concept d'identité professionnelle. L'objectif de cette étude est précis : il vise à explorer comment les experts définissent l'identité professionnelle en travail social, mais aussi en enseignement¹.

Ce mémoire vise, enfin, à sensibiliser les lecteurs, et spécifiquement les travailleurs sociaux, quant à la complexité du thème même de l'identité professionnelle, la réalité des multiples définitions de l'identité professionnelle, ainsi que des enjeux liés à l'identité professionnelle dans l'exercice de la profession.

¹ Ce que nous entendons par les experts dans ce mémoire de maîtrise se réfère aux auteurs les plus souvent cités dans la littérature en lien avec l'identité professionnelle dans le domaine du travail social et en enseignement. Même si nous aborderons dans ce mémoire les propos d'experts en enseignement, il importe de préciser que l'objet de cette recherche ne vise pas nécessairement à élaborer une réflexion profonde quant à l'identité professionnelle chez les enseignants. L'exploration du concept de l'identité professionnelle auprès des enseignants jouera toutefois un rôle essentiel dans l'élaboration de la description des données. Pour le dire clairement : dans cette recherche, – et nous aurons à le préciser plus loin, – le groupe des enseignants agit en tant que répondant ou la variable contrôlée et il permet d'assurer une cohérence empirique à propos des termes servant à circonscrire une définition standardisée de l'identité professionnelle. Nous verrons ainsi qu'étudier l'utilisation de l'identité professionnelle au sein de deux professions différentes permet la comparaison et donc une meilleure validation de ce que nous pouvons observer.

Mots clés : identité professionnelle, travailleurs sociaux, travail social, enseignement, enseignants.

PRÉAMBULE

Un préambule s'impose d'office, car la visée initiale de ce mémoire de maîtrise était d'explorer l'impact des conditions de travail sur l'identité professionnelle et le bien-être auprès des travailleurs sociaux du nord de l'Ontario. À cet égard, nous avons été amenés à explorer l'état des lieux autour de trois thèmes principaux : les conditions de travail, l'identité professionnelle et le bien-être. L'exploration de ces trois concepts devait nous permettre de mieux situer les effets que peuvent avoir les conditions de travail sur l'identité professionnelle et le bien-être des travailleurs sociaux du nord de l'Ontario.

Toutefois, dans l'avancement de la recension des écrits portant sur l'objet de recherche initial, nous avons constaté que le concept même d'identité professionnelle ne jouit pas d'une définition stabilisée au plan scientifique. En autres mots, il semblerait qu'il y ait, dans la littérature, un certain flou sémantique autour du concept d'identité professionnelle en travail social.

Partant de là, nous avons conclu qu'il était essentiel de rebrousser chemin, car il peut être difficile d'étudier l'impact des conditions de travail sur l'identité professionnelle et le bien-être des travailleurs sociaux, alors qu'il semble ne pas y avoir une définition communément acceptée de l'identité professionnelle en travail social. Nous nous demandions alors comment il est possible d'étudier l'impact d'un phénomène lorsque, dans l'équation causale principale², il y a un concept qui demeure flou au plan sémantique.

² Les effets que peuvent avoir les conditions de travail sur 1. l'identité professionnelle et ; 2. le bien-être des travailleurs sociaux.

Conformément à ce qui précède, nous présenterons dans ce qui suit les découvertes qui ont mené au transfert de notre objet d'étude. Nous jugeons important de présenter l'objet de recherche primaire³ parce que c'est grâce à nos démarches initiales que nous avons découvert la complexité derrière le concept d'identité professionnelle.

Nous exposerons, en cela, les principales découvertes faites grâce à la recension des écrits. Le partage de ces découvertes nous permettra de présenter plus clairement l'impasse rencontrée qui nous a obligée à modifier le regard porté sur la problématique de l'impact des conditions de travail sur l'identité professionnelle et le bien-être des travailleurs sociaux du nord de l'Ontario. Cela nous permettra aussi de préciser le nouvel objet d'étude et la nouvelle problématique centrée sur la volonté d'éclairer ce que signifie la notion d'identité professionnelle chez les experts en travail social et d'explorer la complexité du concept d'identité professionnelle dans ce domaine d'étude et d'intervention.

³ Qui visait, rappelons-le, à étudier l'impact des conditions de travail sur l'identité professionnelle et le bien-être des travailleurs sociaux du nord de l'Ontario.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS.....	ii
RÉSUMÉ.....	iii
PRÉAMBULE.....	v
LISTE DES TABLEAUX.....	xi
LISTE DE SCHÉMA.....	xiii
CHAPITRE I.....	1
1.1 Les motifs initiaux qui guidaient notre volonté de faire de la recherche.....	1
1.1.1 Les modalités de recherche de l’objet initial de recherche.....	2
1.1.2 Aboutissement de nos réflexions.....	4
1.2 Les transformations des sociétés contemporaines, la source première de la souffrance au travail.....	6
1.2.1 Les transformations du réseau de la santé et des services sociaux et la NGP.....	10
1.3 Nouvelle gestion publique : au cœur du problème des conditions de travail.....	15
1.4 Le bien-être des travailleurs sociaux.....	20
1.5 Identité professionnelle et les transformations de santé et des services sociaux.....	27
1.5.1 Le développement de l’identité professionnelle et les transformations du secteur de la santé et des services sociaux.....	29
1.6 La difficulté à se définir comme professionnel : au cœur du problème identitaire en travail social.....	31
1.7 L’importance de préserver et de développer une identité professionnelle au travail.....	33
1.8 Constats de recherche.....	35

1.8.1 Premier constat – les transformations sociales et organisationnelles comme source possible de souffrance.....	36
1.8.2 Deuxième constat – une identité professionnelle en transformation.....	36
1.8.3 Troisième constat – le bien-être au travail.....	37
1.9 Retour sur les questions et les hypothèses de recherche préalables.....	38
1.10 Schéma représentant la problématique entourant les concepts clés de la recherche.....	40
1.11 Synthèse.....	41
1.12 Révision de l’objet de recherche.....	43
CHAPITRE II.....	45
2.1 La nouvelle problématique : l’identité professionnelle, un concept aux significations multiples.....	45
2.1.1 Le nœud du problème : le flou sémantique.....	46
2.2 Les motifs qui guident notre volonté de modifier l’objet de recherche.....	52
2.2.1 Les modalités de la recherche et un retour obligé dans la littérature.....	54
2.2.2 Le retour obligé dans la littérature.....	54
2.3 Le but de la recherche.....	55
2.4 L’importance de la méthodologie.....	56
2.4.1 L’analyse qualitative.....	57
2.4.2 L’analyse de documents ou l’analyse des traces.....	58
2.4.3 Les forces et les faiblesse de l’analyse de document ou l’analyse des traces.....	59
2.4.4 L’échantillonnage.....	60
2.4.5 Le codage du matériel.....	61
2.5 Innovation de la recherche en travail social.....	63

2.6 Synthèse.....	64
CHAPITRE III.....	65
3.1 La description des données portant sur l'identité professionnelle en travail social.....	65
3.1.1 L'identité professionnelle vue comme un processus.....	67
3.1.2 L'identité professionnelle comme conséquence de facteurs extrapersonnels.....	73
3.1.3 Les facteurs intrapersonnels qui forment l'identité professionnelle des professionnels.....	77
3.2 Une vue d'ensemble : ce que disent les auteurs en travail social quant de l'identité professionnelle.....	80
3.3 Description des données portant sur l'identité professionnelle en enseignement.....	83
3.3.1 L'identité professionnelle aussi vue comme un processus auprès des enseignants.....	84
3.3.2 Les facteurs extrapersonnels qui définissent l'identité professionnelle en enseignement.....	88
3.3.3 L'identité professionnelle des enseignants est composée de plusieurs facteurs intrapersonnels.....	92
3.4 Une vue d'ensemble de ce qu'en disent les experts de l'identité professionnelle dans la profession enseignante.....	95
3.5 Synthèse.....	99
CHAPITRE IV.....	100
4.1 Retour sur les questions de recherche.....	101
4.2 Retour sur l'hypothèse de recherche.....	102

4.3 Un retour sur la méthodologie utilisée pour cette recherche.....	102
4.4 La question générale de recherche : Comment les experts définissent l'identité professionnelle en travail social ? Et en enseignement ?.....	103
4.5 Les questions spécifiques : Est-ce que les experts en travail social utilisent une définition stable de l'identité professionnelle ? Et, est-ce qu'on peut observer une tendance similaire chez les experts en enseignement ?.....	105
4.5.1 L'identité professionnelle en travail social.....	105
4.5.2 Identité professionnelle dans la profession de l'enseignement.....	106
4.6 Les similarités et les différences de l'identité professionnelle en travail social et en enseignement.....	108
4.7 L'idée d'une profession en crise et l'identité professionnelle dans cette réalité ?.....	112
4.8 Synthèse autour des faits saillants de la recherche.....	115
4.9 Retombées de la recherche.....	116
4.10 Limites de la recherche.....	117
CONCLUSION.....	121
BIBLIOGRAPHIE.....	129
ANNEXE I LISTE BIBLIOGRAPHIQUE.....	140
ANNEXE II OUTILS DE CATÉGORISATION.....	146
ANNEXE III CATÉGORISATION 2 ^e ÉTAPE.....	151

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	Les causes structuro-organisationnelles récurrentes de la souffrance psychique au travail	9
Tableau 2	Les effets potentiels sur le bien-être au travail (la souffrance au travail).....	10
Tableau 3	Caractéristiques de ce qui est au cœur du choc des épistémè.....	13
Tableau 4	Les différentes actions s’inscrivant dans le champ du NMP.....	17
Tableau 5	Facteurs intrapersonnels.....	24
Tableau 6	Facteurs intraorganisationnels.....	25
Tableau 7	Facteurs intraorganisationnels.....	26
Tableau 8	Les catégories qui correspondent à l’identité professionnelle en travail social, construites grâce à une analyse qualitative traditionnelle.....	66
Tableau 9	Processus.....	67
Tableau 10	Facteurs extrapersonnels.....	73
Tableau 11	Facteurs intrapersonnels.....	77
Tableau 12	Catégorisation en travail social.....	82
Tableau 13	Les catégories qui correspondent à l’identité professionnelle en enseignement, construites grâce à une analyse qualitative traditionnelle.....	84
Tableau 14	Processus.....	85
Tableau 15	Facteurs extrapersonnels.....	89
Tableau 16	Facteurs intrapersonnels.....	92
Tableau 17	Catégorisation en enseignement.....	96

LISTE DE SCHÉMA

Schéma 1	Objets de recherche.....	40
----------	--------------------------	----

CHAPITRE I

Ce premier chapitre, en plus de faire écho au préambule présenté antérieurement, s'attarde, dans ses grandes lignes, à l'objet initial de recherche qui portait sur l'impact des conditions de travail sur l'identité professionnelle et sur le bien-être des travailleurs sociaux du nord de l'Ontario.

Sur le plan de l'ordonnement de l'argumentaire, une première section présentera les motifs qui guidaient notre volonté de faire une recherche sur l'impact des conditions de travail sur l'identité professionnelle et le bien-être des travailleurs sociaux de nord de l'Ontario. Une deuxième section viendra présenter les modalités de la recherche initiale : ses buts, la question générale, les questions spécifiques et l'hypothèse. Ensuite, une troisième section viendra présenter un état des lieux suivant la recension des écrits sur l'objet de recherche initial. Puis, une quatrième section présentera les constats de recherche et la méthodologie qui fut jadis envisagée. Pour terminer, une cinquième section exposera cette découverte cruciale que nous avons faite lors de la recension des écrits. Une découverte qui nous a obligé à réorienter ce mémoire de maîtrise, à modifier l'objet de recherche initiale.

1.1 Les motifs initiaux qui guidaient notre volonté de faire de la recherche

Au-delà de ce que nous avons pu lire et analyser jusqu'ici concernant l'impact des conditions de travail sur les travailleurs sociaux, sur leur bien-être et sur leur identité professionnelle, ce sont nos pratiques professionnelles, qui d'abord, nous ont menée à vouloir entreprendre un mémoire de maîtrise sur de tels thèmes. En effet, comme travailleuse sociale, nous avons, par le passé, et dans l'actuel, été témoin de réalités organisationnelles changeantes¹. Nous avons également fait face à

¹ Des exemples de changements organisationnels dont nous avons été témoin sont les suivants : 1. l'encadrement administratif ; 2. l'encadrement clinique ; et de 3. la supervision.

de nombreux questionnements² en lien avec notre identité professionnelle comme jeune travailleuse sociale. Et dans cet espace d'interrogation, notre sentiment de bien-être³ au travail fut également questionné.

À ce moment-ci de notre trajectoire professionnelle, nous croyons qu'il est plus que pertinent de revenir sur ces thèmes, parce que même si plusieurs chercheurs et chercheuses se sont intéressés à ces sujets (Bourque, Grenier et St-Amour, 2016, Morin, 2008, Claret, 2013, Crête, Pullen Sansfaçon et Marchand, 2015), il semble qu'encore à ce jour, il soit important de faire avancer les connaissances dans ce domaine. En effet, nous croyons que toutes nouvelles connaissances issues de la recherche demeurent utiles si elles permettent de favoriser les réflexions sur des thèmes comme les conditions de travail, l'identité professionnelle et le bien-être. Plus on étudie ces thèmes, plus on pourra développer et élargir les connaissances et les savoirs. Et, par conséquent, plus on pourra développer des stratégies ou des outils pour faire face aux contextes de travail au sein des organismes sociosanitaires⁴.

1.1.1 Les modalités de recherche de l'objet initial de recherche

Avant de commencer notre recherche, nous devons mettre au défi nos intuitions, nos motivations et nos impressions de base concernant les impacts des conditions de travail sur l'identité professionnelle et le bien-être des travailleurs sociaux au travail. Nous devons ainsi sonder le

² Des exemples de questionnements : Ai-je vraiment choisi la bonne profession ? ; Est-ce que je veux continuer à exercer cette profession dans de telles conditions ? ; Pourquoi n'avoir jamais parlé de cette réalité (les défis de l'exercice de la profession dans le secteur public) dans ma formation académique ? ; Suis-je vraiment la professionnelle que je rêvais de devenir lors de mes études ? ; Qui suis-je comme professionnelle alors ? ; C'est quoi mon identité professionnelle ? ; Que faire si mon travail va à l'encontre de mes valeurs personnelles et professionnelles ?

³ Ce que nous voulons dire par le fait que le bien-être fut affecté est que nous avons eu de nombreux questionnements professionnels, éprouvé de l'insatisfaction, du stress, de l'épuisement, de l'irritabilité, etc.

⁴ Dans ce texte, les organismes sociosanitaires et les organismes du secteur de la santé et des services sociaux sont synonymes.

terrain sur ce qui s'écrit ou se dit concernant les trois thèmes suivants : les conditions de travail, l'identité professionnelle et le bien-être des professionnels au travail. Que dit la littérature sur les conditions de travail ou d'exercice de la profession du travail social au sein des organismes sociosanitaires en Ontario ? Et, en lien avec ces conditions de travail, comment parle-t-on de l'identité professionnelle ? Qu'est-ce qui semble retenir l'attention des chercheurs et des professionnels à cet effet ? Comment les écrits scientifiques (théoriques et empiriques) décrivent-ils les conséquences des conditions de travail sur l'identité professionnelle ? Quels constats ou pronostics émergent alors ? Est-ce qu'on parle plus de bien-être ou de mal-être au travail ? Quelles sont les pistes de solution ou de recherche envisagées pour dénouer les constats entourant les liens entre les conditions de travail et l'identité professionnelle chez les travailleurs sociaux du nord de l'Ontario ?

Pour répondre à ces questions et commencer notre recension des écrits, nous nous sommes tournée vers les moteurs de recherches suivants : *Érudit*, *ProQuest*, *Cairn*, *Scolars portal*, et *Academia.edu*. Cette première revue de la littérature a porté sur plus d'une centaine de textes (articles scientifiques, mémoires de maîtrise, thèses de doctorat et livres). Les textes qui ont été ciblés, soit une soixantaine, portaient surtout sur des revues canadiennes. Par exemple, au Québec (*Nouvelles pratiques sociales*, *Intervention*, *Service social*, *Phronesis*, *Relations industrielles*, *Revue des sciences de l'éducation*) et au Nouveau-Brunswick (*revue de l'Université de Moncton*). D'autres portaient sur ces revues : *China Journal of Social Work*, *British Journal of Social Work*, *Australian Journal* et *International Journal of Social Welfare*.

Lors de la recension des écrits, les mots utilisés (également recherchés en anglais) dans les moteurs de recherche ont été les suivants : conditions de travail et travailleurs sociaux, conditions de travail

et souffrance, identité professionnelle et souffrance, identité professionnelle et (conflit de) rôle, identité professionnelle et (conflit de) valeurs, identité professionnelle et épuisement, conditions de travail et bien-être, travailleurs sociaux et bien-être.

Nos premières recherches autour de ces mots-thèmes nous ont permis de :

1. produire un état des lieux primaire sur, par exemple, les conditions d'exercice de la profession, l'identité professionnelle ainsi que le bien-être des travailleurs sociaux ;
2. dégager le but, la question générale ainsi que les questions spécifiques de recherche ;
3. formuler des hypothèses de recherche et déployer une méthode capable de nous permettre de connaître l'impact des conditions de travail sur l'identité professionnelle et le bien-être auprès des travailleurs sociaux du nord de l'Ontario.

C'est aussi grâce à cette recension des écrits que nous avons pris conscience qu'un revirement de l'objet initial de recherche pouvait s'avérer nécessaire, voire qu'une nouvelle problématique ou un nouvel objet de recherche émergeait de nos lectures et que nous devions y prêter attention.

1.1.2 Aboutissement de nos réflexions

Notre première recension des écrits sur les trois thèmes exposés plus haut⁵ visaient à mettre à l'épreuve cette question principale : Quel impact ont les conditions de travail au sein des organismes sociosanitaires sur l'identité professionnelle et le bien-être des travailleurs sociaux du nord de l'Ontario ?

⁵ Les thèmes étant : 1. conditions de travail ; 2. identité professionnelle ; 3. bien-être.

Découlant de cette réflexion, voici d'autres questions plus spécifiques qui guidaient notre démarche :

1. Quels sont les changements les plus significatifs que les professionnels ont observés dans leurs conditions de travail au sein des organismes qui les emploient ? dans leur façon d'exercer leur profession auprès des individus ?
2. Comment est-ce que les travailleurs sociaux vivent les changements à leurs conditions de travail au sein des organismes sociosanitaires ? dans leurs façons d'exercer leur profession auprès des individus ?
3. Comment est-ce que ces expériences affectent leur identité professionnelle ?
4. Comment est-ce que ces expériences affectent leur bien-être ?

Globalement, nous pensions que plus les conditions de travail peuvent être difficiles, plus l'identité professionnelle et le bien-être en seront affectés ou encore que : 1. si les travailleurs sociaux peuvent exercer leur profession en respectant ce qu'est leur identité professionnelle, on devrait observer un indice de bien-être ; 2. si les travailleurs sociaux peuvent développer et maintenir leur identité professionnelle dans l'exercice de leur profession, on devrait également pouvoir observer un indice de bien-être au travail.

Pour mieux comprendre, attardons-nous maintenant aux thèmes (catégories) qui ont pu ressortir de notre recension des écrits relativement aux liens qui existent entre les conditions de travail, l'identité professionnelle et le bien-être.

Dans les thèmes retenus à la suite de notre recension des écrits, nous aborderons, dans un premier temps, les transformations des sociétés contemporaines qui semblent être une source importante de souffrance au travail pour certains professionnels. Puis, nous nous pencherons sur les transformations du réseau de la santé et des services sociaux, et plus particulièrement, sur le mode de gestion communément appelé la nouvelle gestion publique (NGP) ou le nouveau management

public (NMG⁶). Enfin, nous analyserons ce que dit la littérature sur le bien-être des travailleurs sociaux, voire sur l'identité professionnelle. Bref, ces thèmes (catégories) nous permettront de dresser un état des lieux à propos des écrits portant sur l'objet de recherche initial.

1.2 Les transformations des sociétés contemporaines, la source première de la souffrance au travail

Quand on accède à des moteurs de recherche avec des thèmes centraux comme ceux exposés plus haut⁷, on note que les propos rapportés qui font état que le travail (social) est souffrant sont très nombreux. Et quand on s'attarde, par exemple, aux principaux arguments servant à dire pourquoi ce travail est source de souffrance, on accède à des discours qui se rejoignent pour faire ressortir le lien qui existe entre les facteurs sociétaux, les facteurs organisationnels et les facteurs professionnels. Autrement dit, ce qui se passe dans les organismes sociosanitaires a une cause en amont qui touche, par exemple, l'État et les transformations multiples dont il est le témoin avec, par exemple, la globalisation ou la mondialisation des marchés, du commerce (Richard, 2014, 109, Richard et Gervais, 2018⁸, Gernier, Bourque et St-Amour, 2016, 10, Bourque, Parazelli et Ruelland, 2017, 78, Bourque, 2017, 4).

Par exemple, si l'appareil d'État en Ontario, à travers les différents gouvernements qui se sont succédé à Toronto, tente de réorganiser le secteur sociosanitaire par des exercices budgétaires et

⁶ Dans ce texte, la nouvelle gestion publique et le *new management* sont des termes utilisés pour décrire le même phénomène.

⁷ En guise de rappel, les thèmes étaient : conditions de travail et travailleurs sociaux, conditions de travail et souffrance, identité professionnelle et souffrance, identité professionnelle et rôle, identité professionnelle et valeurs, identité professionnelle et épuisement, conditions de travail et bien-être, travailleurs sociaux et bien-être.

⁸ Richard, S., Gervais, R. (2018). Le travail social et l'art de se maintenir dans tous ses états. *Intervention*, n°147, p. 15-28. http://revueintervention.org/sites/default/files/pdfs/ri_147_2018.1_richard_gervais.pdf (page consultée le 5 janvier 2018)

des changements importants sur le plan des lois et politiques sociales, sur l'offre des services de santé et des services sociaux publics, ce ne serait pas uniquement à cause de la volonté des gouvernants de rendre l'appareil d'État plus viable. En effet, même si les États provinciaux canadiens, qu'ils soient néo-libéraux ou néo-conservateurs, gardent la mainmise sur le système de santé et des services sociaux publics (qui relève de leur juridiction), ils doivent quand même composer avec la globalisation, avec le capitalisme financier planétaire, (Aubert, 2012, *The Economist*, 2009, Aglietta, 2005) et donc, avec les régulations commerciales internationales qui, parfois, tentent ou viennent jouer⁹ dans les secteurs comme les services sociosanitaires. Bref, c'est ce filon argumentatif qui fait dire à plusieurs que l'État social s'effrite (Richard, 2014, 110, Parazelli et Ruelland, 2017, 141, Bellot, Bresson et Jetté, 2013, 238) de plus en plus sous l'impact du capitalisme et de la commercialisation¹⁰ de nos sociétés.

Dans les textes recensés, il semble ainsi que la cause en amont, capable d'affecter le secteur sociosanitaire, soit liée aux transformations globales que connaissent les sociétés contemporaines (Richard, 2014). Pour mieux comprendre, rapportons-nous à cet énoncé¹¹ :

les défis écologiques, la mondialisation, la nouvelle division du travail et la surcharge mentale qui l'accompagne, les attaques à la démocratie par l'oligarchie capitaliste, l'individualisme, le néo-libéralisme et l'effritement de l'État social, le sous-financement du secteur public au profit de la privatisation, la judiciarisation de la pratique, l'évolution des problèmes sociaux et l'écart grandissant des inégalités sociales. Les crises qui secouent les sociétés renvoient, chez plusieurs, à la prise de conscience de l'ampleur des mutations qui affecte les valeurs sur

⁹ Pensons, par exemple, à l'Accord général sur le commerce des services (ACGS) qui touche ou risque de toucher de plein fouet le devenir des services municipaux, les services de santé et les services sociaux au sein des États provinciaux. VanDuzer, J. Anthony., *La santé, l'éducation et les services sociaux au Canada : l'incidence de l'AGCS*, Ottawa, décembre 2004, 220 p.

¹⁰ Voir à cet effet les communiqués de presse/mémoires de la Ligue des droits et libertés : <http://liguedesdroits.ca/?categorie=revues> (page consultée le 10 mars 2018).

¹¹ Richard, Stéphane. (2014). *L'impact des normativités organisationnelles et professionnelles sur la santé psychique des travailleurs sociaux : enjeux pour la pratique du travail social*, p. 109.

lesquelles sont bâties nos sociétés dites démocratiques, et par, ricochet, à un choc des représentations constitutives du service social (Richard, 2014, 109).

Cette citation représente bien le discours dominant qui porte sur la cause en amont, les changements sociétaux et leur impact sur le travail social.

Chose certaine, si les liens entre les changements sociétaux, la montée du néolibéralisme et les changements managériaux au sein des structures organisationnelles et du réseau de santé et des services sociaux au Canada sont fréquents (Richard et Laflamme, 2016), on présume qu'ils peuvent, à des degrés divers, être porteurs de souffrance au travail chez les travailleurs sociaux (Amar et Berthier, 2007, Fleur, 2011, Larivière, 2013, Dupuis, 2018, Favreau, 2000, Pausé, 2016, Grenier, Bourque et St-Amour, 2016, Corey, 2014, Deber, 2014).

À ce titre, et pour mieux saisir ces liens entre les changements sociétaux et les causes structurelles et organisationnelles comme porteuses de souffrance au travail chez les professionnels du secteur sociosanitaire, attardons-nous à ce tableau qui fait état des principaux déterminants ou causes de la souffrance au travail dans les textes recensés.

Tableau 1¹²
**LES CAUSES STRUCTURO-ORGANISATIONNELLES RÉCURRENTES DE LA SOUFFRANCE
 PSYCHIQUE AU TRAVAIL**

La transformation des sociétés contemporaines par le capitalisme financier, l'économie de marché;
 L'effritement de l'État social, des droits sociaux et du travail;
 La managérialisation des services sociosanitaires publics depuis les années 1980;
 Les réformes sociosanitaires étatiques constantes;
 Le manque de financement des services et des programmes sociaux;
 Les nouveaux modes de gestion axés sur la culture de performance et le dogme de la rentabilité à tout prix (NGP);
 Les mécanismes envahissants d'évaluation du rendement professionnel;
 Les procédures visant à organiser la traçabilité de l'agir professionnel;
 L'hypertravail ou le surengagement (pression de faire plus, de faire davantage et sur une longue période de temps);
 L'intensification du travail (sentiment d'être débordé, manque de temps pour bien faire le travail);
 Le manque de reconnaissance (et d'autonomie) au travail;
 L'absence ou la mauvaise qualité de l'encadrement administratif ou clinique (supervision);
 Le manque de ressources matérielles, humaines et financières pour (bien) exercer sa profession;
 L'inadéquation entre ce qui est espéré et ce qui est perçu (choc des logiques référentielles);
 Le constat d'une augmentation des clientèles aux problématiques psychosociales de plus en plus lourdes;
 Le manque de stratégies de faire-face (individuel, organisationnel et social) pour conjuguer avec la souffrance psychique ou morale au travail.

Grâce à ce tableau, il est possible de prendre conscience des multiples déterminants sociaux et organisationnels de la souffrance au travail. Si nous nous tournons maintenant vers les effets potentiels que peuvent avoir ces déterminants organisationnels sur le bien-être des salariés, nous retrouvons une liste variée comme en témoigne le tableau II qui suit.

¹² Le **tableau 1** présenté ci-haut permet de mieux comprendre les principaux déterminants ou les causes de la souffrance au travail dans les textes recensés. Source : Roger Gervais, Stéphane Richard, Caroline Fitzpatrick et Véronique-Cormier, « Réflexion sur le travail social dans tous ces états », dans le cadre 86^e Congrès de l'ACFAS, conférence, mai 2018, Chicoutimi, Québec.

Tableau 2¹³
LES EFFETS POTENTIELS SUR LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL (LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL)
Le stress, stress moral et trouble de la conscience ; La dépression ; Le <i>burnout</i> ; La détresse psychologique (détresse morale) ; Conflits de valeurs et de rôle ; Fatigue de compassion ; Trouble vicariant ; Désillusion/désidérialisation ; L'incertitude, l'insécurité et la précarité des emplois ; L'isolement des travailleurs et la perte des regroupements ou des collectifs au travail ; Le désenchantement professionnel qui occasionne le départ de l'emploi ou de la profession ; La perte de la capacité de décider et d'agir (latitude/autonomie décisionnelle) au travail ; Estime de soi à la baisse.

Ces tableaux s'avèrent utiles puisqu'ils permettent de cibler des déterminants sociaux et organisationnels et leurs effets potentiels sur les professionnels du secteur socio-sanitaire. Mais si nous avons, par exemple, à identifier dans les textes recensés une cause structurelle et organisationnelle récurrente et ses nombreux effets sur les salariés, nous affirmerions sans hésiter qu'il s'agit des transformations du réseau de la santé et des services sociaux par la NGP.

1.2.1 Les transformations du réseau de la santé et des services sociaux et la NGP

Dans la littérature consultée, il appert que la managérialisation des services publics interpelle les façons de penser, de financer et de livrer les services de santé et les services sociaux auprès des individus et des collectivités. Pensons plus particulièrement à la culture de performance, à l'évaluation du rendement professionnel en contexte de raréfaction des ressources humaines, matérielles et financières, à la traçabilité des actes professionnels (statistique), etc. (Baines, Davis et Saini, 2009, Bellot, Bresson et Jetté, 2013, Richard, 2014, Grenier et Bourque, 2018). Non

¹³ Le **tableau 2** a été mis sur pied par la chercheuse. Tous les effets répertoriés sur le bien-être au travail (la souffrance au travail) qui se trouvent dans ce tableau ont été retenus par suite de nos lectures portant sur l'objet de recherche.

seulement la NGP interpelle les façons de penser, de financier et de livrer les services de santé et les services sociaux, mais elle pourrait, semble-t-il, avoir des effets potentiels sur le bien-être des travailleurs sociaux dans l'exercice de leurs tâches :

Depuis deux décennies déjà, les travailleurs sociaux sont confrontés, comme d'autres groupes professionnels participant à des missions de services publics, à des réformes dites "néo-managériales" qui tendent à affaiblir le pouvoir des professionnels tout en renforçant le contrôle de leur activité par le biais de logiques de rationalisation, de standardisation et de redevabilité. Ces transformations ont des effets certains sur le modèle professionnel du travail social appelé à se réformer à l'aune des nouvelles exigences d'*empowerment* des usagers, de gestion des résultats par les objectifs, de mesure, d'évaluation des performances et de contractualisation, etc. (Belquasmi, 2014, 143)

Dans les textes consultés, – et la citation qui précède le prouve, – il y a cette insistance sur la lourdeur que peuvent avoir les contextes organisationnels et les modes de gestion managériaux sur les salariés du secteur public (et les travailleurs sociaux) (Parazelli et Ruelland, 2017, Grenier, Bourque et St-Amour, 2016, Baines, Davis et Saini, 2009, Nowak, 2001, Grenier et Bourque 2018).

Cette lourdeur pourrait, semble-t-il, s'expliquer par le fait qu'après chaque réforme du réseau de la santé et des services sociaux, « les professionnels doivent s'adapter et rechercher de nouveaux repères institutionnels, professionnels, relationnels et interprofessionnels » (Grenier, Bourque et St-Amour, 2016, 14). Ce devoir qu'ont les professionnels de s'adapter à la réalité changeante du travail, tout en cherchant de nouveaux repères, n'est, semble-t-il, pas simple. Car les repères en question, qui servent à orienter ou guider la pratique des professionnels au travail, renvoient aux normes, aux valeurs, aux connaissances théoriques, méthodologiques et pratiques, aux compétences, aux savoirs, etc. (OTSTCFQ, 2012). Ces repères seraient essentiels pour les professionnels, car dit-on, un travailleur social sans repères s'expose à devoir délaisser une vision

de l'identité professionnelle ancrée aux normes et aux valeurs de la profession au profit d'une vision organisationnelle imposée (Ancet, 2017, Merlier, 2016).

Dans cette optique, on peut déduire que l'adaptation des professionnels aux changements que connaissent les organisations s'inscrit dans une tension entre deux façons de concevoir et de faire le travail (social) auprès des individus : celle des professionnels et celle de leurs employeurs. Cet entrechoc, évoqué dans une recherche impliquant les travailleurs sociaux de l'Ontario et du Québec (Richard, 2014) renvoyait plus particulièrement au choc des épistémè, un concept servant à représenter cette dissemblance, cet écart possible entre différentes façons : 1. de concevoir le travail social idéal auprès des individus ; 2. d'envisager les actions à déployer auprès des prestataires ; 3. d'évaluer les activités professionnelles qui ont été réalisées auprès des individus.

Pour mieux comprendre, reportons-nous à ce tableau tiré directement des travaux de Richard (2014) qui explique les caractéristiques (tensions, décalage, écart) de ce qui est au cœur du choc des épistémè :

Tableau 3
CARACTÉRISTIQUES DE CE QUI EST AU CŒUR DU CHOC DES ÉPISTÉMÈ¹⁴
LE CHOC DES ÉPISTÉMÈ

- une tension parfois inconciliable entre ce qu'il est demandé de faire (devoir-agir) et ce qu'on voudrait faire (vouloir faire);
- un décalage entre la qualité attendue par ceux qui la commandent (employeurs) et celle recherchée par ceux qui la produisent (les travailleurs sociaux);
- un écart « entre les objectifs fixés et les moyens attribués; le décalage massif entre les prescriptions et l'activité concrète; l'écart entre les récompenses espérées et les rétributions effectives¹⁵ » ;
- un conflit de valeurs entre l'organisation qui impose un mode de fonctionnement de plus en plus contraignant aux salariés et les préférences de ces derniers¹⁶ ;
- une trop grande distance entre les pratiques et les représentations des pratiques¹⁷ ;

On peut le déduire, le choc des épistémè se produirait plus particulièrement lorsque le « vouloir faire » des professionnels et le « devoir-agir » issu de l'organisme employeur sont ou peuvent s'avérer en opposition. Ce type de tension entre deux façons d'envisager le travail social auprès des individus peut occasionner des vécus plus ou moins souffrants chez les travailleurs sociaux (Richard, 2014, 188). Vécus qu'on peut aussi lier à des préoccupations d'ordre moral, éthique et déontologique (Richard, 2016), à des conflits de valeurs (Girard, 2009) et des conflits de rôles (Bollecker et Nobre), mais aussi à certaines psychopathologies¹⁸ du travail comme : le stress moral, la détresse morale, les problèmes de conscience, l'anxiété, la dépression, les troubles digestifs, la sur-consommation de substances psychoactives (Saadé, 2010, Bergeron, 2009), le *burnout*, etc. (Richard, 2016, p. 19-20, Glarner, 2014, 66-67).

¹⁴ Il est important de noter que la chercheuse a modifié le tableau original. Pour avoir accès au tableau d'origine, veuillez consulter cette ressource : Richard, Stéphane. (2014). *L'impact des normativités organisationnelles et professionnelles sur la santé psychique des travailleurs sociaux : enjeux pour la pratique du travail social*, 508, p.

¹⁵ Vincent de Gaulejac, Vincent de Gaulejac, « Approche socioclinique de la souffrance au travail », *Revue Internationale de Sociologie*, vol. 18, n° 3, 2008, p. 437.

¹⁶ Jean-Philippe Melchior, « Quand l'intensification du travail contrarie l'éthique professionnelle et fragilise la santé: le cas des travailleurs sociaux », Xie Journées internationales de sociologie du travail, Londres, 20-22 juin 2007, p. 2.

¹⁷ François Dubet, « Au-delà de la crise : le "cas" du travail social », dans *Empan*, vol. 1, n° 61, 2006. Ce texte reprend et développe une conférence donnée en 2004 à l'IRTS d'Aquitaine, p. 144.

¹⁸ À noter qu'ici, la souffrance fait référence aux concepts utilisés dans le **tableau 1** qui se trouve à la page 9.

Lorsqu'un travailleur social a l'impression de ne plus pouvoir faire face à ce qui est formellement imposé par l'organisation, lorsqu'il en vient à croire qu'il est de plus en plus difficile d'intervenir selon son idéal professionnel (règles, principes et valeurs qui lui sont importantes), il peut en résulter des conséquences sur son bien-être au travail. De façon plus précise, le professionnel peut vivre ce qu'on appelle une conflictualité morale qui aurait des conséquences-correspondances aux niveaux physiologique, psychique et moral¹⁹ (Richard, 2016, 18). Pour bien décrire la souffrance dite morale, certains concepts peuvent être utilisés dans les textes recensés. Pensons, par exemple, aux termes comme : le stress moral, le désarroi éthique, le trouble de la conscience, la souffrance éthique ainsi que la détresse morale²⁰. Tous ces concepts sont utilisés pour décrire un vécu difficile au travail qui provient de conflits moraux²¹. Et ces conflits d'ordre moral, s'ils perdurent dans le temps, peuvent contribuer non seulement à la perte de sens, mais aussi à l'épuisement professionnel (*burnout*) (Richard, 2016, 19, Glarner, 2014, 66-67, Richard et Mbonimpa, 2013, Thomas, Kohli et Choi, 2014, Hamama, 2012, Manttari-van der Kuip, 2016, Wu et Pooler, 2014, Kirouac, 2007, Hulex, et collab., 2005).

Bref, le concept du choc des épistémè ne se limite pas à nous renseigner sur les tensions qui existent entre les professionnels et leurs employeurs sur ce qu'est où devrait être un travail social idéal, il nous permet aussi d'envisager que cette tension, lorsqu'elle est mal vécue et s'étire en longueur, provoque différents degrés de souffrance au travail (Richard, 2014, Thomas, Kohli et Choi, 2014,

¹⁹ Richard, S. (2016). La souffrance morale au travail : enjeux pour les intervenants en RI. *Reflét*, p. 19.

²⁰ Voici une définition de ce qu'est la détresse morale : "*Moral distress is defined here as a work-related malaise that develops when a social worker cannot practise in a morally appropriate way because of internal (personal) or external (institutional, organisational and other context-related) obstacles*" (Manttari-van der Kuip, Maija, 2015, p. 86).

²¹ Il est possible de prendre conscience d'autres concepts dans le **Tableau 1** qui se trouve à la page 9.

Hamama, 2012, Manttari-van der Kuip, 2016, Wu et Pooler, 2014, Kirouac, 2007, Hulex, et collab., 2005).

Pour mieux nous représenter les liens ou les effets entre les modes de gestion managériaux et les travailleurs sociaux, attardons-nous à la façon dont on décrit la nouvelle gestion publique (NGP) dans les textes recensés.

1.3 Nouvelle gestion publique : au cœur du problème des conditions de travail

Comme la NGP renvoie à « un mouvement international de réformes des administrations publiques visant une augmentation de leur efficacité et de leur reddition de comptes grâce à l'adoption de certaines méthodes de gestion développées dans le secteur privé » (Desrochers, 2016, p. 9), on ne s'étonnera pas, dans les textes recensés, des liens qui sont (souvent) faits entre les modifications des administrations publiques (Fortier, 2010) par la NGP, le nouvel ordre économique mondial (Dumas, 1976), le capitalisme financiarisé (L'Italien, 2007) et l'effritement de l'État social (Hamzaoui, 2007). En effet, il semble difficile d'aborder la NGP et ses conséquences potentielles au sein des organismes sociosanitaires publics sans laisser entendre que ce mode de gestion découle de ce qui se passe sur le plan international et économique.

Déoulant des nombreuses réformes et modernisations du secteur public, les causes qui expliquent l'essor de la nouvelle gestion publique sont d'ailleurs multiples. D'abord,

il a pu s'agir d'un désir d'une gestion plus cohérente afin de répondre à l'inefficacité du secteur public (le cas du Japon par exemple), d'une volonté de s'inscrire dans une idéologie néo-libérale (le cas du Royaume-Uni et de la Nouvelle-Zélande), et de surmonter l'existence des crises financières (le cas du Canada entre autres), de résorber une crise économique et politique (le cas pour l'Italie), d'un besoin de changement ou encore d'un processus d'imitation (notamment pour les administrations au niveau local) (Amar-Sabbah et Berthier, 2007, 2-3).

Grâce à cette citation, il est possible de constater que les causes de l'émergence de la NGP dans les administrations publiques, bien qu'elles soient multiples, visent en général à rendre l'appareil d'État plus efficace, moins coûteux, à établir une gestion plus cohérente et à surmonter l'existence de crises financières (Amar-Sabbah et Berthier, 2007, 4). Ces visées managériales joueraient un rôle essentiel dans les réformes de la santé et des services sociaux au Canada (Richard et Gervais, 2018, Bourque, Grenier et St-Amour, 2016, Parazelli et Ruelland, 2017, Grenier et Bourque, 2018).

D'ailleurs, plusieurs textes en travail social font des liens entre la managérialisation²² des administrations publiques, la NGP, la course à la performance et les façons d'évaluer le rendement des professionnels dans les organismes publics²³.

Par exemple, en se référant à une étude réalisée en Suisse en 2000 autour d'une réforme de l'assurance-chômage et rapportée par Bellot, Bresson et Jetté, (2013), il est possible de mesurer les effets de la NGP sur les agents sociaux²⁴. Parce que cette réforme de l'assurance-chômage accordait une importance considérable aux indicateurs de performance capables de mesurer la capacité des agences locales d'écourter la durée du recours au chômage (Bellot, Bresson et Jetté, 2013, 206), on demandait à ce que le travail des agents sociaux soit, lui aussi, mesuré à l'aune d'indicateurs de performance spécifiques tels que le nombre de dossiers, la fréquence des entretiens, etc. Les agents sociaux étaient également tenus de justifier leurs interventions dans le cas où il y a des écarts dans les résultats et de prendre les mesures nécessaires pour s'améliorer (Bellot, Bresson et Jetté, 2013).

²² La managérialisation des services publics renvoie à de la reddition des comptes, à une gestion par les résultats, à l'instauration d'une compétition entre les organismes, etc.

²³ Richard, S. (2016). La souffrance morale au travail : enjeux pour les intervenants en RI. *Reflète*, p. 5.

²⁴ À noter ici qu'en Suisse le terme agents sociaux est l'équivalent de travailleur social au Canada.

De plus, Bello, Bresson et Jetté (2013) indiquent que lorsque l'agent social intervient dans une situation de crise ou dans une situation où un prestataire vit une grande difficulté qui est difficilement quantifiable (indicateur de performance), il peut être tenté de mettre de côté certains cas plus complexes pour se concentrer sur les situations susceptibles d'avoir de meilleurs résultats²⁵. Évidemment, il ne s'agit là que d'un exemple servant à démontrer comment la NGP peut influencer l'intervention des agents sociaux afin de les rendre plus performants (Richard, 2014, Bellot, Bresson et Jetté, 2013, Amar-Sabbah et Berthier, 2007, Boismenu, 2006, Merrien, 1999).

Pour résumer, voici le tableau 4 provenant du texte d'Anne Amar-Sabbah et Berthier²⁶ qui démontre brièvement les diverses actions qui s'inscrivent dans le champ de la NGP.

Tableau 2 – Les différentes actions s'inscrivant dans le champ du NMP

Fonction stratégique	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion par les résultats • Mise en place d'une planification stratégique • Privatisation d'entreprises publiques, externalisation (faire-faire) • Mise en place de partenariats public/privé • Séparation des fonctions politique (conception) et administrative (mise en œuvre) • Déconcentration et/ou décentralisation • Utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication en interne (l'intranet permet de décloisonner les services) • Généralisation de l'évaluation (culture de la performance) • Simplification des formalités administratives
Fonction finance	<ul style="list-style-type: none"> • Réduction des déficits • Budgétisation par programme • Plus grande transparence de la comptabilité (par exemple par la mise en place d'une comptabilité analytique pour comparer les résultats aux prévisions)
Fonction marketing	<ul style="list-style-type: none"> • Développement du marketing public (consultations, enquêtes, sondages, observatoires, etc.) • Utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication en externe (pour une meilleure communication)
Fonction ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> • Réduction des effectifs • Responsabilisation et motivation des fonctionnaires (individualisation des rémunérations, primes au rendement, etc.) • Développement de la participation

Source : d'après Laufer et Burlaud, 1980 ; Hood, 1991 ; Pollitt et Bouckaert, 2000 ; Gruening, 2001.

²⁵ Bellot, C, Bresson., M, Jetté., C. (2013). *Le travail social et la nouvelle gestion publique*. Presses de l'Université du Québec : Québec, 209, p.

²⁶ Amar, A., Berthier, L. (2007). Le nouveau management public : avantages et limites. *Research Gate*, p. 4.

Grâce à ce tableau, nous pouvons constater que les diverses actions qui s'inscrivent dans le champ de la NGP sont catégorisées selon des fonctions stratégiques et financières, mais aussi des fonctions qui touchent soit le *marketing*, soit les ressources humaines.

Si ce tableau est utile pour saisir la logique de la NGP dans les administrations publiques, le texte qui l'accompagne l'est tout autant, car il précise les avantages ainsi que les limites de la NGP²⁷.

Voici quelques exemples des avantages selon Amar et Berthier (2007) :

[...] le NMP permet de perfectionner et de moderniser l'action publique, souvent jugée comme contre-productive, en introduisant en son sein des pans de rationalité managériale. [...] la sécurité de l'emploi est généralisée avec le statut de la fonction publique, symbole de neutralité et d'égalité des chances [...] et l'introduction du NMP a permis d'éviter de nombreux gaspillages et de réaliser des économies substantielles (Amar-Sabbah et Berthier, 2007, 7).

De l'autre côté, la NGP pose comme limites un :

[...] statut de la fonction publique considérée comme rigide et empêchant la mise en place d'une gestion pertinente des ressources humaines [...] le secteur public emploie de nombreux contractuels [...] management public qui est différent et plus difficile que le management privé. Il existe donc des réponses qui, si elles peuvent s'inspirer du secteur privé, doivent être compatibles avec les fondements et les valeurs du secteur public (Amar-Sabbah et Berthier, 2007, 8-9).

Cette citation permet donc de mettre en lumière quelques limites en lien avec la NGP. Les citations précédentes nous rappellent qu'il existe des avantages ainsi que des limites au phénomène de la NGP. Cette nuance sur les avantages et les limites de la NGP ne s'observe pas toujours dans les textes recensés en travail social. En effet, dans la majorité des textes consultés, la NGP produirait des conséquences fâcheuses au sein des organismes du secteur de la santé et des services sociaux, auprès des professionnels qui doivent, sans relâche, composer avec des environnements de travail où la culture de performance prédomine.

²⁷Amar, A., Berthier, L. (2007). Le nouveau management public : avantages et limites. *Research Gate*, p. 7-8.

Les modes de gestion qui s'apparentent à la NGP produiraient aussi une intensification du travail ainsi qu'une précarisation de l'emploi²⁸ (Nowak, 2011). Cette intensification se traduirait par une augmentation du rythme et du volume du travail²⁹, par une augmentation de la charge de cas. Ceci ferait en sorte que les travailleurs sociaux trouveraient parfois difficile de répondre et de bien répondre à toutes leurs tâches³⁰ de travail. Par exemple, certains professionnels témoignent des réalités suivantes :

Manque de soutien clinique, et professionnel, absence de lieux où mener des discussions éthiques, insuffisance des ressources financières et humaines (temps, services disponibles), le fait que le travail ne se fait pas toujours en interdisciplinarité et dans un climat non menaçant, etc. (Beaulieu et Giasson, 2005, 134).

The caseloads of social workers are too high to give proper care to the service users. (The British Association of Social Workers and Social Workers Union, 2012, 7)

I think my caseloads will dramatically increase, and I am concerned that I will not have the time to really try to understand what is happening for families, and time to reflect on this. (The British Association of Social Workers and Social Workers Union, 2012, 8)

Workloads are too high, sometimes making it unsafe for service users and staff. (The British Association of Social Workers and Social Workers Union, 2012, 14)

I am concerned, as a social worker of 20 years plus, that many social workers are willing to do less of a job, so that they meet the targets expected by local authorities. This is often at risk of clients. After having managed for many years, I have for the last few months taken a role as a senior social worker, and I am appalled by some of the expectations of those managers, who I would describe as bullying management. (The British Association of Social Workers and Social Workers Union, 2012, 23)

²⁸ Nowak, F. 2011. Une étude sur les conditions de l'organisation du travail, le soutien social hors-travail et l'épuisement professionnel. Mémoire de maîtrise en relations industrielles. Montréal, Québec : Université de Montréal, p. 6.

²⁹ Baines, D., MacKenzie, J., Saini, M. (2009). Wages, Working Conditions and Restructuring in Ontario's social work profession. *Canadian social Work Review*, vol. 26, n° 1, p. 61.

³⁰ *Ibid*, p. 62.

En fonction des citations qui précèdent, il a été possible de prendre conscience du rôle que peut avoir joué la NGP dans les transformations des services de santé et des services sociaux, dans les façons d'envisager et de faire le travail social auprès des individus et des collectivités. Or, si on peut envisager que les contextes de travail où s'impose la NGP peuvent produire des conséquences sur les professionnels eux-mêmes, sur leur bien-être, attardons-nous, dans ce qui suit, à ce que dit la recension des écrits à cet effet.

1.4 Le bien-être des travailleurs sociaux

Si le *corpus* bibliographique fut imposant, car le thème analysé est bien documenté (Lamontagne, 2006, 43, Ménard, 2008, 115, Biétry et Creusier, 2015, 11-35), la recension des écrits a permis de constater que lorsqu'il est question des liens entre les conditions de travail des travailleurs sociaux dans les organismes sociosanitaires et leurs effets sur leur bien-être, il est davantage question de souffrance que de l'inverse. En effet, quand on se réfère à des conditions de travail en travail social, on le fait bien souvent de façon négative ou sombre (Richard et Gervais, 2018). Si on ne fait pas attention, on peut facilement en venir à croire que la souffrance au travail est généralisée au sein des organismes sociosanitaires, que le travail social est porteur de souffrance.

Comme les textes parlent davantage de souffrance au travail, de ce qui la cause, de ses effets ou des manières de composer avec, on parle moins de bien-être. Et quand on en parle chez les salariés en général³¹, cette notion renvoie à et/ou se comprend comme :

- « un état psychologique positif multidimensionnel qui écarte par définition les aspects négatifs de la santé mentale. [...] la communauté scientifique s'accorde à penser que le bien-être au travail présente un caractère multidimensionnel ». (Biétry et Creusier, 2015, 11) ;
- un « composé de diverses composantes : la satisfaction de vie générale, la satisfaction dans un domaine jugé important (i.e. la satisfaction au travail), les affects positifs et l'absence ou la présence modérée d'affects négatifs ». (Lamontagne, 2006, 14);

³¹ Biétry, F., Creusier, J. (2015). Le bien-être au travail : les apports d'une étude par profils. *Relations industrielles*, vol. 70, n° 1, p. 11.

- « une évaluation subjective générale de la vie. Il est ainsi la sommation ou le résultat de réactions évaluatives à des stimuli rencontrés par l'individu dans diverses situations ou domaines de la vie au cours de son existence, comme le travail par exemple (Ménard, 2008, 11) ;
- « [...] trois dimensions : la satisfaction, l'affect positif et un faible niveau d'affect négatif. » (Ménard, 2008, 11) ;
- « la perception d'engagement de l'individu dans les défis existentiels de la vie et du développement humain et survient lorsque l'individu donne un sens à sa vie » (Ménard, 2008, 12).

En fonction de ces caractéristiques, on peut comprendre que la notion du bien-être renvoie d'abord à un état psychologique positif et à une absence d'affects négatifs. On comprend également que dans la définition du bien-être qui s'en dégage, il y a un aspect multidimensionnel propre au bien-être. Le bien-être s'envisagerait ainsi par le cumul de divers éléments en interaction. Par exemple, le bien-être au travail s'envisagerait difficilement sans une relation positive aux collègues de travail, aux *managers*, aux temps sociaux et à l'environnement physique de travail³².

Nous avons aussi remarqué que la notion de sens est présente dans une des définitions du bien-être au travail. Dans cette perspective, on peut dire que le bien-être peut être mesuré par le sens lié à l'interprétation que l'individu donne à sa vie³³, à son travail. Cela rappelle les travaux d'Estelle M. Morin. Pour cette dernière, un travail qui a du sens est :

[...] lorsqu'il est utile pour la société ou pour les autres. Lorsqu'il est fait d'une façon responsable, non seulement dans son exécution, mais aussi dans les produits et les conséquences qu'il engendre. Le travail a du sens lorsqu'il s'accomplit dans un contexte qui respecte les valeurs humaines, dans un milieu qui respecte la justice, l'équité et la dignité humaine. Pour que le travail ait un sens, il doit également procurer du plaisir à la personne qui l'effectue. Pour que le travail ait un sens, il doit aussi permettre à l'individu qui le fait d'exercer ses compétences et son jugement, de faire preuve de créativité dans la résolution des problèmes et d'avoir voix au chapitre quant aux décisions qui le concernent. Pour que le travail ait un sens, il doit être fait dans un milieu qui stimule le développement de relations professionnelles positives : faire un travail qui permet d'avoir des contacts intéressants, des bonnes relations avec les autres, de développer une

³² *Ibid.*, p. 11.

³³ À noter que le bien-être (au travail) est également mesuré par le biais des indicateurs suivants : l'autonomie, la maîtrise de l'environnement, la croissance personnelle, les relations positives avec les autres, la finalité ou le but dans la vie et l'acceptation de soi. (Biétry, F., Creusier, 2015).

complicité avec ses collègues, d'exercer son influence dans son milieu. (Morin, 2008, 42-43).

Grâce aux caractéristiques présentées dans cette citation, nous pouvons en déduire que ce qu'un travail qui a du sens peut représenter ou produire pour un travailleur. Entre autres, un travail qui a un sens pour un travailleur, c'est un travail qui permet de promouvoir le bien-être psychologique de celui-ci. (Morin, 2008).

Il a également été possible de noter dans notre recension des écrits que le concept du mieux-être signifie, plus souvent qu'autrement, la même chose que le concept de bien-être (Larivière, 2013). À ce titre, Claude Larivière³⁴, qui s'intéresse au mieux-être (concept qu'il utilise dans son texte) des travailleurs sociaux, porte une attention considérable au concept de climat de travail dans ces ouvrages. Par climat de travail, Larivière entend le milieu où les travailleurs sociaux effectuent leurs interventions au sein des organismes³⁵. Pour lui, il existe un lien très étroit entre le climat de travail et le mieux-être au travail. Pour le prouver, ce chercheur utilise un modèle visuel (tableau) qui décrit et compare un mauvais et un bon climat de travail. Dans l'optique du chercheur, le climat de travail³⁶ est évalué en fonction des facteurs intrapersonnels³⁷ ainsi que des facteurs

³⁴ Le texte de Claude Larivière ne porte pas sur une nouvelle recherche, il dresse un bilan critique qui rassemble des informations spécifiques sur les climats de travail des employés au Québec. Précisément, ce document dresse une liste des facteurs spécifiques aux climats de travail qui sont favorables ou non favorables. À noter également que nous avons retenu le texte de Claude Larivière parce qu'il s'intéresse particulièrement aux travailleurs sociaux.

³⁵ Mais dans la plupart des textes consultés relativement au climat de travail, cette notion renvoie à « l'atmosphère prédominante que perçoivent les employés sur le lieu de travail. Il s'agit du sentiment perçu lorsque l'on travaille dans un groupe » (p. 58, http://wahooas.org/mshdvd1/book_contents/MWL_Fr_ch3.pdf (page consultée le 27 janvier 2019)).

³⁶ Notre choix s'est arrêté sur la définition donnée par Francine Roy sur ce qu'est le climat de travail : « le climat de travail est une caractéristique de l'organisation qui décrit la relation entre les acteurs et l'organisation telle que mesurée par la perception que se font la majorité des acteurs de la façon dont ils sont traités et gérés ». Ouellet, M. Un bon climat de travail, une clé de succès » [En ligne] : <http://naamacite.e-monsite.com/medias/files/un-bon-climat-de-travail-une-cle-de-succes.pdf> (page consultée février 2018).

³⁷ Les facteurs intrapersonnels sont définis comme suit : « s'explique par la motivation intrinsèque qui conduit une majorité de personnes à exercer une profession en vue de se réaliser en raison d'une valorisation de la nature particulière de leur tâche (les services à rendre, l'expertise à utiliser, le soin à donner) dans un contexte qu'elles souhaitent respectueux de leur autonomie professionnelle ». Larivière, C. (2013). Le mieux-être des travailleurs sociaux au travail. *Reflets*, vol. 19 n° 2, p.75.

intraorganisationnels³⁸. À l'intérieur de ces catégories sont identifiées quelques variables importantes comme : les valeurs personnelles, la tâche à accomplir, l'autonomie professionnelle, la gestion du changement, le style de gestion, les ressources disponibles et les processus mis en place³⁹.

De façon plus précise et pour mieux comprendre, nous avons reproduit dans leur intégralité les tableaux présentés dans le texte de Larivière. Ces tableaux sont intéressants dans la mesure où ils permettent de se familiariser avec les facteurs ou les caractéristiques (catégories) servant à définir le climat de travail comme étant bon ou mauvais. Dans les facteurs intrapersonnels, on retrouve les valeurs personnelles, la tâche à accomplir et l'autonomie professionnelle. Ensuite, lorsqu'il aborde des facteurs intraorganisationnels, on retrouve des notions comme la gestion du changement, le style de gestion, les ressources disponibles et les processus mis en place.

³⁸ L'on définit les facteurs intraorganisationnels comme suit : « un ensemble de facteurs internes à l'organisation soit la gestion –ou la non-gestion du changement, le style de gestion et le leadership assumé par les cadres, les tensions provoquées par l'inadéquation des ressources disponibles et l'ensemble des processus mis en place pour faciliter l'efficacité organisationnelle ». dans Larivière, C. (2013). Le mieux-être des travailleurs sociaux au travail. *Reflets*, vol. 19, n° 2, p. 77.

³⁹ Larivière, C. (2013). Le mieux-être des travailleurs sociaux au travail. *Reflet*, vol. 19, n° 2, p.76-79.

a) Tableau 5 -Facteurs intrapersonnels

	Mauvais climat	Bon climat
Les valeurs personnelles	<ul style="list-style-type: none"> • la clientèle n'est pas véritablement au centre des préoccupations organisationnelles; • impossibilité de pratiquer selon les règles de l'art, sentiment d'impuissance et pas d'espoir d'amélioration 	<ul style="list-style-type: none"> • préoccupation partagée du client; • possibilité de se réaliser professionnellement; • personnel disposé à apprendre et ouvert au changement.
La tâche à accomplir	<ul style="list-style-type: none"> • niveau constant de stress élevé, forte pression interne (liste d'attente); • compétences mal ou sous-utilisées, isolement clinique; • précarité d'emploi et obligation de se réadapter à chaque changement de tâche. 	<ul style="list-style-type: none"> • valorisation du travail clinique, travail reconnu et apprécié, diversité des défis; • le climat de travail est stimulant et le soutien permet de réaliser la tâche malgré le stress; • sentiment que l'organisation fait du très bon travail.
L'autonomie professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • absence d'autonomie décisionnelle, grande imputabilité et peu de pouvoir. 	<ul style="list-style-type: none"> • respect de l'autonomie professionnelle à l'intérieur des balises et des critères connus.

b) Tableau 6 -Facteurs intraorganisationnels

	Mauvais climat	Bon climat
La gestion du changement	<ul style="list-style-type: none"> • instabilité, changements technologiques sans préparation; • restructuration lente et pénible, pas de culture organisationnelle partagée, adaptation à de multiples changements simultanés. 	<ul style="list-style-type: none"> • les décisions liées à la transformation organisationnelle se prennent en concertation; • organisation capable de se remettre en question, place pour l'innovation.
Le style de gestion	<ul style="list-style-type: none"> • absence de vision quant aux services (l'administratif domine le clinique), fonctionnement technocratique, contrôle excessif, manque de cohésion au sein de l'équipe de gestion; • absence de vision quant aux services (l'administratif domine le clinique), fonctionnement technocratique, contrôle excessif, manque de cohésion au sein de l'équipe de gestion; 	<ul style="list-style-type: none"> • contacts cordiaux entre gestionnaires et intervenants, grande confiance dans la compétence des professionnels, diverses formes de participation;
Le style de gestion (suite)	<ul style="list-style-type: none"> • réaménagement des tâches sans implication du personnel, pseudoconsultation ou absence de consultation, méfiance réciproque entre gestionnaire et employés; • valorisation de la performance (quantité) plutôt que de la qualité, pas de connaissance du travail accompli, pas de volonté de régler les problèmes identifiés. 	<ul style="list-style-type: none"> • bonne cohésion de l'équipe de gestion, gestionnaires orientés vers les services à la clientèle; • direction transparente, projet organisationnel construit avec la participation du personnel.

	Mauvais climat	Bon climat
Les ressources disponibles	<ul style="list-style-type: none"> • prétendre offrir des services (quantité, qualité) avec des ressources insuffisantes, locaux peu adéquats. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconnaissance de la pénurie de ressources et effort pour palier ce manque selon les priorités déterminées en consultation avec le personnel.
Les processus mis en place	<ul style="list-style-type: none"> • absence complète de soutien (organisationnel, clinique) et de supervision (insatisfaction à l'égard de celle-ci), pas de formation continue, essoufflement du personnel, absence de reconnaissance, croissance du pourcentage d'occasionnels, perte de l'expertise (départs); 	<ul style="list-style-type: none"> • recherche constante de solutions pour le soutien du personnel, développement de l'interdisciplinarité, supervision clinique, reconnaissance des réussites, intégration et soutien (formation, supervision) des occasionnels, plan de développement des ressources humaines actualisé;
Les processus mis en place (suite)	<ul style="list-style-type: none"> • absence ou mauvaise circulation de l'information, peu de continuité dans les services, pas d'évaluation de l'impact des décisions, insatisfaction de la clientèle, listes d'attente de plusieurs mois; • tutelle ou inspection, faible crédibilité de la direction (absence de leadership), conflits jamais résolus, relations tendues avec les syndicats, instabilité organisationnelle prolongée. 	<ul style="list-style-type: none"> • respect de l'essoufflement du personnel et reconnaissance du stress lié au travail, peu de congés de maladie, climat détendu, humour, activités sociales partagées; • stabilité des intervenants et des gestionnaires, absence de liste d'attente, forte cohésion interne et bonne identification à l'organisation, amélioration continue des services.

Grâce à ces trois tableaux, on peut déduire ou supposer que les travailleurs sociaux peuvent être influencés par leur climat de travail ou y réagir. On peut également penser que certains organismes peuvent générer plus d'insatisfaction que d'autres chez les salariés. Donc, le climat de travail joue un rôle clé dans ce qui génère ou non du bien-être au travail chez des travailleurs sociaux. On comprend, enfin, que ce bien-être (ou non) lié au climat de travail dépend, pour une large part, de

certains facteurs tels que les styles de gestion, les valeurs personnelles, l'autonomie professionnelle, etc.

La notion de bien-être en lien avec les conditions de travail ayant été éclairée, nous aborderons maintenant la question de l'identité professionnelle des travailleurs sociaux. Quel impact peuvent avoir les transformations dans le secteur de la santé et des services sociaux sur l'identité professionnelle en travail social ?

1.5 Identité professionnelle et les transformations du secteur de la santé et des services sociaux

Grâce à la recension des écrits, il a été possible de constater qu'il existe une documentation considérable sur le thème de l'identité professionnelle⁴⁰ en travail social. Mais, même si on en parle beaucoup, nous avons noté qu'il n'existe pas de définition stabilisée et/ou communément acceptée de l'identité professionnelle sur le plan scientifique⁴¹. Quand il en est question, on fait référence à quelques concepts centraux⁴². Par exemple, on affirme que l'identité professionnelle renvoie à « un ensemble de valeurs propre à un champ professionnel qui incorpore une histoire et une rhétorique légitimant l'action des professionnels concernés » (Clairet, 2013, 13).

Pour sa part, Granja propose cette définition de l'identité professionnelle :

⁴⁰ À noter que le répertoire de recherche portant sur l'identité professionnelle date spécifiquement de 2003 jusqu'à 2018.

⁴¹ Voici quelques-uns des auteurs qui font état de cette difficulté au niveau de la définition : 1. Clairet, L. 2013. *Le développement de l'identité professionnelle des travailleurs sociaux à travers la formation universitaire de premier cycle*, p. 13 ; 2. Georges A. Legault. (2003). *Crise d'identité professionnelle et professionnalisme*. Québec : Presses de l'Université du Québec, p. 90-91 ; 3. Crête, J., et Pullen Sansfaçon., Annie. (2015). Étudier le développement de l'identité professionnelle en travail social : les défis de combiner diverses approches méthodologiques. *Recherches qualitatives*, n° 17, p. 43.

⁴² Les concepts qui se répètent dans les définitions de l'identité professionnelle sont les suivants : normes, valeurs, savoirs, compétences, sens, développement, constructions, etc.

L'identité professionnelle est une ressource d'énergie et de sens pour l'action, permettant au professionnel de se faire reconnaître comme agent professionnel, lui permettant également d'identifier sa mission, de légitimer son rôle social et d'acquiescer de l'autorité et de la confiance des usagers (Granja, 2008, 22).

Granja se distingue en ce qu'elle utilise les termes « ressource d'énergie » et de « sens » pour définir l'identité professionnelle. Le choix de ces concepts est important, car cela nous fait comprendre l'importance liée au développement d'une identité professionnelle, parce que c'est celle-ci, porteuse d'énergie et de sens pour l'action, qui serait susceptible de guider l'intervention des professionnels auprès des individus.

Lorsqu'on réfère à l'identité professionnelle dans les textes recensés, on la situe bien souvent dans le temps. L'aspect temporel peut renvoyer, par exemple, à trois séquences spécifiques où l'identité professionnelle se développe ou évolue :

1. à partir du moment où l'individu fait le choix d'une profession ;
2. pendant et suivant la formation académique ;
3. de façon polysémique, soit dans, par et à travers l'expérience de travail.

Grâce à ces trois séquences temporelles, on comprend que l'identité professionnelle commence ainsi à se développer à partir du moment où l'individu fait le choix d'une profession. Ensuite, on déduit que la formation académique a un rôle important à jouer dans le développement de l'identité professionnelle⁴³. La raison : parce que celle-ci symbolise les premiers moments où l'on suppose que le futur professionnel baigne dans tout ce qui se rapporte à sa profession. En effet, il s'agit d'une période où les étudiants assimilent les enseignements universitaires (approches, méthodes, techniques, aptitudes nécessaires, règles déontologiques, valeurs, etc.) ainsi que leurs expériences

⁴³ Clairet, L. (2013). *Le développement de l'identité professionnelle des futurs travailleurs sociaux à travers la formation universitaire de premier cycle*. Mémoire de maîtrise en travail social. Outaouais : Québec. Université du Québec en Outaouais, p. 4-5.

pratiques de stage. Ce processus d'apprentissage et de formation universitaire va permettre aux futurs travailleurs sociaux de développer une vision du travail social qui aura une influence sur leur identité professionnelle⁴⁴, sur leur façon d'être et de faire au travail.

Les éléments qui contribuent au développement de l'identité professionnelle sont de nature diverse. Par exemple, l'histoire personnelle de la personne, sa trajectoire professionnelle ou bien encore les transformations au sein de la profession⁴⁵ peuvent contribuer au développement identitaire.

On s'en rend alors compte, l'identité professionnelle est un concept polysémique étant donné tous les éléments qui contribuent à sa définition, à son développement.

1.5.1 Le développement de l'identité professionnelle et les transformations sociales du secteur de la santé et des services sociaux

En fonction de ce qui précède, on peut supposer que les mutations sociétales et organisationnelles, en plus de défier la profession du travail social, ont pu produire certains défis identitaires comme : perte de repères, conflits de valeurs, conflits de rôles et crise identitaire ou une période d'incertitude identitaire, difficulté d'affirmer son identité professionnelle, défis au niveau du développement de l'identité (Clairet, 2013, Granja, 2008, Mimeault, 2016, Fortin, 2003, Lacroix, 2014, Perrot, 2005, Girard, 2009, Melchior, 2017).

⁴⁴ *Ibid.*, p. 48.

⁴⁵ *Ibid.*, p. 13.

Comme nous l'avons soulevé précédemment, les professionnels, face aux défis posés à la profession⁴⁶ et à la façon dont elle s'exerce auprès des prestataires et au sein des organismes sociosanitaires, sont appelés à constamment s'adapter et à chercher de nouveaux repères (institutionnels, professionnels, relationnels et interprofessionnels) (Bourque, Grenier et St-Amour, 2016, 14). Et cela, dans le but de s'assurer que leurs actions professionnelles soient (toujours) conformes à la déontologie, aux valeurs de la profession, à leur identité professionnelle.

Or, il appert que l'identité professionnelle, comme concept, est étudiée dans plusieurs professions (travail social, enseignement, soins infirmiers, etc.). En travail social, et au Canada, nous retrouvons des auteurs clés, souvent cités. Parmi les auteurs qui auraient étudié en profondeur l'identité professionnelle et son développement en travail social, nous retrouvons : Josianne Crête, Annie Pullen Sansfaçon, Isabelle Marchand, Pierre Fortin. La majorité de ces auteurs ont étudié le développement de l'identité professionnelle des travailleurs sociaux de la formation universitaire à la pratique professionnelle (Crête, Pullen Sansfaçon et Marchand, 2015, 43). Maintenant, parmi les auteurs anglophones, nous retrouvons : Bernadette Moorhead, Karen Bell, Wendy Bowles, Stephen Webb, and Fran Wiles. La majorité de ces auteurs ont étudié l'identité professionnelle et le développement de l'identité professionnelle auprès des travailleurs sociaux.

Les résultats de leurs recherches ont permis de cerner les aspects essentiels au développement de l'identité professionnelle. Bertha Granja, citée plus haut, est également une auteure clé lorsqu'il est question des recherches faites sur l'identité professionnelle. Celle-ci étudie les éléments de

⁴⁶ Tous les défis identifiés jusqu'à présent dans ce chapitre, les plus souvent énoncés étant : conditions de travail changeantes, réorganisations étatiques ou mode de gestion (NGP), deux visions de penser et d'actualiser le travail social, etc.

construction identitaire professionnelle des assistants⁴⁷ sociaux, voire, cette tension dite permanente dans le processus de construction de l'identité professionnelle des assistants sociaux en France (Granja, 2008, 23).

Ce qui ressort en force de la recension des écrits et plus particulièrement des auteurs les plus souvent cités en travail social, c'est que les nouvelles conditions de travail affecteraient l'identité professionnelle chez certains professionnels. Ce qui peut, à des degrés divers, créer des malaises chez des travailleurs sociaux (Crête et Pullen Sansfaçon, 2015, Clairet, 2013, Glarner, 2014) :

[...] dans un monde en changement, les tâches et les métiers évoluent au point d'interpeller l'image que les personnes se font de leur profession, provoquant un brouillage des repères identitaires [...] la crise d'identité professionnelle des travailleurs sociaux est directement liée à cette transformation du lien social (Gusew, Berteau, 2012, 28).

Cette citation souligne l'influence que les transformations sociales et organisationnelles peuvent avoir sur l'identité professionnelle des travailleurs sociaux.

Si, comme on semble le laisser entendre dans les textes consultés, les conditions de travail ont des conséquences sur l'identité professionnelles des travailleurs sociaux, voyons comment on aborde plus particulièrement ce problème en travail social.

1.6 La difficulté à se définir comme professionnel : au cœur du problème identitaire en travail social

Les écrits que nous avons consultés postulent que dans leurs milieux de travail, les travailleurs sociaux auraient de la difficulté à expliquer leur spécifique d'intervention. Ce constat, rapporte

⁴⁷ Les termes assistants de service social et assistants sociaux, en France, désignent l'équivalent de travailleur social au Canada.

Fortin, est ressorti avec force dans les états généraux de la profession au Québec en 2003. En 2006, l'association canadienne des travailleurs sociaux l'évoquait aussi dans ses recommandations⁴⁸. La difficulté à « dire eux-mêmes, dans leur langage professionnel spécifique, le sens de leurs interventions⁴⁹ » pose donc un problème qui soulève des questions sur le plan identitaire : comment parvenir à défendre un acte clinique et des valeurs liées à un objet d'étude et d'intervention quand on apprend que les professionnels peinent à dire leur expertise et la démontrer aux autres au travail ? Comment défendre une vision (souhaitée/souhaitable) de l'identité professionnelle alors que les repères (théoriques, normatifs et axiologiques) communément admis sont relatifs ou non stabilisés en travail social ? Quand les connaissances (théoriques, méthodologiques et pratiques) jugées au cœur de l'identité professionnelle peuvent différer d'une personne à l'autre ? D'un groupe à l'autre ? D'un domaine d'intervention à l'autre ?

Ces questionnements évoquent une problématique inhérente à la question de l'identité professionnelle en travail social et chez les travailleurs sociaux. Or, même si cette problématique existe, on réclame quand même que les travailleurs sociaux puissent dire leur l'identité professionnelle afin de la préserver, afin de la développer au travail (Fortin, 2003, Wiles, 2013, ACTC, 2006, Chauvière, 2010).

⁴⁸ Voir ACTS, Les travailleurs sociaux du secteur de la santé : leurs conditions de travail et autres sujets connexes, Une revue de la littérature, 2006.

⁴⁹ Michel Chauvière, « Nos accords normatifs dans la tourmente de l'évaluation », (pp. 67-77), p. 76), dans « Normes et normalisation en travail social, pour une posture critique entre responsabilité, résistance et créativité », *Les Études Hospitalières*, GEPSO, sous la direction de Vincent Meyer, 2010.

1.7 L'importance de préserver et de développer une identité professionnelle au travail

Considérant, par exemple, que les modes de gestion (NGP) peuvent produire des tensions entre un idéal professionnel et un idéal organisationnel, voire, que les milieux de travail imposent aux professionnels des façons de faire le travail social auprès des individus, la littérature sur l'identité professionnelle est claire : il faut que les travailleurs sociaux, face aux conditions de travail, puissent préserver et développer une identité professionnelle dite « forte » au travail. (Crête, Pullen Sansfaçon et Marchand, 2015, Crête et Pullen Sansfaçon, 2015, Glarner, 2014)

Cette identité professionnelle, qu'on espère forte, serait, dès lors, rendue nécessaire chez les travailleurs sociaux. Et cela, car de plus en plus, – et le choc des épistémè (et ses effets potentiels chez les professionnels) rapporté plus haut le rappelle, – ils sont appelés à composer avec des milieux de pratique qui, semble-t-il, cherchent à leur imposer des manières d'être et d'agir auprès des individus (Grenier et Bourque, 2016, Parazelli et Ruelland, 2017, Richard, 2014).

Rappelons, à ce titre, que lorsque l'idéal organisationnel du travail s'oppose ou est en tension avec un idéal professionnel, avec les valeurs et la déontologie professionnelle, il peut en résulter des conséquences qui varient chez les professionnels (Richard, 2014) : stress, stress moral, conflit de valeurs et de rôle, détresse morale, *burnout*, etc.

Dans cette perspective de tension entre les professionnels et les employeurs à propos du travail social à fournir aux individus, on présume qu'une bonne / moins bonne / mauvaise connaissance de son identité professionnelle, de ses valeurs, de son champ de connaissances et de compétences,

des normes de pratiques, etc⁵⁰, pourrait avoir une incidence sur le bien-être des professionnels au travail (Morin, 2008, OTSTCFQ, 2012, Crête, Pullen Sanfaçon et Marchand, 2015, Fortin, 2003). Par conséquent, si, par exemple, un employeur tente d'imposer des façons d'être et de faire qui vont ou peuvent aller à l'encontre d'une pratique conforme à son champ de compétences et de connaissances, de ses valeurs, des normes de pratique, on dira que le professionnel doté d'une « forte » identité professionnelle pourra (mieux) défendre et protéger son champ de compétences afin d'assurer un acte professionnel intègre auprès des individus. Chose certaine, dans l'esprit des textes recensés (Fortin, 2003, Crête, Pullen Sansfaçon et Marchand, 2015, Gusew et Berteau, 2012, Parazelli et Ruelland, 2017), il apparaît essentiel, sinon capital, d'arriver à développer une forte identité professionnelle en travail social. Et cela, dans le but précis de résister aux défis posés par les nouvelles conditions de travail, par les nouveaux modes de gestion axés sur la performance et les résultats (NGP).

Bref, l'état des lieux que nous avons fourni dans ce qui précède permet de rendre compte des découvertes sur la question de l'impact des conditions de travail du travail social, sur l'identité professionnelle et sur le bien-être des professionnels. Dans ce chapitre, on a pu s'en rendre compte, les transformations des sociétés contemporaines ont des effets sur les États, sur l'administration et l'offre de service dans le réseau de la santé et des services sociaux ainsi que sur les conditions de travail des travailleurs sociaux.

⁵⁰ Se référer au *Référentiel des compétences des travailleuses et des travailleurs sociaux* qui précise les principaux savoirs qui sont associés à l'ensemble des compétences du travail social, aux fonctions des travailleurs sociaux et aux méthodes de pratique ainsi qu'à la maîtrise du processus d'intervention. https://beta.otstcfq.org/sites/default/files/referentiel_de_compences_des_travailleurs_sociaux.pdf (page consulté janvier 2018). On peut également consulter les sources identitaires professionnelles des assistants de service social en France dans l'article suivant : Granja, B. (2008). Éléments de construction identitaire professionnelle des assistants de service social en formation. *Travail-Emploi-Formation*, n° 8, p. 25.

Attardons-nous maintenant et plus particulièrement aux principaux constats qui découlèrent de notre recension des écrits au départ.

1.8 Constats de recherche

Comme nous avons pu le montrer, la recension des écrits demeure une étape essentielle dans le développement des connaissances sur un sujet de recherche. En effet, si cette étape est importante, c'est qu'elle permet aux chercheurs de mettre à l'épreuve leurs intuitions et présupposés de base face à l'objet étudié. Par exemple, si nous avons des idées préconçues des conditions de travail et de ce qu'elles peuvent produire comme indice de bien-être ou de mal-être au travail chez les travailleurs sociaux, la recension des écrits nous a permis de confronter ces idées préconçues. Ainsi, lorsqu'on en vient à repérer ce qui existe (déjà) sur le sujet et ce qu'il reste à étudier sur celui-ci, il nous est possible de relativiser nos intuitions de base. Cela nous permet aussi de mieux orienter notre démarche de recherche, l'angle à partir duquel nous voulons nous adresser à la problématique qui nous intéresse. En fin de compte, la recension des écrits permet d'identifier les nouveaux savoirs et connaissances susceptibles d'éclairer la problématique et la pratique professionnelle, voire, les angles qui peuvent susciter des débats au sein de la communauté de professionnel.

Dans les prochains paragraphes, nous discuterons brièvement des constats initiaux qui découlent de l'exposé qui précède à partir de ce que nous avons découvert dans les écrits à propos des conditions de travail, de l'identité professionnelle et du bien-être des professionnels au travail en Ontario.

1.8.1 Premier constat – les transformations sociales et organisationnelles comme source possible de souffrance

Le premier constat qui ressort en force des écrits consultés, c'est que l'on aborde souvent la question des transformations administratives multiples au sein des organismes sociosanitaires⁵¹. Ces transformations, qui sont dues aux réorganisations étatiques (réforme de la santé et des services sociaux, équilibrage budgétaire), à la vague managériale, on rapporte (Richard, 2014, Girard, 2009, Glarner, 2014, Plaisier et al., 2007, Baines et collab., 2009) qu'elles sont lourdes de conséquences pour les travailleurs sociaux.

De façon plus précise, nous avons constaté que l'on ne parle pas toujours positivement : 1. des transformations de l'État ; 2. des structures organisationnelles et plus particulièrement des modes de gestion (NGP), des climats organisationnels et 3. de l'offre des services sociaux et de la santé aux populations. Pour tout dire, un constat fréquent dans le discours veut que les transformations sociétales et organisationnelles sont la cause d'une importante souffrance chez les travailleurs sociaux.

1.8.2 Deuxième constat – une identité professionnelle en transformation

Le deuxième constat concerne l'identité professionnelle. Il appert que lorsqu'on parle de l'identité professionnelle dans les textes recensés, on le fait comme s'il s'agissait d'un processus complexe et en évolution. Nous constatons également que lorsque l'on aborde l'identité professionnelle en

⁵¹ Tel qu'il a été mentionné précédemment au *chapitre I* dans la section intitulée : *les transformations des sociétés contemporaines – la source première de la souffrance au travail*, on rapporte que le travail est souvent décrit comme étant source de souffrance. En effet, les discours se rejoignent bien souvent pour affirmer le lien entre les facteurs sociétaux, les facteurs organisationnels et les facteurs professionnels. Ce qui se passe dans les organismes sociosanitaires a une cause en amont qui touche, par exemple, l'État et les transformations multiples dont il est le témoin avec la globalisation et/ou la mondialisation des marchés, du commerce (Richard et Gervais, 2018).

réaction aux transformations sociales, étatiques et professionnelles décrites plus haut, voire, aux nouveaux contextes de travail issus de la NGP, on affirme que celle-ci peut être en crise ou (encore) dans un carrefour où elle est appelée à se redéfinir, se réaffirmer, se réapproprier.

D'autre part, pour faire face aux nombreux défis posés à l'exercice de la profession, à l'identité professionnelle, nombreux sont les théoriciens ou les chercheurs qui laissent entendre qu'il est essentiel de développer une forte identité professionnelle (Crête, Pullen Sanfaçon et Marchand, 2015, Crête et Pullen Sansfaçon, 2015, Glarner, 2014, OTSTCFQ, 2012, Fortin, 2003). Et cela, pour faire face à cette réalité du travail qui toucherait les travailleurs sociaux, soit celle des nouveaux contextes/climats de travail issus de la NGP. De nouveaux contextes de travail où ce qu'on demande aux professionnels peut, parfois, leur donner l'impression de ne pas pouvoir bien exercer leur travail auprès des individus. Et, le fait de ne pas pouvoir bien faire son travail peut provoquer toute une gamme d'impressions, de sensations, de vécus (Richard, 2016). Nous avons, à cet effet, relevé que le sentiment de devoir délaissier une vision de l'identité professionnelle ancrée aux normes et aux valeurs de la profession pourrait dans certains cas, causer de la souffrance au travail (Grenier, Bourque et St-Amour, 2016).

1.8.3 Troisième constat- le bien-être au travail

Le *troisième constat* est en lien avec le bien-être. Nous avons constaté que lorsqu'il est question des conditions d'exercice de la profession en travail social, l'on en parle plutôt négativement, et donc, comme source de souffrance plutôt que de bien-être (Richard, 2014).

De l'autre côté, les études qui portent directement sur le bien-être des travailleurs sociaux dans leurs milieux de travail ne sont pas nombreuses. À ce titre, il faut être prudent et prendre une

certaine distance face aux constats négatifs relativement aux conditions d'exercice de la profession, spécialement depuis les nombreuses réformes managériales de la santé et des services sociaux initiées par les gouvernements provinciaux depuis les années 1980. Car n'oublions pas qu'il a été prouvé empiriquement que ce n'est pas tous les travailleurs sociaux qui, en lien avec les conditions de travail, souffrent grandement et tout le temps (Richard et Gervais, 2018).

1.9 Retour sur les questions et les hypothèses de recherche préalables

Les constats exposés plus haut permettent de comprendre l'utilité comme la portée potentielle qu'était notre objet d'étude qui visait, notamment, à explorer l'impact des conditions de travail sur l'identité professionnelle et le bien-être des travailleurs sociaux de nord de l'Ontario. Cet objet d'étude initial, au-delà de la recension des écrits, visait aussi, par l'analyse auprès des professionnels, à comprendre quels sont les changements les plus significatifs que ces derniers ont observés dans leurs conditions de travail au sein des organismes qui les emploient et dans leur façon d'exercer leur profession auprès des prestataires. Comment les professionnels vivent les changements à leurs conditions de travail au sein des organismes sociosanitaires ? dans leurs façons d'exercer leur profession auprès des individus ? Comment leurs expériences de travail affectent leur identité professionnelle ? Leur bien-être ?

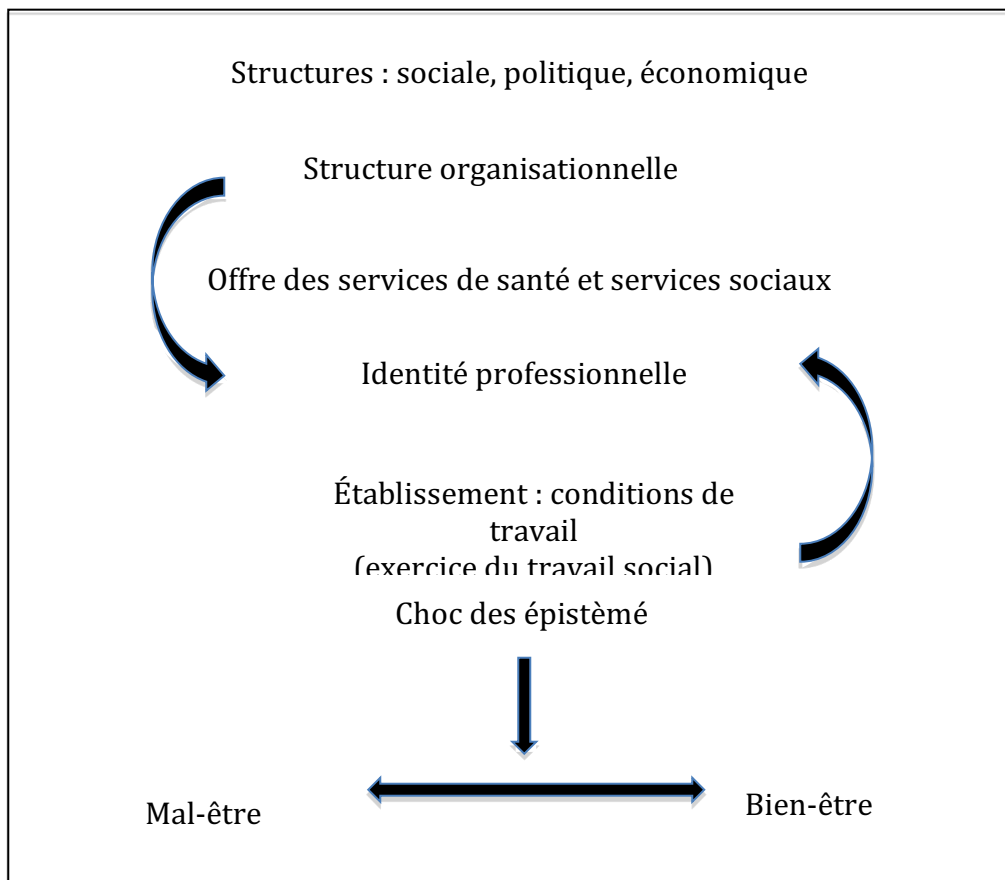
À ce moment, – et c'était là notre hypothèse générale, – nous pensions que plus les conditions de travail pouvaient être difficiles, plus l'identité professionnelle et le bien-être pouvaient être affectés. Nous voulions aussi valider ces hypothèses spécifiques : 1. si les travailleurs sociaux peuvent exercer leur profession en respectant ce qu'est leur identité professionnelle, on devrait observer un indice de bien-être ; 2. si les travailleurs sociaux peuvent développer et maintenir leur

identité professionnelle dans l'exercice de leur fonction, on devrait également pouvoir observer un indice de bien-être au travail.

Pour pouvoir répondre à ces questions ou vérifier nos hypothèses de départ, nous avons envisagé des moyens méthodologiques précis que nous préciserons brièvement. Mais d'abord, le tableau qui suit soutenait la vérification empirique que nous projetions de mettre de l'avant.

1.10 Schéma représentant la problématique entourant les concepts clés de la recherche

La modélisation qui suit reprend la conjonction des trois thèmes qui furent au cœur de l'objet de recherche initial. Dans ce schéma se trouvent les thèmes importants que nous avons relevés dans la recension des écrits. Pensons, par exemple, aux thèmes comme : les structures, l'État, la structure organisationnelle et l'offre des services, l'identité professionnelle, le bien-être ainsi que la souffrance.



Si l'on part du haut, et si l'on présume, par exemple, que les changements dans la société (les structures) ont des correspondances sur le plan des structures organisationnelles, on peut supposer que ces changements peuvent avoir une influence sur la façon de concevoir et de faire le service social auprès des individus et des collectivités (offre de service). Donc, si les façons d'envisager de mettre en œuvre l'exercice professionnel en viennent à différer entre les professionnels et leur employeur, – nous l'avons soulevé plus haut, – cela peut produire un choc des épistémé capable, à des degrés divers, d'influencer l'identité professionnelle des travailleurs sociaux et leur bien-être au travail.

Ensuite, au bas du schéma, on retrouve deux concepts, celui du mal-être et du bien-être. En considérant l'influence que peuvent créer les conditions de travail au sein des organismes sociosanitaires, les travailleurs sociaux peuvent se retrouver un peu partout sur la ligne opposant la souffrance et le bien-être. C'est ce que nous voulions vérifier par les données empiriques.

Nous désirions ainsi examiner si les changements qui surviennent dans la société peuvent affecter les structures organisationnelles, voire, l'offre des services de santé et des services sociaux aux populations, et donc, les commandes des employeurs à l'endroit des professionnels. Évidemment, dans ce processus de changement, si la profession du travail social est ébranlée, on devrait observer la même chose sur le plan de l'identité professionnelle. De même, si la profession du travail social et l'identité professionnelle peuvent être ébranlées, il devient donc pertinent de vérifier comment cela peut générer le bien-être ou le mal-être auprès des travailleurs sociaux.

1.11 Synthèse

Ce premier chapitre, nous l'avons constatée, a porté spécifiquement sur la recension des écrits faite sur l'objet initial de la recherche qui visait à étudier l'impact des conditions de travail sur l'identité professionnelle et le bien-être des travailleurs sociaux.

Ce chapitre a permis de comprendre plusieurs éléments essentiels tels que : 1. l'importante influence des transformations sociales et leur impact sur les structures organisationnelles ; 2. le rôle des transformations du réseau de la santé et des services sociaux et les effets sur le bien-être et l'identité professionnelle des travailleurs sociaux.

La recension des écrits nous a permis d'identifier des constats importants capables de valider l'utilité de notre première démarche de recherche. Mais cette recension a aussi permis d'identifier des questions⁵² capables de poser de nouveaux enjeux en lien avec l'identité professionnelle en travail social, soit des enjeux allant jusqu'à nous obliger à reconsidérer notre choix et objet de recherche initial.

En fait, – et grâce à la recension des écrits, – nous avons découvert que le concept d'identité professionnelle est d'une complexité considérable. En autres mots, ce concept, en plus de susciter plusieurs questions, est défini de diverses façons par des experts. Il ne semble pas y avoir de définition stabilisée de l'identité professionnelle. Dès lors, l'identité professionnelle apparaît floue au plan sémantique.

Voilà un problème que nous n'avions pas envisagé avant qu'il nous saute aux yeux. En effet, il s'agit d'un problème d'envergure pour une recherche qui vise, par exemple, à vérifier en quoi et comment les conditions de travail peuvent, dans les faits, affecter l'identité professionnelle et le bien-être des travailleurs sociaux au travail.

En effet, si on conçoit que le concept ne bénéficie pas d'une définition communément admise en travail social et chez les travailleurs sociaux eux-mêmes, comment s'assurer, dans les propos des répondants, qu'on évalue convenablement l'impact des conditions de travail sur l'identité

⁵² Pour le rappeler voici les questions telles que présentées ci-haut ; comment parvenir à défendre un acte clinique et des valeurs liées à un objet d'étude et d'intervention quand on apprend que les professionnels peinent à dire leur expertise et à la démontrer aux autres au travail ? Comment défendre une vision (souhaitée/souhaitable) de l'identité professionnelle alors que les repères théoriques, normatifs et axiologiques communément admis sont relatifs ou non stabilisés en travail social ? Quand les connaissances (théoriques, méthodologiques et pratiques) jugées au cœur de l'identité professionnelle peuvent différer d'une personne à l'autre ? D'un groupe à l'autre ? D'un domaine d'intervention à l'autre ?

professionnelle ? Cette lacune entourant la signification de l'identité professionnelle provoque d'autres conséquences. Par exemple, si, comme le rapportent les auteurs les plus souvent cités en la matière, l'identité professionnelle est une composante majeure qui interfère dans le rapport que peut avoir un professionnel avec ses conditions de travail (identité forte ou pas forte), comment savoir ce qu'est une identité professionnelle forte ou faible, alors qu'il n'y a pas de définition communément admise de ce qu'est l'identité professionnelle en travail social et chez les travailleurs sociaux ?

Certes, nous croyons que la question identitaire est centrale afin de bien comprendre le rapport qui existe entre le travailleur social et les conditions de travail, mais tant que le concept est entouré d'un certain flou, la manière de rendre compte du bien-être ou de la souffrance du travailleur social au travail devient relative. Le phénomène se complexifie et devient donc délicat, car lorsqu'il n'y a pas de définition communément admise ou stabilisée de l'identité professionnelle, on est devant une impasse qui nous oblige, comme chercheuse, à prendre un certain recul sur la causalité que nous avions envisagée dans l'axe primaire de la recherche.

1.12 Révision de l'objet de recherche

Ce recul nous a obligée, dans les faits, à revoir l'objet de recherche. Or, s'il est délicat d'évaluer l'impact des conditions de travail sur l'identité professionnelle alors que le concept (d'identité professionnelle) manque de clarté sur le plan sémantique et scientifique, nous nous sommes alors posé la question : pourquoi ne pas chercher à découvrir ce que les experts en travail social disent de cette identité professionnelle ? Ainsi, nous avons pensé que si nous cherchons à éclairer comment on définit l'identité professionnelle en travail social, comment on situe sa portée comme son développement chez les travailleurs sociaux, peut-être que notre travail pourra aider les chercheurs

qui, comme nous jadis, désirent vérifier l'impact des conditions de travail sur l'identité professionnelle et sur le bien-être au travail.

Le chapitre deux qui suit servira à préciser davantage le nouvel objet d'étude⁵³ sur lequel nous nous sommes rabattue en fonction des lacunes décrites plus haut.

⁵³ Le concept d'identité professionnelle en travail social : comment les experts définissent l'identité professionnelle en travail social?

CHAPITRE II

Ce deuxième chapitre vise, pour l'essentiel, à explorer plus en détail notre nouvelle problématique, notre objet et notre méthodologie de recherche. Nous présenterons un parcours argumentatif qui nous permettra de comprendre comment nous allons nous y prendre pour dresser un portrait plus détaillé du concept de l'identité professionnelle, de la façon qu'ont les experts de la définir en travail social, et en enseignement. Pourquoi aussi l'étudier en enseignement ? Parce qu'étudier le concept d'identité professionnelle auprès de deux professions, soit en travail social et en enseignement nous permettra d'avoir un portrait plus complet du concept même. Non seulement, cela nous apportera, nous l'espérons, un portrait plus complet, mais aussi parce qu'en étudiant le concept auprès de ces deux professions, nous allons pouvoir comparer les définitions ressorties ou arriver à une standardisation de la définition même de l'identité professionnelle.

Sur le plan de l'ordonnancement de l'argumentaire, une première section présentera une synthèse des questions qui sont au cœur de la problématique qui nous intéresse. Ensuite, une deuxième section exposera les modalités du nouveau terrain de recherche : le but, la question générale, les questions spécifiques et l'hypothèse. Une troisième section précisera la méthodologie envisagée afin de répondre aux questions et à l'hypothèse de recherche. Pour terminer, une dernière section précisera en quoi notre mémoire de maîtrise en service social est innovateur.

2.1 La nouvelle problématique : l'identité professionnelle, un concept aux significations multiples

Le chapitre précédent nous a permis de noter que l'identité professionnelle est un thème abondamment abordé en travail social. Et malgré l'attention que suscite ce thème au sein de la

profession, nous avons, suivant une recension d'écrit primaire, relevé que les liens qui peuvent exister entre les contextes d'emploi, l'identité professionnelle et le bien-être au travail deviennent relatifs si, par exemple, le concept d'identité professionnelle ne jouit pas d'une définition claire ou communément acceptée au sein de la communauté de chercheurs en travail social. C'est d'ailleurs ce flou sémantique entourant l'identité professionnelle qui nous a menée à réorienter notre objet de recherche. Il faut maintenant, – et c'est là le but de cette partie du chapitre II, – expliquer pourquoi nous désirons nous attaquer à ce flou sémantique entourant le concept d'identité professionnelle en travail social.

Reprenons dans ce qui suit, et sous forme de synthèse, les questions évoquées dans le chapitre I qui sont au cœur de la problématique de recherche qui s'impose maintenant à nous comme chercheuse en travail social.

2.1.1 Le nœud du problème : le flou sémantique

Nous l'avons soulevé antérieurement : non seulement le concept d'identité professionnelle semble complexe, mais il ne semble pas y avoir de définition stabilisée en travail social. Voilà donc un constat qui nous semble problématique, tant pour les travailleurs sociaux actuels et à venir, que pour la profession du travail social et pour les chercheurs.

En effet, si on conçoit que le concept ne bénéficie pas d'une définition communément admise en travail social et chez les travailleurs sociaux, plusieurs questions émergent et nous obligent à explorer cette problématique identitaire en travail social dans le cadre d'un mémoire de maîtrise.

Il importe, d'abord, de revenir brièvement sur la thématique des transformations des sociétés contemporaines. Pour le rappeler, le chapitre I établissait que ce qui affecte la société peut avoir des retombées déterminantes sur la profession même du travail social et sur les professionnels. En effet, nous avons noté que les transformations des sociétés contemporaines peuvent avoir des conséquences sur les États, sur les lois et politiques en matière de santé et de services sociaux, sur les structures organisationnelles et sur l'offre de services aux populations. Mais aussi, ces transformations peuvent influencer les conditions de travail des professionnels du travail social, et donc, leur bien-être/mal-être au travail. D'ailleurs, il nous est apparu difficile d'aborder le bien-être ou la souffrance au travail sans revenir sur ces liens qui sont faits dans la littérature entre les facteurs sociétaux, les facteurs organisationnels et les facteurs professionnels.

Plus précisément, nous avons indiqué que l'économie mondiale, la globalisation ou la mondialisation, le capitalisme financier, les réformes constantes, le manque de financement et la *managérialisation* des services de santé et des services sociaux (NGP) sont de ces facteurs sociaux et organisationnels capables de transformer les conditions de travail au sein des organismes sociosantaires, mais aussi, de produire, à des degrés divers, de la souffrance au travail (Richard, 2014, Richard et Gervais, 2018, Grenier, Bourque et St-Amour, 2016, Bourque, Parazelli et Ruelland, 2017, Bourque, 2017).

Ce filon argumentatif dans la littérature⁵⁴ est utile, car il permet d'envisager que les travailleurs sociaux qui œuvrent dans le secteur public, auprès des plus démunis de la société, peuvent être

⁵⁴ Qui soutient que certaines transformations sociétales comme la globalisation, la mondialisation ou le capitalisme, etc., peuvent avoir des conséquences sur l'État, et par ricochet sur les lois et politiques sociales, sur les modes de financement, de gestion (NGP), sur l'offre de services aux populations et sur les professionnels eux-mêmes.

interpellés par ces transformations. Ils peuvent l'être dans leur façon d'envisager et de vouloir faire le travail social, mais surtout, par les manières qu'ont les employeurs d'exiger la livraison du travail social auprès des individus et des collectivités. Car nous l'avons noté dans le chapitre I en lien avec l'exposé entourant le choc des épistémès, il est possible d'envisager que l'idéal professionnel puisse être en tension avec l'idéal organisationnel managérial (NGP). Nous avons aussi fait ressortir qu'il peut y voir des conséquences à cette tension entre l'idéal organisationnel et l'idéal professionnel : conflit de valeur, conflit de rôle, stress, détresse morale, *burnout*, etc.

S'il faut « désormais moderniser, c'est à dire rationaliser les organisations, à tout le moins afficher publiquement sa qualité et ses performances, être bien achalandé, comme s'il s'agissait d'un simple marché public de services » (Chauvière, 2009, 128), il faut, par conséquent, revoir le financement, mais aussi et surtout, les façons de gérer les ressources humaines, matérielles et financières au sein des organismes sociosanitaires. La nouvelle gestion publique devient alors celle qu'on associe à cette culture de performance qui s'observerait dans les organismes sociosanitaires depuis les années 1980 (Amar-Sabbah et Berthier, 2007, Bourque, Grenier et St-Amour, 2016, Parazelli et Ruelland, 2017). Ce mode de gestion managérial serait, dit-t-on, celui qui encadre⁵⁵ les actions des travailleurs sociaux. Comme l'affirme Belquasmi :

Depuis deux décennies déjà, les travailleurs sociaux sont confrontés, comme d'autres groupes professionnels participant à des missions de services publics, à des réformes dites néo-ménagérales qui tendent à affaiblir le pouvoir des professionnels tout en renforçant le contrôle de leur activité par le biais de logiques de rationalisation, de standardisation et de redevabilité. Ces transformations ont des effets certains sur le modèle professionnel du travail social appelé à se réformer à l'aune des nouvelles exigences d'*empowerment* des usagers, de gestion des résultats par les objectifs, de mesure, d'évaluation des performances et de contractualisation, etc. » (Belquasmi, 2014, 143)

⁵⁵ Le terme d'encadrement est ici utilisé dans le but d'exposer la réalité voulant que la nouvelle gestion publique, ou la gestion managériale, ait modifié les pratiques professionnelles des travailleurs.

Cet énoncé nous permet de comprendre comment les facteurs sociaux et culturels, mais surtout, les facteurs organisationnels, sont capables de produire des conséquences sur les conditions de travail des travailleurs sociaux, sur les professionnels eux-mêmes et leurs façons de concevoir, mais aussi, de livrer le travail social auprès des individus et des populations. En deux mots, les travailleurs sociaux se retrouvent donc limités à des interventions ayant un cadre rigide et leur autonomie professionnelle se voit alors grandement diminuée (Belquasmi, 2014, Parazalli et Ruelland, 2017, Grenier, Bourque et St-Amour, 2016, Baines et Saini, 2009, Nowak, 2001, Grenier et Bourque, 2018, Richard, 2018). Partant de là, il devient facile de faire des liens de causes à effets entre ces changements organisationnels et la capacité des professionnels à agir comme des travailleurs sociaux professionnels à qui on reconnaît la maîtrise de savoirs particuliers, de théories, de méthodes, de normes et de valeurs particulières.

Sur le plan identitaire, on peut s'interroger à savoir comment les travailleurs sociaux peuvent, dans de telles conditions managériales et organisationnelles, parvenir à défendre un acte clinique et des valeurs liées à un objet d'étude et d'intervention ? Cette question se pose avec une certaine acuité, surtout si l'on sait, grâce aux états généraux⁵⁶ sur la profession (Fortin, 2003, Turcotte, 2011) ou grâce à la documentation de l'ACTS (2006), que les professionnels peinent à dire leur expertise et à la démontrer aux autres en travail social ?

C'est là tout un problème qui demeure imbriqué au flou sémantique abordé plus haut, car pour défendre un acte clinique, une identité professionnelle et des normes et valeurs s'y rapportant, voire une profession, il faut pouvoir le faire grâce à des repères communément admis au sein du groupe

⁵⁶ Pour les états généraux voir OPTSQ (1999). *Les travailleurs sociaux à l'aube du troisième millénaire. Les états généraux de la profession. Rapport final*. Montréal : Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec.

professionnel. Or, ces repères⁵⁷ sont pas toujours précis, c'est là un problème important en travail social.

Prenons, pour mieux comprendre, les propos de Fortin qui précisent que le travail social, « axée sur des valeurs humanistes est souvent mise à mal par les approches réductionnistes, utilitaristes et légalistes qui ont de plus en plus tendance à encadrer l'exercice de la profession (Richard, 2018, 230) ». Or, s'il faut pouvoir s'attaquer aux diverses tendances organisationnelles (Grenier et Bourque, 2018) qui, semble-t-il, tendent à encadrer l'exercice professionnel d'une façon qui peut l'éloigner de ces fondements théoriques, méthodologiques, normatifs (déontologie) et axiologiques (valeurs), de son identité professionnelle, il faut pouvoir puiser dans un réservoir de repères communément admis.

On s'en rend compte, cette problématique de perte de repères (Grenier et Bourque, 2018, 229-230) ou d'empiètement clinique où semble s'opposer un idéal professionnel à un idéal organisationnel, ouvre plusieurs fronts problématiques. En outre, alors que l'idéal professionnel ne s'appuie pas nécessairement sur des repères précis ou communément admis au sein du groupe professionnel, alors qu'on dit que les professionnels ont de la difficulté à dire et à démontrer ce qu'ils font, alors qu'il n'y a pas, semble-t-il, de définition stabilisée de ce qu'est l'identité professionnelle⁵⁸, comment faire face aux charges organisationnelles visant à contrôler l'activité professionnelle ?
Poussons la note encore plus loin et demandons-nous si un professionnel sans repères ou qui a de

⁵⁷ À titre de rappel, les repères peuvent être considérés comme des outils. Ces repères servent aussi à orienter ou guider les travailleurs sociaux. Il peut s'agir des repères institutionnels, professionnels, relationnels, interprofessionnels. (Grenier, Bourque et St-Amour, 2016, 14)

⁵⁸ Nous soulevons à cet effet dans le chapitre 1 cette question : Comment les travailleurs sociaux peuvent défendre une vision (souhaitée/souhaitable) de l'identité professionnelle alors que les repères théoriques, normatifs et axiologiques communément admis sont relatifs ou non stabilisés en travail social ?

la difficulté à se dire et à démontrer son expertise aux autres peut délaissier une vision de l'identité professionnelle ancrée aux normes et aux valeurs de la profession pour une vision organisationnelle imposée (Ancet, 2012, Merlier, 2016) ?

Malgré ce qui précède, il fut étonnant en travail social, de constater que même si on fait état que l'identité professionnelle est ébranlée ou qu'elle manque de clarté, elle occupe (malgré tout) une place centrale dans la profession du travail social. Autrement dit, et malgré le flou sémantique et les questions qui s'y rapportent, elle est vue comme un point d'ancrage. Elle est décrite comme étant l'ADN des travailleurs sociaux. On dit même que l'identité est un point d'ancrage, et qu'elle est essentielle à une pratique éthique en travail social. Ce passage illustre bien ce fait :

L'identité professionnelle, c'est notre ADN, c'est ce qui donne le sens à toutes interventions et à notre posture professionnelle. L'identité professionnelle peut être un outil pour revendiquer des conditions de pratiques permettant de déployer l'ensemble de nos compétences, elle permet de relever la tête, de prendre position, plutôt que de baisser les yeux (OTSTCFQ).

Ce passage permet de comprendre pourquoi et comment l'identité professionnelle demeure un élément important ou un point d'ancrage primordial en travail social, et cela, malgré le flou sémantique évoqué plus haut. Ainsi, malgré les conditions de travail orchestrées par la NGP, malgré les mécanismes d'encadrement de l'exercice professionnel qui, semble-il, est en tension avec les valeurs et les normes de la profession, on évoque l'idée qu'il est important, pour les travailleurs sociaux, d'avoir une forte identité professionnelle. Car avec une forte identité professionnelle, les professionnels peuvent faire face aux réalités organisationnelles de la profession du travail social (Fortin 2003, Pullen Sansfaçon et Marchand, 2015, Gusew et Berteau, 2012, Parazelli et Ruelland, 2017).

Si, malgré le flou évoqué plus haut, voire les questions qu'il soulève, l'identité professionnelle est et continue d'être considérée comme un point d'ancrage nécessaire à la pratique des travailleurs sociaux (ou encore comme l'ADN d'un professionnel), nous sommes curieuse de savoir ce qu'une définition plus stabilisée de l'identité professionnelle pour les professionnels présents (et à venir) pourrait produire. Est-ce qu'une plus grande clarté sémantique aiderait à mieux situer la relation professionnelle ? À défendre avec plus d'aplomb les valeurs professionnelles et les normes déontologiques ? À mieux composer avec les conditions de travail au sein des organismes du secteur de la santé et des services sociaux (faire face à l'idéal organisationnel imposé) ? Ce mémoire ne répondra pas à ces questions. Nous les présentons afin de montrer l'importante réflexion qu'il reste à faire au sujet des conditions de travail, l'identité professionnelle et le bien-être au travail. En somme, l'identité professionnelle reste un objet complexe, une problématique importante en travail social, qui requiert le développement de la recherche.

Voilà maintenant rendu le temps de revenir sur les motifs qui guident la nouvelle orientation de recherche autour de l'identité professionnelle, de vérifier ce qu'en disent les experts en la matière.

2.2 Les motifs qui guident notre volonté de modifier l'objet de recherche

Comme souligné précédemment, plusieurs questions découlent du flou sémantique. Si ces questions furent à l'origine du transfert d'objet de recherche, elles nous motivent maintenant à vouloir explorer davantage le concept d'identité professionnelle, la façon qu'ont les experts de la définir, de la situer en lien avec les activités professionnelles des travailleurs sociaux au sein des organismes sociosanitaires, mais aussi en enseignement.

D'abord, – et il est aisé de le déduire par ce qui précède, – le flou sémantique qui nous oblige à modifier l'objet d'étude nous interpelle comme chercheuse et comme travailleuse sociale. Et pour cause, car le concept même d'identité professionnelle est, selon plusieurs, situé au cœur de la profession du travail social (Granja, 2008, OTSTCFQ, 2012). Il est fascinant de noter que malgré le flou sémantique en question, l'identité professionnelle demeure, dans la littérature, un point d'ancrage et est considérée comme essentielle à une pratique éthique ou conforme à la déontologie en travail social.

Or, si le concept est flou alors que l'identité professionnelle semble être le point d'ancrage qui permet aux travailleurs sociaux d'exercer leur profession, nous pensons qu'il est essentiel d'explorer les façons qu'ont les experts de la circonscrire, de la définir. De façon plus précise, l'exploration autour du flou sémantique doit viser les points suivants : 1. mieux cerner l'identité professionnelle ; 2. mieux situer son apport dans l'exercice de la profession du travail social ; 3. permettre aux chercheurs actuels et à venir de se pencher sur ce que nous voulions étudier au départ, soit l'impact des conditions de travail sur l'identité professionnelle et le bien-être des travailleurs sociaux du nord de l'Ontario.

Bref, voici, en résumé, les motifs qui guident notre volonté d'explorer le concept d'identité professionnelle en travail social. Maintenant que ces motifs ont été présentés dans les paragraphes précédents, nous allons faire ressortir les modalités de la recherche, soit le but, la question générale, les questions spécifiques et les hypothèses de cette recherche. En explorant les modalités de cette recherche, nous allons ouvrir la porte à la critique de ce qu'en dit la littérature et donc justifier le besoin d'une analyse systématique de l'utilisation du concept « Identité professionnelle » par les experts.

2.2.1 Les modalités de la recherche et un retour obligé dans la littérature

Même si nous aurons à l'expliquer plus en détail dans la rubrique sur la méthodologie qui suit, nous avons, pour élargir nos perspectives théoriques entourant les discours ou les propos des spécialistes en travail social qui abordent la question de l'identité professionnelle, ajouté des textes à ceux cumulés lors de la recension initiale⁵⁹ des écrits. Un peu plus d'une trentaine de textes ont ainsi été ajoutés à la compilation de base.

Ensuite, et pour pouvoir comparer deux groupes professionnels, nous sommes retournés dans la littérature afin d'explorer de quelle façon le concept d'identité professionnelle était défini par rapport à une autre profession, soit celle d'enseignement.

2.2.2 Le retour obligé dans la littérature

Un retour dans la littérature s'est avéré nécessaire afin de parfaire notre recension des écrits. Le but était alors précis : permettre à l'éventuelle description des données⁶⁰ d'être plus rigoureuse. Pour ce faire, nous avons également exploré le concept d'identité professionnelle par rapport à la profession enseignante. Explorer le concept d'identité professionnelle dans deux professions permettra de faire un meilleur portrait de cette définition.

Toutefois, nous tenons à préciser que l'objet de cette recherche n'est pas d'élaborer une réflexion profonde quant à l'identité professionnelle chez les enseignants. En fait, ce retour dans la littérature

⁵⁹ Pour le rappeler, nous faisons ici référence à la recension initiale des écrits portant sur les concepts initiaux présentés dans le premier chapitre, soit : 1. condition de travail, 2. identité professionnelle, 3. bien-être.

⁶⁰ À noter que le prochain chapitre, soit le chapitre 3, portera sur une description des données.

permet l'exploration du concept de l'identité professionnelle auprès des enseignants, qui eux, jouent un rôle essentiel dans l'élaboration de la description des données. Dans cette recherche, les enseignants agissent en tant que répondants ou la variable contrôle et ils permettent d'assurer une cohérence empirique. Dans le but d'assurer une définition standardisée de l'identité professionnelle, le fait d'étudier l'utilisation du terme au sein de deux professions différentes permettra la comparaison et donc une meilleure validation de ce que nous observons. Si les catégories sont différentes, nous aurons à expliquer ces différences. Si elles sont pareilles, nous saurons que la définition proposée par la catégorisation est transdisciplinaire.

Le retour dans la littérature s'est fait à partir des mêmes moteurs de recherche que ceux utilisés pour la recension du chapitre I soit : *Érudit*, *ProQuest*, *Cairn* et *Scolars portal*. Les mots utilisés (également recherchés en anglais) dans les moteurs de recherche ont été les suivants : identité professionnelle, travailleurs sociaux et enseignants.

Maintenant, pour mesurer l'orientation et la portée de notre recherche, nous présenterons, dans les prochains paragraphes, le but de la recherche, la question générale et les questions spécifiques ainsi que les hypothèses.

2.3 Le but de la recherche

Le but de cette recherche est d'explorer la façon dont le concept d'identité professionnelle en travail social et en enseignement sont définis dans la littérature.

La question générale

La question générale de cette recherche est la suivante : Comment les experts définissent l'identité professionnelle en travail social ? En enseignement ?

Les questions spécifiques

Les questions spécifiques sont les suivantes : Est-ce que les experts en travail social utilisent une définition stable de l'identité professionnelle ? Et, est-ce qu'on peut observer une tendance similaire chez les experts en enseignement ?

Les hypothèses

Si ce que nous avons présenté dans le chapitre I portant sur la recension des écrits s'avère exact, on devrait observer des définitions variantes de l'identité professionnelle parmi les experts en travail social qui étudient la question, mais aussi parmi ceux de la profession d'enseignement.

Maintenant que le but, la question générale, les questions spécifiques et les hypothèses de recherche sont présentés, dans les prochains paragraphes, nous explorerons l'axe méthodologique.

2.4 L'importance de la méthodologie

La méthode ou la méthodologie peut être vue comme : « [...] un acte d'observation et d'analyse, acte tributaire d'une définition que l'on se donne de la science. [...] Elle est là pour soutenir le développement de connaissances » (Mayer et collab., 2000, 2). La méthodologie joue un rôle essentiel dans la démarche de recherche à la maîtrise parce qu'elle oriente l'étudiant à travers des diverses étapes de la recherche, par exemple : la phase conceptuelle, la phase méthodologique, la phase empirique, la phase analytique et la phase de diffusion (Fortin et Gagnon, 2015, 43). Grâce

à ces étapes, l'étudiant-chercheur qui est guidé par un comité de direction arrivera à finaliser le projet de recherche, qui est une exigence du programme de maîtrise en service social à l'université Laurentienne.

Maintenant, dans les prochains paragraphes, nous préciserons le type d'analyse que nous allons utiliser dans le cadre de cette recherche.

2.4.1 L'analyse qualitative

Il existe des méthodes quantitatives et des méthodes qualitatives. Dans cette recherche, nous avons opté pour une méthode qualitative pour de multiples raisons qui seront présentées dans les prochains paragraphes.

Il semble qu'il n'y ait pas de définition standardisée de la recherche qualitative (Kohn et Christiaens, 2014, 69). Toutefois, les auteurs se mettent d'accord sur quelques caractéristiques partagées de cette définition :

Les écrivains conviennent que l'on entreprend la recherche qualitative dans un cadre naturel où le chercheur est un instrument de collecte de données qui rassemble des mots ou des images, leur analyse inductive, mettant l'accent sur la signification de participants, et décrit un processus qui est expressif et convaincant dans le langage » (Kohn et Christiaens, 2014, 69).

De plus, les méthodes qualitatives se révèlent utiles lorsqu'il s'agit d'explorer des phénomènes en profondeur. Habituellement, la recherche qualitative est utilisée pour :

Décrire une situation sociale, un événement, un groupe ou un processus et parvenir à une compréhension plus approfondie. L'accent est placé sur les perceptions et les expériences des personnes, leurs croyances, leurs émotions et leurs explications des événements sont considérées comme autant de réalités significatives (Mayer, et collab., 2000, 57-58).

D'après cette citation, il est possible de constater que l'accent de la recherche qualitative est mis avant tout sur les perceptions et les expériences des sujets mêmes. De plus, il existe différentes sources de données qualitatives, par exemple : les observations, l'analyse de document, les entretiens, les images ou vidéos, etc. (Kohn et Christiaens, 2014, 69).

Il va sans dire que l'analyse qualitative et l'analyse quantitative se ressemblent sur certains principes de base tels que : les données doivent être représentatives, les résultats doivent pouvoir caractériser l'ensemble étudié, les caractéristiques de groupe doivent être modulées par les variations entre les individus, il faut établir des liens entre les objets observés et porter une attention particulière au regroupement (Laflamme, 2007, 143-147). La méthode d'analyse retenue pour cette recherche est qualitative, mais elle fera preuve du même degré de scientificité que les méthodes quantitatives.

2.4.2 L'analyse de documents ou l'analyse des traces

Dans cette recherche, la technique utilisée est l'analyse de document ou de contenu : « on peut définir l'analyse de contenu comme étant l'analyse systématique des idées exprimées dans un document servant à une communication, écrite ou orale⁶¹ ». L'analyse de documents permet un contact indirect avec les sujets étudiés grâce aux documents ou grâce aux objets qui ont laissé des traces.

Cette technique nous a permis de recueillir des données illustrant une variété de définitions de l'identité professionnelle provenant des experts en travail social et en enseignement. Grâce à cette

⁶¹ Tiré du Cours de méthodologie SESO 3555FL 10, Module IV –chapitre 2, Université Laurentienne, 2009, p.2.

technique, nous allons être en mesure de ressortir tous les mots clés en lien avec les définitions partagées par les experts en travail social et ceux de la profession enseignante. Bref, la technique de l'analyse de documents ou l'analyse des traces dressera un portrait plus clair du concept d'identité professionnelle auprès des deux professions.

De plus, malgré le fait que nous n'allons pas sur le terrain interroger de réels sujets, la technique d'analyse de documents ou l'analyse des traces s'avère tout aussi pertinente parce qu'ici les documents agissent en tant que sujet/répondant. De façon plus précise, les auteurs ou les spécialistes des textes ressortis pour l'analyse de document sont porteurs de connaissance et donc, cela nous permettra d'explorer la question générale et les questions spécifiques de cette recherche.

2.4.3 Les forces et les faiblesses de l'analyse de document ou l'analyse des traces

L'analyse de document ou l'analyse des traces comporte des forces et des faiblesses. Tout d'abord, une force est que les traces restent identiques et disponibles dans le temps grâce à la littérature. Cela permet d'avoir un accès garanti à l'information peu importe l'année qu'a été publié l'article. Ensuite, le risque de désirabilité sociale est minime, voire nul. Les données sont donc présentées sous leur vrai jour, et c'est ce qui est accessible aux lecteurs. Cette méthode permet également de traiter une grande quantité de textes. Il est aussi dit que l'analyse de document permet de prendre conscience :

Les mots, les expressions, les styles artistiques, etc. symbolisent des façons de faire et de penser des gens d'un lieu, d'une époque et d'une culture donnés. L'analyse de contenu permet de s'en approcher d'une façon plus rigoureuse. Plus qu'une simple lecture intuitive, faite d'impressions vagues et plus ou moins agréables, elle propose une évaluation précise de ce que l'on percevait obscurément. Elle est donc un outil d'approfondissement de diverses formes de production qui sont autant de traces du vécu individuel et collectif (Mayer, et collab., 2000, 169).

Il est possible de réaliser grâce aux exemples offerts ci-haut que lorsqu'il est question de l'analyse de document ou des traces, il existe plusieurs forces.

En ce qui concerne les faiblesses de la technique de l'analyse de contenu, voici quelques exemples. D'abord, il est mentionné que : « [...] une analyse de contenu ne permettra jamais de restituer toutes les significations possibles d'un matériel; elle implique nécessairement un choix que l'instrument d'analyse adopté ne fait que traduire » (Mayer, et collab., 2010, 168). Ensuite, on peut lire que l'analyse de contenu reste une technique très délicate qui nécessite certaines habiletés telle l'intuition afin de déterminer ce qui est réellement qualitativement pertinent pour la recherche, mais aussi afin de mettre sur pied les catégories appropriées. Cette technique exige également de la patience, de la persévérance et de la discipline parce qu'elle exige du chercheur de comptabiliser et de vérifier les catégories de multiples fois pour en assurer la justesse. Considérant ce fait, une autre limite importante de l'analyse de contenu est qu'elle exige du temps du chercheur (Mayer, et collab., 2010, 169).

2.4.4 L'échantillonnage

L'échantillon retenu pour cette recherche reposera sur un ensemble de textes portant sur l'identité professionnelle en travail social et en enseignement. Nous avons retenu des textes jusqu'à l'atteinte du principe de saturation. Ce principe est défini comme suit : « *If a researcher remains faithful to the principles of qualitative research, sample size in the majority of qualitative studies should generally follow the concept of saturation (e.g. Glaser & Strauss, 1967) when the collection of new data does not shed any further light on the issue under investigation* » (Mason, 2010, 2). Il est donc ici possible de comprendre qu'il y a atteinte du principe de saturation lorsqu'il n'y a plus de nouvelle information qui ressort de la recherche. Au final, le chercheur atteint le principe de

saturation lorsqu'il a fait le tour des thématiques dans les documents et qu'il y a une certaine redondance dans ce qui ressort de la littérature. Afin d'être plus précise, et à titre d'exemple, dans notre recherche on devrait pouvoir observer ou atteindre le principe de saturation lorsque nous aurons ressorti les diverses façons dont l'identité professionnelle est définie en travail social et en enseignement. Cela sera possible lorsque nous aurons fait le tour des diverses définitions ou encore lorsque les mots-clés, les thèmes ou encore les concepts se répéteront et qu'il n'y aura plus de nouvelle information; à ce moment, nous pourrons savoir que nous avons atteint le principe de saturation.

Précisons ici que l'échantillon porte spécifiquement sur 62 documents (articles scientifiques, mémoire, etc.) en français et en anglais. Ces documents correspondent à des thèses de maîtrise et de doctorat, des chapitres de livres ainsi que des articles scientifiques. Sur ces 62 documents, 34 touchent l'identité professionnelle des travailleurs sociaux et 28 portent spécifiquement sur l'identité professionnelle des enseignants.

2.4.5 Le codage du matériel

Pour faire l'analyse de document ou l'analyse des traces, la méthode traditionnelle consiste à découper le contenu des écrits et à les regrouper sous plusieurs thèmes et ensuite développer des catégories et des sous-catégories (Mayer et collab., 2000). Dans le cas de notre recherche, nous avons mis sur pied un tableau⁶² dans lequel tous les documents ressortis lors de notre recension des écrits ont été placés. De façon plus précise, ce tableau a été élaboré grâce au programme *Excel*. Il comprend plusieurs colonnes, soit : les références, le type de publication, les thèmes, les objets et

⁶² Ce tableau est présenté en annexe.

les visées de l'article, les conclusions, l'utilité pour la recherche ainsi que les citations importantes et les notes particulières.

Une fois le tableau terminé, nous avons utilisé la technique de catégorisation. Tout d'abord, lors de la première étape, nous avons créé un document intitulé *Outils de catégorisation 1^{re} étape*⁶³. À l'intérieur de ce document, et pour chacun des articles recensés, nous avons ressorti tous les concepts clés concernant les définitions d'identité professionnelle en travail social. Ensuite, la deuxième étape nous a permis de créer le document intitulé *Exercice de catégorisation 2^e étape*. Ce document nous a permis de mettre sur pied 3 catégories principales qui nous ont, par la suite, permis d'organiser tous les concepts clés dans chacune de ces catégories, tout en indiquant de quel document le concept provenait.

En ce qui concerne l'exercice de catégorisation, il est essentiel que l'analyse des résultats forme un tout cohérent. Pour arriver à cette cohérence, deux procédés sont nécessaires : « le premier procédé est celui de la centration progressive, consistant à amasser des exemples nombreux et variés allant tous dans la même direction. Le second procédé est celui de la comparaison constante visant à mettre à l'épreuve l'hypothèse en la confrontant à d'autres hypothèses rivales » (Charron, 2009, 12⁶⁴). Il est aussi essentiel, lors de l'exercice de catégorisation, que les variables catégoriques (variable qualitative) soient classées selon la catégorie mutuellement exclusive qui stipule que toutes les réponses doivent faire partie d'une catégorie. Ou encore, selon la catégorie exhaustive qui signifie que la catégorie doit tenir compte de toutes les réponses qui peuvent être possibles.

⁶³ Il est également possible de retrouver les documents exercice de catégorisation étape 1 et 2 en annexe.

⁶⁴ Tiré du Cours de méthodologie SESO 3555FL 10, chapitre IV, Université Laurentienne, 2009, p. 12.

(Statistique Canada, 2007) Il est aussi important de noter que ces mêmes étapes ont été répétées pour le concept d'identité professionnelle auprès des enseignants.

L'étude de l'identité professionnelle des enseignants servira de comparaison, confirmant ou infirmant ce que nous observons pour le travail social ou permettant une analyse plus profonde.

Dans les paragraphes précédents, nous avons expliqué en quoi et pourquoi l'approche qualitative s'avère pertinente pour cette recherche. Maintenant, nous élaborerons dans les prochains paragraphes pourquoi cette recherche en travail social est innovatrice.

2.5 Innovation de la recherche en travail social

Malgré le fait que le concept d'identité professionnelle soit présent dans la littérature en travail social, nous croyons que les recherches demeurent pertinentes. La raison : le concept même de l'identité professionnelle apparaît flou ou non stabilisé sur le plan sémantique et scientifique.

L'innovation de cette recherche repose sur le fait que nous explorerons en profondeur le concept d'identité professionnelle afin d'arriver à mieux définir le concept d'identité professionnelle en travail social ainsi qu'en enseignement. De plus, cette recherche permettra de comprendre davantage le rôle de l'identité professionnelle dans la profession du travail social. La recherche vise à mieux outiller les chercheurs actuels et futurs ou leur permettre d'envisager d'étudier ce que nous voulions étudier au départ, soit l'impact des conditions de travail sur l'identité professionnelle et le bien-être des travailleurs sociaux dans le nord de l'Ontario. Bref, cette recherche, en ce qu'elle désire s'attaquer au flou sémantique et aux questions nombreuses que ce flou suscite (voir plus haut), s'avère innovatrice pour les travailleurs sociaux actuels et à venir.

À terme, nous en sommes convaincue, cette recherche pourra donner à réfléchir sur la portée de l'identité professionnelle dans la communauté scientifique en travail social, chez les professionnels confrontés à des conditions de travail pas toujours faciles. Bref, simplement parce que notre recherche pourra, en s'additionnant aux autres recherches réalisées ou en cours, encourager la réflexion sur l'importance que revêt ou peut revêtir le concept d'identité professionnelle en travail social et dans l'exercice professionnel, elle demeure pertinente.

2.6 Synthèse

Le deuxième chapitre, on l'a vu, a porté spécifiquement sur la problématique qui a provoqué un revirement de l'objet de recherche, sur les nouvelles modalités qui visent à explorer comment les experts définissent l'identité professionnelle en travail social, mais aussi en enseignement. Ce chapitre a pu, en cela, préciser le but, la question générale, les questions spécifiques et l'hypothèse de recherche. Il a aussi permis de préciser, en détail, la méthodologie envisagée dans cette recherche.

Maintenant, le chapitre trois qui suit servira à présenter la description des données portant sur ce que disent les experts du concept d'identité professionnelle en travail social.

CHAPITRE III

Le troisième chapitre, axé sur la description des données, viendra présenter les données que nous avons compilées en lien avec la façon dont le concept d'identité professionnelle est défini dans la littérature, en travail social et en enseignement. La description de nos données visera à répondre à notre question générale, à nos questions spécifiques et à notre hypothèse de recherche. Plus précisément, la question générale de cette recherche est : comment les experts définissent l'identité professionnelle en travail social ? Et comment le font-ils en enseignement ? Les questions spécifiques se lisent ainsi : 1) est-ce que les experts en travail social utilisent une définition stable de l'identité professionnelle ? Et, 2) est-ce qu'on peut observer une tendance similaire chez les experts en enseignement ? L'hypothèse qu'avance cette étude est la suivante : si les découvertes du chapitre I et II s'avèrent exactes, on devrait pouvoir observer des définitions variées de l'identité professionnelle parmi les experts en travail social qui étudient la question, mais aussi auprès des professionnels en enseignement.

Rappelons à ce titre que nous nous sommes appuyée, pour la description des données, sur 34 articles en travail social et 28 articles en enseignement.

Attardons-nous maintenant, dans ce qui suit, à la description des données en tant que telle.

3.1 La description des données portant sur l'identité professionnelle en travail social

À partir de l'analyse de documents recensés dans le cadre de cette recherche sur l'identité professionnelle, qui comprenait 62 écrits, nous avons créé trois catégories qui, pour l'essentiel, couvraient les axes les plus souvent évoqués dans la littérature. Même si nous aurons à le préciser

plus bas, le choix de ces catégories n'est pas aléatoire, il est calculé. Par exemple, et parce que plus de 59 écrits évoquaient l'idée que l'identité professionnelle n'est pas statique, qu'elle est en mouvement, qu'elle s'inscrit dans le temps, nous avons créé la première catégorie de **processus**. Plusieurs textes, et plus précisément 46, faisaient aussi écho à cette idée que le construit identitaire relève de la logique endogène d'un individu, ses pensées, ses valeurs, ses principes, ses convictions, ses opinions, sa morale, etc. Voilà pourquoi nous avons créé la catégorie **facteurs intrapersonnels**. De plus, plusieurs écrits, soit 59 évoquaient l'idée que l'identité professionnelle est influencée par des **facteurs extrapersonnels**, soit un environnement externe (contexte de travail, contexte social, etc.). C'est pour cette raison que nous avons créé la catégorie **facteurs extrapersonnels**. Dans les prochains paragraphes, nous présenterons, en détail, les catégories générales ressorties suivant la recension des écrits en travail social.

Tableau 8
Les catégories qui correspondent à l'identité professionnelle en travail social, construites grâce à une analyse qualitative traditionnelle
PROCESSUS
FACTEURS EXTRAPERSONNELS
FACTEURS INTRAPERSONNELS

Nous présenterons aussi un tableau qui résume la distribution de chaque catégorie parmi les articles recensés. Cela permettra d'observer certaines tendances. Il est important de noter que les mots qui se retrouvent dans chacune de ces catégories sont tirés des textes en français et en anglais et qu'un total de 252 mots sont ressortis de notre catégorisation.

3.1.1 L'identité professionnelle vue comme un processus

À l'intérieur de cette première catégorie, soit celle qu'on nomme **processus**, il est possible de retrouver un total de 120 mots. Ces 120 mots présentent l'identité professionnelle comme étant un processus. Parmi tous ces concepts, voici quelques exemples capables de circonscrire l'essentiel : processus, dynamique, mouvance, interactive, développement, construction, continu, not stable, growing, customisation, etc. Il est possible, de voir dans le tableau ci-dessous, que nous avons utilisé les codes comme : A1, A2, A3, A4. Ces codes permettent de retracer l'article qui utilise le mot faisant partie de la catégorie **processus**. Par cette classification, il est plus facile de codifier les articles que d'identifier les références pour chaque mot utilisé.

Tableau 9 Processus
<p><u>Processus</u> [A1, A2, A6, A8, A9, A10, A14, A18, A21, A23, A24, A26], <u>dynamique</u> [A2, A8, A34], <u>mouvance</u> [A4, A10], <u>interactive</u> [A8, A10, A27], <u>mouvement</u> [A14], <u>not stable</u> [A18, A26], <u>on-going</u> [A18, A26], <u>continu</u> [A8], <u>customisation</u> [A18, A26], <u>life-long</u> [A27], <u>re-articulation</u> [A34, A14], <u>re-positioning</u> [A34], <u>fluid</u> [A27], <u>circulaire</u> [A19], <u>varie</u> [A14], <u>négociation</u> [A14], <u>démarche</u> [A10], <u>déterminant</u> [A13], <u>development</u> [A27], <u>développement professionnel</u> [A7], <u>processus de socialisation</u> [A28], <u>temps</u> [A19], <u>avenir</u> [A13], <u>diverse</u> [A20], <u>hard</u> [A20], <u>permanente</u> [A9], <u>provisoire</u> [A28, A1, A7], <u>stable</u> [A28, A1, A7], <u>harmonized</u> [A24], <u>different</u> [A31], <u>changement</u> [A22], <u>unique</u> [A10], <u>développement</u> [A17], <u>socialisation</u> [A15, A13], <u>futur</u> [A17], <u>développement personnel</u> [A7], <u>subjectif</u> [A28, A1], <u>objectif</u> [A28, A1], <u>transaction identitaire interne et externe</u> [A28], <u>transaction</u> [A14], <u>dual transaction</u> [A24], <u>biographical transaction</u> [A24], <u>sens</u> [A15, A8], <u>énergie</u> [A8], <u>complicated</u> [A19], <u>pas unanime</u> [A2], <u>actions</u> [A8, A34, A2, A5], <u>being</u> [A32], <u>knowing</u> [A32, A23], <u>thinking</u> [A32], <u>doing</u> [A32], <u>shared</u> [A32], <u>articulating</u> [A32], <u>engage</u> [A31], <u>execute</u> [A31], <u>reflexion</u> [A27], <u>reconciliation</u> [A27], <u>utilité</u> [A25], <u>évalué</u> [A25], <u>caring</u> [A23], <u>relie</u> [A22], <u>différencie</u> [A22], <u>shaped</u> [A18], <u>influencé</u> [A4], <u>médiatisé</u> [A4], <u>fondent</u> [A3], <u>légitimation</u> [A6], <u>investissement</u> [A6], <u>adhérer</u> [A17], <u>maîtrise</u> [A17], <u>intégration</u> [A16], <u>synthèse</u> [A16], <u>déstructuration</u> [A15], <u>restructuration</u> [A15], <u>adapte</u> [A14], <u>projection</u> [A13], <u>anticipation</u> [A13], <u>intériorisation</u> [A12], <u>personnalisation</u> [A12], <u>imposé</u> [A11], <u>réorganisation</u> [A11], <u>participation</u> [A10], <u>consolide</u> [A8], <u>modifier</u> [A6], <u>analyse</u> [A16], <u>integration</u> [A24], <u>redefined</u> [A24], <u>defined</u> [A33], <u>develops</u> [A29], <u>growing</u> [A23], <u>interpretation</u> [A26, A22, A18], <u>discours</u> [A8], <u>confrontation</u> [A29], <u>relational transaction</u> [A24], <u>construction</u> [A1, A2, A7, A8, A10, A12, A15, A17, A25, A27, A28, A29, A31, A32, A34], <u>evolution</u> [A2, A6], <u>reconnaissance</u> [A6, A15], <u>activités</u> [A15], <u>contribution</u> [A3], <u>trajectoire professionnelle</u> [A2], <u>trajectoire d'emploi</u> [A13], <u>trajectoire individuelle</u> [A10], <u>histoire</u> [A2], <u>histoire personnelle</u> [A2], <u>histoire de vie</u> [A19], <u>histoire professionnelle</u> [A19], <u>interaction with others</u> [A30], <u>système d'interaction</u> [A6], <u>interaction</u> [A2], <u>relations</u> [A29, 19], <u>relation professionnel</u> [A15], <u>relationship</u> [A32], <u>conflits</u> [A11], <u>enjeu fondamental</u> [A3], <u>biographique</u> [A28, A1, A6], <u>historique</u> [A19], <u>not easily put in a box</u> [20], <u>remise en question</u> [A9], <u>pas acquise</u> [A9], <u>source de sens</u> [A12, A11].</p>

Le **Tableau 9** présente ainsi un visuel qui permet d'identifier et de regrouper tous les concepts qui font partie de la catégorie **processus** en travail social.

Les auteurs utilisent le mot dynamique [A2, A8, A34] pour décrire le processus de développement identitaire. Lorsque c'est le cas, on y retrouve ce type de citation : « La construction identitaire est un processus qui commence lors de la formation universitaire et se consolide dans les dynamiques processuelles et interactives de l'espace structuré des pratiques » (Granja, 2008, 21). Cette citation renforce l'idée que le développement de l'identité professionnelle n'est pas statique. Au contraire, elle ne cesserait d'évoluer dans le temps et se modulerait en contexte d'intervention, au gré des « dynamiques processuelles et interactives de l'espace structuré des pratiques » (Granja, 2008, 21). Essentiellement, le concept dynamique renvoie à « quelque chose de relatif au mouvement ou encore à l'évolution » (Antidote). Voilà donc la raison pour laquelle nous avons placé le concept dans la catégorie **processus**.

Dans le même ordre d'idée, il a été possible de repérer le concept mouvance [A4, A10] :

Ainsi appréhendée comme un processus, l'identité professionnelle demeure en constante mouvance, médiatisée par les expériences de vie et le potentiel réflexif que les travailleurs sociaux sont en mesure de déployer comme professionnels adhérant à un ensemble de valeurs et de principes éthiques définis par la discipline, mais aussi influencés par les contextes d'intervention (Crête, Pullen Sansfaçon et Marchand, 2014, 149).

À lire cette citation, nous comprenons que l'identité professionnelle est susceptible d'être affectée par l'environnement du travail, par l'expérience et la pensée critique-réflexive des professionnels qui adhèrent à des valeurs ou à des principes éthiques propres à leur profession. De plus, le terme mouvance signifie, encore là, que l'identité professionnelle est en mouvement ou encore en constante évolution. Le dictionnaire Larousse définit le mot mouvance comme quelque chose qui

est fluctuant ou encore changeant (Larousse). Ce mot trouve alors bien sa place dans la catégorie **processus**.

Not-stable [A18, A26] est un concept que nous avons placé dans cette catégorie. Une citation qui illustre ce concept est : « *Professional identity is not a stable entity. It is an on-going process of interpretation and customisation which is shaped by contextual workplace factors* » (Webb, 2015, 3). On comprend, encore ici, que l'identité professionnelle n'est pas un phénomène qui est stable. L'identité professionnelle est en constante évolution ou construction. On comprend aussi qu'il s'agit d'un processus qui ne semble pas être envisageable en dehors de l'influence du contexte d'emploi, voire des conditions de travail qui sont en constant changement. *Not-stable* ou alors, instable en français, décrit quelque chose qui peut changer, qui n'est pas fixe dans le temps (Antidote). Voilà alors pourquoi nous avons classé ce concept dans la catégorie **processus**.

On retrouve également un concept comme *complicated* [A19]:

Professional identity is more complicated than adopting certain traits or values, or even demonstrating competence. Three approaches have been outlined: professional identity can be thought of in a relation to desired traits; it can also be used in a collective sense to convey the identity of the profession. We can also take a more subjective approach and regard professional identity as a process in which each individual comes to have a sense of themselves as a professional (Crête, 2017, 30).

La raison pour laquelle nous avons placé le mot *complicated* dans cette catégorie est que l'identité professionnelle est considérée comme étant un processus complexe. Dans ce processus complexe, et d'après la dernière citation présentée, l'identité professionnelle semble être influencée par certains traits désirés par le professionnel ou l'organisme, mais elle serait aussi influencée par le niveau collectif, soit par la profession du travail social même. Or, *complicated* ou complexe en français désigne « quelque chose qui est difficile à comprendre » (Antidote). Quelque chose de

statique, de stable, peine à être complexe. Force est de constater que le concept *complicated* va très bien dans la catégorie **processus**.

Dans le **Tableau 9**, on peut aussi noter la présence du mot non unanime [A2]. On retrouve ce mot à l'intérieur d'une citation comme : « L'identité professionnelle n'est toutefois pas un concept qui fait l'objet d'une définition unanime. Considérant l'existence d'une multitude de professions, il va de soi qu'il existe autant d'identités professionnelles et que leurs caractéristiques peuvent difficilement être uniformisées » (Laetitia, 2013, 13). Encore une fois, grâce à cette citation, nous pouvons déduire que l'identité professionnelle est complexe. Il est aussi difficile d'envisager une seule et unique définition de ce concept puisqu'elle est ou renvoie à ce qui est dynamique, instable et complexe. Cette citation nous permet aussi d'envisager que la définition, tout comme l'identité professionnelle, puisse être, elle aussi, en évolution. Le concept non unanime est donc bien situé dans la catégorie de **processus**.

Un auteur utilise cet ensemble de mot *not easily put in a box* [A20] dans la citation suivante : « *Although all participants struggled to define professional identity, certain commonalities emerged. Consider, for exemple, one student's initial response: Well it's so diverse, isn't it, that it's very hard to pigeon hole. They try and channel it into NOS (National Occupational Standards) and all the rest of it. It's not something easily put into a box is it?* » (Whiles, 2013, 857). Cette phrase vient rappeler le caractère divers et complexe de l'identité professionnelle ressenti auprès des étudiants dans le domaine. À ce qu'il semble, il appert que les étudiants, confrontés à une telle complexité identitaire, ont de la difficulté à s'y retrouver, à dégager des repères pour bien se représenter ou dire ce qu'est l'identité professionnelle. Suivant cette citation, nous avons placé cet ensemble de mots dans la catégorie **processus**.

Le concept de remise en question [A9] fait aussi partie de la catégorie **processus**. Pour mieux comprendre, reportons-nous à cette citation : « Les premières années seront à cet égard fondatrices même si l'on sait que l'identité professionnelle n'est jamais acquise une fois pour toute et que sa remise en question doit être permanente » (Chavaroche, 2005, 62). La notion d'évolution, de remise en question, d'instabilité, se retrouve dans cette citation. On retient, par-là, qu'à l'intérieur de ce processus d'évolution ou de développement, il y a une remise en question de l'identité professionnelle qui semble être importante.

Le terme source de sens [A11, A12] est aussi présent dans le **Tableau 9**. Voici une citation retenue d'un article :

Les identités sont des sources de sens pour les acteurs eux-mêmes et par eux-mêmes, elles sont construites par personnalisation. Même si elles peuvent provenir des institutions dominantes, elles ne deviennent des identités que lorsque (et si) des acteurs sociaux les intériorisent et construisent leur propre sens autour de cette intériorisation (Vilbrod, 2003, 7).

Grâce à cette citation, on constate que les identités peuvent provenir des institutions sous formes de prescriptions, mais pour avoir du sens, pour être intégrées, elles doivent être intériorisées par l'individu. Même si, à première vue, cela peut renvoyer à un concept interne à l'individu, nous avons placé le concept source de sens dans la catégorie **processus** parce qu'il s'agit ici d'un chevauchement entre le facteur externe et le facteur interne. Qui plus est, nous croyons que le concept renvoie avant tout à un processus, un développement. Voilà donc pourquoi le terme sources de sens se retrouve dans la catégorie **processus**.

Le concept interaction [A30] se contextualise ainsi : « *As discussed in chapter five, although students embark upon a social work course with an established identity, formed from their previous experiences, students will also interact with others within practice and negotiate their identity*

further during these interactions » (Wheeler, 2017, 131). Encore une fois, cette citation permet de comprendre comment les interactions avec les autres sont importantes, voire nécessaires pour le processus de développement et d'évolution de l'identité professionnelle en contexte d'emploi. Il y a donc chevauchement avec la catégorie des **facteurs extrapersonnels**. Toutefois, – et à la lumière des propos et caractéristiques qui précèdent, on peut penser qu'il s'agit d'un **facteur extrapersonnel**, mais, qui dit identité professionnelle, dit interactions changeantes, dit processus changeant. Voilà pourquoi nous avons classé ce mot dans la catégorie **processus**.

En gros, l'ensemble des mots qui composent la catégorie **processus** peint une image de l'identité professionnelle en travail social qui semble avoir des tendances contradictoires, en plus d'être associé à une évolution constante qui s'actualise au gré des interactions et des tendances contradictoires⁶⁵. Dans le chapitre qui suit, nous explorerons plus en détail le lien entre les tendances contradictoires en question.

Si nous prenons le temps d'analyser le **Tableau 9** qui précède, il est possible de remarquer que certains mots semblent, à première vue, en contradiction. Par exemple, il y a dans la catégorie **processus**, des mots contradictoires comme : *not-stable* et *stable* ou encore, les concepts *divers* et *unique* ainsi que *subjectif* et *objectif*. Ces mots ont tous été catégorisés dans cette catégorie parce qu'ils correspondent tous à cette idée de processus, de développement et d'évolution.

⁶⁵ Par tendances contradictoires, nous nous référons plus précisément, dans le texte et dans la catégorie **processus**, à des mots qui s'opposent, comme : stable et instable, objectif et subjectif, ou encore à des mots qui pourraient potentiellement se retrouver dans deux catégories à la fois. Toutefois, grâce à nos explications, il est important de noter ici que toutes les catégories sont mutuellement exclusives, c'est-à-dire que toutes les réponses doivent faire partie d'une seule catégorie.

3.1.2 L'identité professionnelle comme conséquence de facteurs extrapersonnels

La deuxième catégorie retenue est celle de **facteurs extrapersonnels**. La catégorie **facteurs extrapersonnels** comprend toutes les sources d'influences externes qui peuvent avoir un impact ou encore influencer et affecter l'identité professionnelle. Cette catégorie comprend un total de 83 mots. On pourra constater également que trois sous-catégories ont été créées au sein de cette catégorie principale. Elles sont les suivantes : *formation*, *système de travail* et *rôles et statuts*. Au sein de la catégorie générale, on retrouve des mots comme : *practice-based*, *apprentissage*, *savoirs*, *système d'emploi*, *normes*, *ethics*, *individu*, *institution*, *student*, *communauté de pratique*, etc. Le **Tableau 10** permet de prendre conscience de tous les mots qui, une fois regroupés, forment la catégorie **facteurs extrapersonnels**.

Tableau 10 Facteurs extrapersonnels
<p>Formation : <i>practice-based</i> [A34, A8, A33], <i>guide</i> [A34], <i>apprentissage</i> [A13, A8], <i>formation</i> [A21, A13, A10, A8, A6, A7], <i>théorique</i> [A8], <i>universitaire</i> [A8], <i>savoirs théoriques</i> [A16], <i>outil</i> [A17], <i>savoirs</i> [A6, A16, A8], <i>knowledge</i> [A34, A32, A5], <i>idéaux</i> [A29], <i>attitude</i> [A29],</p> <p>Système de travail : <i>système d'emploi</i> [A10], <i>système de travail</i> [A10], <i>champ de professionnel</i> [A2], <i>champs organisationnel</i> [A7], <i>travail social</i> [A4, A3, A11], <i>social work</i> [A5, A33], <i>profession</i> [A5, A3], <i>professionnalité</i> [A3], <i>discipline</i> [A4], <i>services</i> [A11], <i>modèles d'intervention</i> [A17], <i>emploi</i> [A29, A10], <i>workplace</i> [A26, A18], <i>work</i> [A21], <i>intervention</i> [A16], <i>finalités</i> [A29, A17], <i>spécificité</i> [A4, A10], <i>marginalisation professionnelle</i> [A22], <i>mission</i> [A5], <i>rhétorique</i> [A2], <i>référénts</i> [A17], <i>travail</i> [A13, A15], <i>pratique</i> [A11, A29], <i>champ de travail</i> [A29, A10], <i>job</i> [A23], <i>pratique professionnelle</i> [A3, A6], <i>marché du travail</i> [A13], <i>jugement professionnel</i> [A16], <i>influence</i> [A21, A22], <i>jugement des pairs</i> [A25], <i>transformation profession</i> [A2], <i>appartenance</i> [A14], <i>poor supervision</i> [A23], <i>autonomie réduite</i> [A11], <i>valeurs/values</i> [A34, A33, A32, A24, A23, A18, A2, A5, A4, A7, A17, A8], <i>valeurs sociales</i> [A11], <i>valeurs professionnelles</i> [A11], <i>valeurs vocationnels</i> [A11], <i>éthique</i> [A4, A8], <i>principes éthiques</i> [A4], <i>sociale</i> [A29, A16], <i>norms</i> [A24], <i>structurel</i> [A28, A1], <i>normes</i> [A17], <i>collective sense</i> [A19], <i>collectif</i> [A28, A1, A8, A6], <i>pairs</i> [A25], <i>client</i> [A25, A14], <i>définition</i> [A13], <i>ethics</i> [A32, A23, A5],</p> <p>Rôles et statuts : <i>individu</i> [A28, A1, A13], <i>institution</i> [A28, A1, A6, A14, A12], <i>professional</i> [A27, A24], <i>entity</i> [A26], <i>disciplinary group</i> [A24], <i>agente</i> [A22], <i>practioner</i> [A18], <i>professionnels</i> [A2, A4, A17], <i>travailleurs sociaux</i> [A4, A16], <i>collègue</i> [A6, A16], <i>chef</i> [A6], <i>acteurs du système</i> [A6], <i>communauté de pratique</i> [A7], <i>corps professionnels</i> [A17], <i>acteurs</i> [A12], <i>professional group</i> [A32], <i>autrui</i> [A28, A19, A14], <i>social worker</i> [A31, A32, A18, A27], <i>role</i> [A23], <i>student</i> [A30], <i>étudiant</i> [A8].</p>

L'ensemble des mots du **Tableau 10** représente les **facteurs extrapersonnels**. Si l'identité professionnelle est un processus qui implique, comme nous l'avons noté, une interaction avec

l'environnement de travail, c'est qu'elle se forge, se module et évolue en fonction de facteurs ou caractéristiques externes. Lorsqu'on explore la sous-catégorie *formation*, des mots comme formation, guide, apprentissage, théorique, universitaire, *knowledge*, et outil ressortent. On retrouve le mot formation [A6, A7, A8, A10, A13, A21] dans des citations comme celle-ci : « L'identité réelle se caractérise principalement par le construit de l'individu qui tout au long de sa vie, à travers son héritage familial, son histoire personnelle et la formation qu'il a reçue dans l'école et dans son milieu social » (Beaudry, 2011, 6). Essentiellement, le concept de formation est donc un facteur déterminant pour l'identité professionnelle. Puisque la formation renvoie à « un ensemble de connaissances pratiques et théoriques nécessaires afin de pouvoir pratiquer dans une profession », (Antidote), c'est donc qu'elle instruit sur ce qui est externe à l'individu. C'est ce qui explique pourquoi le mot a bien sa place sous cette sous-catégorie.

Certains auteurs utilisent le concept d'apprentissage [A8, A13] lorsqu'ils parlent d'identité professionnelle : « La formation doit fournir aux étudiants les multiples savoirs nécessaires à la construction des structures cognitives et à l'apprentissage des procédures et des principes éthiques et comportementaux, qui permettent aux étudiants de faire leurs choix identitaires (pour soi et pour autrui) » (Granja, 2008, 21). L'identité professionnelle semble donc intimement liée à une question de formation. Le **processus** d'identité professionnelle est déterminé, du moins en partie, par les apprentissages de connaissances (théoriques, méthodologiques et pratiques) et des savoirs qui sont, d'abord à l'extérieur de l'individu, fournis par des institutions d'éducation, des universités. Ensuite, ces savoirs et connaissances deviennent intégrés par l'individu. Voilà donc pourquoi ce concept est placé sous la catégorie **facteurs extrapersonnels**.

Dans la sous-catégorie ***système de travail***, on retrouve des mots comme, système d'emploi, système de travail, discipline, pratique, marché du travail, éthique, normes, poor supervision, autonomie réduite, etc. La citation suivante permet de mieux comprendre les concepts d'éthique [A4, A8] et de discipline [A4] :

L'identité professionnelle demeure en constante mouvance, médiatisée par les expériences de vie et le potentiel réflexif que les travailleurs sociaux sont en mesure de déployer comme professionnels adhérant à un ensemble de valeurs et de principes éthiques définis par la discipline, mais aussi influencés par les contextes d'interventions (Pullen Sansfaçon, Marchand et Crête, 2014, 149).

Cette citation met en lumière le caractère évolutif de l'identité professionnelle, comme une conséquence des valeurs, des principes éthiques de la discipline qui sont alors prescrits et que le professionnel est appelé à faire siens (intériorisation) dans sa trajectoire professionnelle. On comprend donc que des éléments du ***système de travail*** comme la discipline, les valeurs et les principes éthiques sont déterminants pour la profession ainsi que pour l'identité professionnelle des travailleurs sociaux.

La sous-catégorie ***rôles et statuts*** regroupe des mots comme, individu, institution, practioner, étudiant, travailleur social, social worker, autrui, communauté de pratique, collègue, etc. Le concept social worker [A31, A32, A18, A27] se présente ainsi :

While the title social worker is likely to be familiar to many people, an understanding of exactly what a social worker does or is, might be somewhat more elusive. Contrary to lay conceptualisations of social work that involve having cups of tea with people, filling in forms, and generally helping people, the title of social worker is a signifier that denotes both a vocation and an academic discipline (Hobbs, 2017, 20).

On conçoit donc qu'un individu qui porte le titre de travailleur social aurait intégré ou fait siennes des valeurs vocationnelles propres à la profession, mais aussi à une discipline académique précise, soit le travail social.

Communauté de pratique [A7] s'inscrit, pour sa part, dans la sous-catégorie *rôles et statuts*. On peut lire :

Donnay et Charlier conçoivent que l'identité professionnelle se construit à l'intersection des champs organisationnel, professionnel et personnel. Leurs propos sur les indicateurs d'une identité professionnelle forte et ceux de Vilbroy et Grelley sur ce qui la constitue peuvent être regroupés sous deux dimensions : l'appartenance à une communauté de pratique et l'identité professionnelle en actes. La première inclut les liens tissés avec la profession, l'impression de faire partie d'une communauté de pratique avec un statut délimité ainsi qu'être capable de prendre sa place dans le champ des professions (Berteau, 2012, 28).

Une communauté de pratique est aussi définie comme : « un groupe d'individus ou de professionnels qui se regroupent et qui interagissent ensemble et qui partagent des préoccupations communes en lien avec la pratique et/ou la profession et qui travaillent à développer ou consolider de nouvelles connaissances et/ou de nouveaux savoirs » (Université de Sherbrooke, 2013).

Dans cette sous-catégorie, le concept d'étudiant [A8] figure parmi les **facteurs extrapersonnels**. On peut se rapporter à cette citation pour mieux comprendre : « La formation doit fournir aux étudiants les multiples savoirs nécessaires à la construction des structures cognitives et à l'apprentissage des procédures et des principes éthiques et comportementaux, qui permettent aux étudiants de faire leurs choix identitaires » (Granja, 2008, 22). Grâce à cette citation, on déduit, de nouveau, que la formation en travail social joue un rôle important dans la création des savoirs, des structures cognitives et dans l'apprentissage de certains éléments clés de la profession. Cette période de la vie du travailleur social demeure primordiale pour le développement de l'identité professionnelle. On note donc, avec la question de la formation, qui constitue un **facteur extrapersonnel**, comment l'identité professionnelle est modulée par celle-ci.

Le concept institution [A1, A6, A12, A14, A28] fait également partie de la sous-catégorie *rôles et statuts*. La citation qui illustre bien ce mot est : « Au total, l'identité est surtout rapport. Rapport à soi, certes, mais aussi rapport au groupe d'appartenance, rapports aux collègues, aux clients, aux institutions, etc. » (Couturier, Chouinard, 2015, 179). On définit le concept d'institution comme un établissement ou une forme et structure politique ou sociale (Antidote).

Les concepts qui se retrouvent dans la catégorie **facteurs extrapersonnels** et qui regroupent les sous-catégories *formation, système de travail* et *rôles et statuts*, tiennent compte des éléments de l'identité professionnelle qui sont externes à l'individu, mais qui influencent le processus identitaire. La catégorie **processus** découle ou relève de la catégorie **facteurs extrapersonnels**, car ces facteurs sont en partie responsables du processus identitaire. À noter que les catégories restent mutuellement exclusives, ce qui signifie que les concepts doivent faire partie d'une seule catégorie. Le processus n'est ni externe, ni interne, mais les normes, les statuts et les rôles sont établis (prescrits) à l'externe, et, selon les valeurs que l'individu fait siennes, sont manifestés à l'interne. Dans les prochains paragraphes, nous présenterons notre dernière catégorie, soit celle de **facteurs intrapersonnels**.

3.1.3 Les facteurs intrapersonnels qui forment l'identité professionnelle des professionnels

Tableau 11 Facteurs intrapersonnels
<p><i>Self-reflection and introspection</i> [A27], <i>self-awareness</i> [A23], <i>capacités</i> [A17, A16, A8], <i>comportement</i> [A8], <i>desired traits</i> [A19], <i>who they are or not</i> [A32], <i>image de soi</i> [A6], <i>cognitive mental schemes</i> [A34], <i>structures cognitives</i> [A8], <i>experience</i> [A34, A31, A18], <i>expérience de vie</i> [A4], <i>aspiration professionnelle</i> [A22], <i>sens of themself</i> [A19], <i>personal values</i> [A27, A23], <i>skills</i> [A34, A32], <i>boundaries</i> [A32], <i>abstraite</i> [A3], <i>composante symbolique</i> [A3, A29], <i>beliefs</i> [A32, A18], <i>motives</i> [A18], <i>identities</i> [A31], <i>identité</i> [A27], <i>symbolique</i> [A29], <i>identité intime</i> [A22], <i>identité sociale</i> [A28, A22, A6, A14, A10], <i>identité professionnelle</i> [A10, A6], <i>anxiologique</i> [A11], <i>éthos</i> [A17], <i>moi + je</i> [A22], <i>soi</i> [A28, A19, A14], <i>professional values</i> [A27, A23, A18], <i>choix identitaire</i> [A8], <i>identitaire</i> [A14], <i>perception</i> [A31], <i>croissance</i> [A8], <i>dimension</i> [A32, A29, A3], <i>compétences</i> [A29, A19, A16, A6], <i>habileté</i> [A16], <i>satisfaction</i> [A25, A23], <i>choix</i> [A17], <i>dominante</i> [A12], <i>réflexif</i> [A4], <i>réflexivité</i> [A6], <i>approche réflexive</i> [A17], <i>attributes</i> [A18], <i>stress</i> [A23], <i>struggle</i> [A31], <i>tension</i> [A34] <i>malaise</i> [A19].</p>

La catégorie **facteurs intrapersonnels** en est une qui regroupe toutes les sources d'influence internes qui peuvent influencer directement ou indirectement l'identité professionnelle des professionnels. Cette catégorie regroupe un total de 49 mots. Parmi ces concepts, il y a self-reflection, self-awareness, comportement, image de soi, expérience de vie, aspiration professionnelle, réflexivité, perception, malaise, remise en question, etc.

Dans le **Tableau 11** intitulé **facteurs intrapersonnels**, on note la présence du mot self-reflection and introspection [A27] : « *Professional identity development requires general self-reflection or introspection about the profession and use of self* » (Locklear, 2017, 65). Malgré le fait que dans cette définition nous trouvons un élément qui fait référence au **processus** de développement de l'identité professionnelle, ce processus est influencé par la notion de self-reflection. Le développement de l'identité professionnelle ne serait donc possible que grâce à l'importante contribution de l'élément : self-reflection. L'autoréflexion, qui s'apparente à la pensée critique ou réflexive, serait une qualité indispensable chez les professionnels. Les professionnels doivent, en ce sens, pouvoir s'exercer à l'auto-réflexion afin de développer leur propre identité professionnelle.

La citation suivante évoque plus particulièrement le concept de réflexivité [E6] :

Par le schéma ci-dessous nous illustrons l'interdépendance entre la pratique professionnelle, l'identité professionnelle et la réflexivité dans une circularité évolutive perpétuelle. Il s'agit de comprendre ce mouvement répétitif tel que : les expériences pratiques vécues vont définir et influencer l'identité professionnelle et par un processus réflexif dirigeront notre pratique professionnelle et ainsi de suite (Vonnez, 2016, 9).

En somme, on se rend compte, par cette citation, des liens de correspondance entre la réflexivité en langue française et self-reflection en anglais. Ces mots, en fonction de ce qu'ils signifient, peuvent être classés dans la catégorie **facteurs intrapersonnels**. On peut, dès lors, déduire que la

capacité d'un professionnel à utiliser sa réflexivité est essentielle afin de diriger sa pratique. Et si l'on considère que la réflexivité est « la capacité de réflexion à se prendre elle-même comme objet d'étude et de critique » (Antidote), on peut la situer comme un effort qui se produit avant tout à l'intérieur de l'individu, même si des **facteurs extrapersonnels** peuvent l'influencer.

On retrouve également le concept aspiration professionnelle [A22] qui se définit comme suit :

Bien qu'il n'y ait pas de mention explicite pouvant déterminer le niveau relationnel d'expressivité, la recherche de sens est toujours présente à un point tel, comme le mentionne la répondante #3, qu'une intervenante peut modifier ses aspirations professionnelles afin d'avoir plus de sens au travail (passage d'une volonté d'intervenir en individuel à une volonté d'intervenir auprès de groupes et de structures, par exemple) ou, comme le mentionne le répondant #2, qui manifeste le besoin de changer d'organisme ou de profession afin de protéger son expressivité (Éthier, 2012, 90).

Une aspiration se compare ou renvoie à un désir, une ambition, un but, etc. Il s'agit d'un élan qui motive et qui permet à un individu d'accomplir son objectif ou bien encore son désir. Dans ce cas-ci, il est donc aisé de croire que les professionnels en travail social ont des aspirations professionnelles qui guident leurs actions et leurs interventions dans la profession. À cause du caractère personnel des aspirations professionnelles, nous l'avons ajouté dans la catégorie **facteurs intrapersonnels**.

Experience [A34, A31, A18], beliefs [A32, A18], professional values [A27, A23, A18], motives [A18] sont, pour leur part, ajoutés à la catégorie **facteurs intrapersonnels**. La citation suivante permet de mieux comprendre notre raisonnement en ce sens : « *Professional identity – or how a social worker thinks of herself or himself as a social worker – is often defined as a practitioner's professional self-concept based on attributes, beliefs, values, motives and experiences* » (Webb, chapter 24, 2). Expérience, comme concept, définit ce qu'un individu peut vivre dans sa vie

personnelle ou professionnelle. Comme l'accent est ainsi mis sur ce que pense le professionnel de lui-même comme travailleur social, nous avons placé ce concept dans la catégorie **facteurs intrapersonnels**.

Il est aussi possible de retrouver le mot expérience de vie [A4] qui se définit comme suit : « L'identité professionnelle est en constante mouvance, médiatisée par les expériences de vie et le potentiel réflexif que les travailleurs sociaux sont en mesure de déployer comme professionnels adhérents à un ensemble de valeurs et de principes éthiques définis par la discipline, mais aussi influencés par les contextes d'intervention » (Pullen Sansfaçon, Marchand, Crête, 2014, 149). Encore ici, on comprend que les expériences de vie s'apparentent à des expériences personnelles.

Bref, les concepts regroupés dans le **Tableau 11** correspondent aux **facteurs intrapersonnels**. Dans cette catégorie, on retrouve des concepts liés de près ou de loin à la thématique de crise. Voici quelques-uns de ces mots : stress, struggle, tension et malaise. Nous expliquerons davantage ce lien important dans le chapitre IV. À noter que la catégorie de **facteurs intrapersonnels** se distingue de la catégorie des **facteurs extrapersonnels** par le fait qu'elle tient compte des influences qui sont internes à l'individu et qui, d'une certaine façon, modulent (de l'intérieur) le processus de l'identité professionnelle.

3.2 Une vue d'ensemble : ce que disent les auteurs en travail social de l'identité professionnelle

À la lumière de notre analyse et des descriptifs qui précèdent, on se rend compte qu'en travail social, l'identité professionnelle renvoie à un processus complexe qui comprend une multitude

d'interprétations et d'actions⁶⁶. Ce processus est le résultat du croisement de plusieurs **facteurs extrapersonnels** et **facteurs intrapersonnels**. Nous avons, entre autres, réalisé que plusieurs des termes présentés s'entrecroisent ou se complètent, pour, finalement, signifier que le construit identitaire en travail social est complexe (à plus d'un niveau – professionnel et personnel), en plus de s'inscrire dans une transformation constante, au gré des contextes interhumains et d'emploi, au gré du regard porté par autrui (public et attentes du public), au gré du temps qui passe.

Il est aussi important de noter que les **facteurs extrapersonnels** et les **facteurs intrapersonnels** interagissent pour former l'identité professionnelle. Partant de là, nous pouvons supposer que l'identité professionnelle ne peut être comprise que si l'on tient compte de cette relation entre l'interne et l'externe, une relation qui fait en sorte que l'identité professionnelle est en changement constant ; donc, elle peut, en cela, paraître instable ou renvoyer à un processus dynamique.

Nous avons préparé le **tableau 12** ci-dessous pour nous aider à mieux comprendre comment les auteurs les plus souvent cités en travail social présentent l'identité professionnelle selon nos catégories.

⁶⁶ La notion d'action, classée dans la catégorie **processus**, renvoie à des concepts tels participation, interprétation, restructuration, etc. Pour plus d'exemples, veuillez consulter le **Tableau 9**.

Tableau 12			
Catégorisation en travail social			
Article	Processus	Facteurs extrapersonnels	Facteurs intrapersonnels
A1	•••••	••••	
A2	•••••••••	•••••	
A3	•••	••••	•••
A4	•••	•••••••	••
A5	•	••••••	
A6	••••••••	•••••••	•••••
A7	•••••	••••	
A8	•••••••••	•••••••••	•••••
A9	••••		
A10	••••••••	••••••	••
A11	••••	•••••••	•
A12	••••	••	•
A13	••••••	••••••	
A14	•••••••	••••	•••
A15	••••••••	•	
A16	•••	•••••••	•••
A17	•••••	•••••••	••••
A18	•••••	••••	•••••
A19	•••••••	••	•••••
A20	•••		
A21		•••	
A22	••••	•••	••••
A23	••••	•••••	•••••
A24	•••••••	••••	
A25	•••	•••	•
A26	••••	••	
A27	•••••••	••	••••
A28	••••••••	•••••	••
A29	•••••	•••••••	••••
A30	•	•	
A31	••••	•	•••
A32	••••••••	•••••	•••••
A33	•	••	
A34	•••••	••••	••••

En regardant ce tableau, il est possible de prendre conscience de certaines tendances. D’abord, on constate qu’en travail social, la majorité des articles (21 articles sur 34 (61%)) présentent une définition plus complète de l’identité professionnelle que les autres. En fait, les articles qui présentent cette définition plus complète conçoivent l’identité professionnelle comme étant un **processus** influencé par des **facteurs extrapersonnels** et des **facteurs intrapersonnels**. Dix

articles sur 34 (29%) comportent des mots qui se retrouvent dans 2 catégories seulement et 3 articles sur 34 (9%) comprennent seulement 1 catégorie.

Or, si les 21 sur 34 articles recensés comprennent des concepts associés aux 3 catégories, ils sont proches d'un consensus. S'ils ne s'en rendent pas compte, c'est qu'ils utilisent de nombreux concepts pour décrire le même phénomène. En d'autres mots, les auteurs n'utilisent pas les mêmes mots, ou les mêmes concepts pour décrire l'identité professionnelle, mais les mots sont apparentés et ils se catégorisent.

Dans les prochains paragraphes, nous allons explorer en détail les données portant sur l'identité professionnelle en enseignement.

3.3 Description des données portant sur l'identité professionnelle en enseignement

La deuxième partie de ce chapitre consiste à faire une analyse des documents recensés portant sur l'identité professionnelle des enseignants. Comme nous l'avons expliqué dans le chapitre II, il y a deux raisons pour lesquelles nous explorons le concept de l'identité professionnelle auprès des enseignants : 1) afin de produire un portrait plus complet du concept même et ; 2) pour comparer les définitions afin d'arriver à une vérification de la définition de l'identité professionnelle. Les données des enseignants s'inscrivent plus spécifiquement comme une variable de contrôle : que si notre catégorisation entre les définitions provenant des travailleurs sociaux et celles provenant des enseignants soient différentes ou similaires, nous aurons à l'expliquer.

Lors du travail de catégorisation pour la profession enseignante, et au terme d'une analyse de 28 textes recensés, il a été possible de retenir les mêmes catégories principales. La raison : les mots

clés ressortis étaient souvent semblables. Pour le rappeler, ces trois catégories sont : **processus**, **facteurs extrapersonnels** et **facteurs intrapersonnels** (voir **Tableau 8**).

Tableau 13
Les catégories qui correspondent à l'identité professionnelle en enseignement, construites grâce à une analyse qualitative traditionnelle
PROCESSUS
FACTEURS EXTRAPERSONNELS
FACTEURS INTRAPERSONNELS

Tel que mentionné ci-haut, et pour le rappeler, il est important de noter que les mots qui se retrouvent dans chacune de ces catégories sont tirés des textes en français et en anglais.

3.3.1 L'identité professionnelle aussi vue comme un processus auprès des enseignants

Pour commencer, la première catégorie est celle de **processus**. Cette catégorie regroupe un total de 122 mots. Tous ces mots sont directement en lien avec cette catégorie. À titre d'exemple, on retrouve des concepts comme : processus, dynamique, interactif, not stable, shaping, not fixed, instable, évolution, etc. Le **Tableau 14**, ci-bas, illustre tous les mots que comprend cette catégorie.

Les tableaux sont présentés de la même façon que ceux en travail social. En effet, comme en travail social, nous avons, pour l'enseignement, codifié les articles pour mieux les identifier : E1, E2, E3, E4, etc. Il est alors plus facile de codifier les articles que d'indiquer les références pour chaque mot utilisé.

Tableau 14
Processus

Processus [E1, E2, E6, E7, E9, E10, E15, E20, E23, E24], dynamique [E1, E2, E5, E6, E8, E10, E15, E16, E17, E23, E24], interactif [E1, E2, E6, E15] articulation [E1], constitution [E1], négociation [E2], processus biographique [E2, E8, E16, E20], recomposition identitaire [E3], identity formation [E4, E27], ongoing [E4, E24], process [E4], not individual and unalterable [E5], développement [E6], étape [E6], transition [E6], processus de socialisation [E6, E8, E20], construction [E6, E8, E15, E16, E18], processus d'identification [E6], instable [E6], mouvant [E7], stable [E7, E8, E20], recomposition [E7], continu [E8], provisoire [E8, E20], construction active [E8], subjectivité [E8], déterminants [E8], not fixed [E9, E24], continuous [E9], construction identitaire [E15], développement identitaire [E15], développement professionnel [E17], évolution [E20], not stable [E24], différent [E9], socialisation [E16], socialisation primaire [E10], processus relationnel [E2, E8, E9], change [E28], subjectif [E7, E10], objective [E7, E10], transaction interne [E1] harmony [E9], source [E10], compromis [E1], transformera [E1, E15], contribuer [E1], informed [E4], formed [E4], reformed [E4], teaching [E4, E13], modifiée [E7], construit [E7, E14], hérité [E7], considérée [E8], accepted [E9], identity [E12], produisent [E15], favorisent [E15], définit [E16] redéfinit [E16], développer [E16], engagé [E18], partagés [E19], construisent [E20], définissent [E20], shaped [E23], reshaped [E23, E26], negociated [E26], influenced [E26], shaping [E28], derive [E4], insertion [E6], intégration [E6], bricolées [E6], reconcile [E9], maîtrise [E11], being [E12], integrating [E13], construire [E15, E16], reconstruire [E15, E20], transforme [E15, E18], stabilisés [E19], façonnage [E20], évolue [E20], appropriation [E20], articulate [E23], interact [E23], interpreting [E24], negotiate [E25], growing [E28], interpretation [E4, E5, E9, E23], reinterpretation [E4, E9], discours [E7], defined [E4], develop [E13, E24], identification [E6, E15, E20], self-evaluation [E4], self-actualization [E13], transmission [E4], affirmation de soi [E1, E15], affirmation [E6], interaction [E2, E4, E5, E7, E9, E15, E17], conflit [E3], pas unique [E6], intellectual [E28], individuals [E2, E9], intégration formelle [E2], sociabilité [E2], multiples [E6], composées [E6], dimensions [E9].

Le **Tableau 14** permet aux lecteurs de prendre conscience de tous les mots qui se retrouvent dans la catégorie **processus**. Cette catégorie regroupe un total de 122 mots. Dans les prochains paragraphes, nous présenterons quelques mots qui se retrouvent dans cette catégorie afin de mieux faire comprendre le contexte de la catégorie **processus** chez les enseignants.

Comme l'indique le tableau ci-haut, il est possible de trouver à quelques reprises les mots dynamique [E1, E2, E5, E6, E8, E10, E15, E16, E17, E23, E24] et interactif [E1, E2, E6, E15] :

C'est à travers ce processus dynamique et interactif, caractérisé par un compromis entre les demandes sociales et son affirmation de soi, que son identité professionnelle se transformera, potentiellement tout au long de sa carrière, et qu'il pourra contribuer à la redéfinition de sa profession avec ses collègues et partenaires » (Gohier, Anadon, Bouchard, Charbonneau et Chevrier, 2001, 5).

Nous notons, tel qui a déjà été mentionné ci-haut, que l'identité professionnelle des enseignants est, comme en travail social, considérée comme étant un processus dynamique et interactif. Ces

mots laissent croire que certaines interactions sont nécessaires dans ce processus de développement et de construction de l'identité professionnelle. Elles peuvent être avec les collègues ou les partenaires comme on vient de le citer. Et nous verrons plus bas (voir le concept *identity formation*) que ce dynamisme d'interaction, qui implique aussi l'idée de mouvement ou encore d'évolution, est aussi influencé par la capacité réflexive du professionnel au travail.

Un concept qui rejoint de près le précédent est celui de relationnel [E2, A8, A9] : « L'identité professionnelle est toujours objet de négociation et non pas le fruit d'un étiquetage autoritaire. Elle recouvre donc à la fois à un processus relationnel (identité pour autrui) et un processus biographique (identité pour soi) » (Martineau et Presseau, 2012, 57). Le mot relationnel souligne encore l'importance des interactions dans la construction et le développement de l'identité professionnelle. Cette citation confirme en quelque sorte ce qu'on retrouve dans les textes qui étudient l'identité professionnelle chez les travailleurs sociaux.

Identity formation [E4, E27] est un autre concept en lien avec le **processus** :

Identity can generally be defined as who or what someone is, the various meanings people can attach to themselves, or the meanings attributed by others. Nowadays, identity formation is conceived as an ongoing process that involves the interpretation and reinterpretation of experiences as one lives through them (Beijaard, Verloop et Vermunt, 2000, 750).

Cette citation évoque l'idée que la formation identitaire est non seulement complexe, mais elle est continue et demande un travail constant d'interprétation de diverses expériences qui peuvent être tant personnelles que professionnelles. Or, comme il s'agit de la formation de l'identité professionnelle, nous avons placé ce mot dans la catégorie de **processus**.

Parmi tous les concepts présentés dans le **Tableau 14**, le mot not-fixed [E9, E24] apparaît. Les auteurs utilisent ce concept dans le sens suivant : « *Beijaard et al. argue that what these various*

meanings of identity have in common is the idea that identity is not a fixed attribute of a person, but a relational phenomenon [...] » (Lenuta, Tomsa, Rebege et Apostol, 2013, 315). L'identité est peut-être définie de diverses façons, mais chose certaine, l'idée que celle-ci ne soit pas fixe ou stabilisée est perception commune. Le concept de not-fixed laisse ainsi croire que l'identité professionnelle est influencée par d'autres éléments qui s'inscrivent dans le mouvement.

Les auteurs utilisent aussi le mot façonnage [E20] comme suit : « Et on peut considérer que le façonnage de l'identité professionnelle ne concerne pas seulement le début de carrière, mais évolue tout au long de la vie » (Zimmermann, Flavier et Ménard, 2012, 38). Le terme de façonnage signifie aussi un travail de construction ou encore de modelage de l'identité professionnelle chez les enseignants. Or, ce travail de modelage⁶⁷ chez l'enseignant est un travail continu et qui évolue dans le temps, voilà pourquoi ce concept se retrouve dans la catégorie **processus**.

Comme dans la catégorie **processus** auprès des travailleurs sociaux, l'idée de contradiction dans les descriptifs désignant l'identité professionnelle des enseignants semble ici se répéter dans les textes recensés. On peut, à cet effet, noter certaines contradictions au niveau des concepts suivants : instable, stable ou not stable ainsi que subjectif et objectif. Tel qu'il a été souligné antérieurement dans la section du travail social, nous aurons, dans le chapitre IV, à explorer cette notion de contradiction, puisqu'elle se retrouve de nouveau en force ici, chez les enseignants. Bref, grâce à l'ensemble des concepts qui composent la catégorie de **processus**, on constate que l'identité

⁶⁷ Nous utilisons le concept de modelage lorsque nous tentons d'expliquer que l'identité professionnelle se développe, se crée, évolue, dans le temps. Les divers facteurs, soit les facteurs **extrapersonnels** et **intrapersonnels**, influent sur l'identité professionnelle, sur ce qui la développe ou la transforme au fil du temps.

professionnelle, en enseignement, est (aussi) perçue comme un processus interactif et dynamique, comme ce fut le cas chez les travailleurs sociaux.

3.3.2 Les facteurs extrapersonnels qui définissent l'identité professionnelle en enseignement

La prochaine catégorie est celle de **facteurs extrapersonnels**. Cette deuxième catégorie, qui comporte une sélection de 103 mots, se divise en sous-catégories intitulées *formation*, *système de travail* et *rôles et statuts*. À titre d'exemple, voici quelques concepts qui s'apparentent à des **facteurs extrapersonnels** : *practices*, *savoirs*, *enseignements*, *profession*, *professionnalisation*, *relations au travail*, *rapports sociaux*, *rôle*, *teachers*, *communauté*, etc.

Tableau 15
Facteurs extrapersonnels

Formation : practices [E25], formation [E2, E6, E7, E20], modèle théorique [E20], formation continue [E6], apprentissage [E15, E16], exercice [E16], stage [E20], guide [E25], étude [E13], règles [E16], tâche [E2], savoirs –disciplinaire + pédagogiques [E11], knowledge [E4], connaissance [E16, E20], enseignements [E6, E21], étudiant [E6], élèves [E15].

Système de travail : définition [E9], pratique [E2, E7, E16], jugement [E6], marché du travail [E6], travail [E7, E16], acquisition de savoir [A18], job [E13], condition de travail [E3, E19], condition [E28], transformation [E1], professionnalisation [E6, E7, E18], appartenance [E18], E19], profession [E1, E11, E14, E15, E16], demandes sociales [E1, E15], réseaux sociaux [E17], cadre institutionnel [E3], fonctions [E3], réformes [E3], contexte [E2, E5, E7, E16], contexte de travail [E2], contextual [E9], faible salaire [E15], faible engagement [E15], étiquetage autoritaire [E2], précarité d’emploi [E15], situation [E14], social [E2, E8, E18, E28], values [E12, E26], valeurs [E14, E16], valeurs éducatives [E18], éthique professionnelle [E18], normes [E16, E26,] collectif [E19], carrière [E1, E6, E15, E20], monde de travail [E6], type of teachers [E12], conflits de valeurs [E3] autorité élevé [E15], manque de respect [E15], métier [E3, E6, E22], société [E2], relations au travail [E2], rappports [E6], relationnels [E8], relation [E8, E15], rappport sociaux [E16], reconnaissance d’autrui [E15] , reconnaissance [E19], reconnaissance sociale [E6], représentation sociale [E2], confrontation [E6], premières années [E15], crise de l’expertise [E16], crise de formation professionnelle [E16], crise de pouvoir [E16], crise de l’éthique [E16], risk [E28], mutations institutionnelles [E3]

Rôles et statut : rôle [E2, E9, E24, E25, E27], collègue [E1, E8, E15, E16], partenaire [E1, E15], individu [E1, E6, E14, E20], enseignant [E1, E6, E7, E8, E11, E14, E15, E16, E18, E19, E20], professionnel [E2, E6, E7], acteurs [E2, E16], teachers [E2, E5, E9, E12, E13, E23, E24, E26, E27], experts [E2], didactical experts [E2], parents d’élève [E8], chef d’établissement [E8], authors [E9, E26], professional [E9, E26, E28], secondary school teacher [E13], diplômés [E15], groupe [E15, E2], apprenant [E16, E18], groupe professionnel [E19], membres [E19], person [E24], people [E26], communauté [E26], institution sociale [E16], institution [E20], entity [E24], futur enseignant [E16], future teachers [E28], statut [E6].

Ensuite, dans la sous-catégorie *système de travail*, on peut trouver le concept premières années [E15] qui, par exemple, se trouve dans cette citation : « La précarité d’emploi caractérise les premières années de la majorité des enseignants nouvellement diplômés, cette réalité vient déstabiliser la perception qu’ils ont d’eux-mêmes et ainsi fragiliser leur identité professionnelle » (Dumais, 2013, 2). Grâce à cette citation, on comprend que la réalité des nouveaux diplômés sur le marché du travail est plus difficile qu’ils l’avaient espéré. Cette précarité d’emploi durant les premières années des nouveaux enseignants diplômés n’est pas sans conséquence sur l’identité professionnelle ; elle fragiliserait le professionnel. Les premières années, comme concept, nous

l'avons catégorisé comme **facteurs extrapersonnels**, sous la catégorie *système de travail*, puisqu'elle est à l'extérieur de l'individu, hors de son contrôle.

Le concept jugement [E6] apparaît et nous le plaçons dans la sous-catégorie *système de travail*.

Une citation précise le concept : « C'est au moment de la confrontation avec le marché du travail, lorsque ses compétences lui sont reconnues, qu'un statut lui est conféré, que les possibilités de carrières se précisent, bref que l'identité professionnelle de l'individu se retrouvera confirmée par le jugement des autres » (Gaudreau, 2011, 76). On comprend donc grâce à cette citation que le jugement des autres, qui est un facteur externe à l'individu, puisse avoir une influence importante sur l'identité professionnelle d'un enseignant. En fait, l'individu qui choisit d'exercer dans la profession de l'enseignement ajustera son construit identitaire en fonction de la conjonction des savoirs, des connaissances et compétences en contexte d'emploi, sous le regard d'autrui.

Les termes crise de l'expertise [E16], crise de formation professionnelle [E16], crise de pouvoir [E16], crise de l'éthique [E16] se retrouvent dans la sous-catégorie *système de travail*. Ces mots sont directement en lien avec la thématique de crise que nous allons expliquer davantage dans le prochain chapitre. Mais avant, la citation qui suit contextualise bien ces termes :

D'autre part, on souligne que le concept d'identité professionnelle enseignante s'inscrit dans un contexte actuel de crise des professions : crise de l'expertise, crise de la formation professionnelle, crise du pouvoir des professions et crise de l'éthique professionnelle. Ces tensions seraient conjuguées, du point de vue de l'enseignement, à un vaste mouvement de réforme des programmes scolaires et de la formation. En effet, il est possible de concevoir que l'identité professionnelle des enseignants était, jadis, beaucoup plus stable, soutenue par un contexte favorable, appuyée sur des manières traditionnelles de faire la classe, une population étudiante sélectionnée et homogène, des valeurs et des normes communes en lien avec les savoirs valorisés, etc., alors que tout cela ne serait plus applicable à notre société en tension et en transformation (Masse-Lamarche, 2017, 3-4).

Les concepts présentés ci-haut sont directement en lien avec le contexte de travail qui serait en transformation et en tension. On comprend que les réformes de la profession d'enseignement semblent ébranler l'identité professionnelle des enseignants. Relevant donc des facteurs externes à l'individu, les concepts se placent au niveau des **facteurs extrapersonnels**.

Dans la dernière catégorie de **facteurs extrapersonnels** et dans la sous-catégorie *rôles et statuts* se trouve le mot enseignant [E1, E6, E7, E8, E11, E14, E15, E16, E18, E19, E20]. Pour mieux comprendre, reportons-nous à ce passage : « Dans cet ordre d'idées, nous référons à Lave et Wenger (1991) qui conçoivent l'acquisition des savoirs comme étant le résultat d'une participation périphérique légitime par laquelle l'enseignant novice effectue des allers-retours dans l'activité continue d'un groupe social ». (Granger et Kalubi, 2014, 29) Dans cette citation, il est question d'un enseignant novice, donc d'un enseignant débutant ou en début de carrière. C'est donc ce statut qui influence son expérience et par conséquent, le développement de son identité professionnelle.

En gros, grâce à l'exposé qui précède sur les **facteurs extrapersonnels**, sur les mots et les concepts qui s'y trouvent, nous pouvons mieux situer lesdits mots-concepts dans leur contexte, regroupant les mots qui influencent l'identité professionnelle de l'extérieur de l'individu. Dans les prochains paragraphes, nous allons maintenant présenter les concepts qui viennent de l'intérieur de l'individu, ce que nous avons nommé **facteurs intrapersonnels**.

3.3.3 L'identité professionnelle des enseignants est composée de plusieurs facteurs intrapersonnels

La dernière catégorie, **facteurs intrapersonnels**, comprend plus de 53 mots. Parmi ceux-ci, il y a histoire de vie, accomplissement personnel, estime de soi, aspirations, sentiments, tension, malaise, fragiliser, etc. Afin de mieux expliquer le sens de ces concepts, nous allons présenter quelques citations dans les prochains paragraphes.

Tableau 16 Facteurs intrapersonnels
<p><u>Transformation identitaire</u> [E3, E6], <u>expérience</u> [E4, E7, E9, E16], <u>histoire</u> [E14], <u>histoire de vie</u> [E17], <u>accomplissement personnel</u> [E6], <u>estime de soi</u> [E6], <u>aspirations</u> [E16, E26,] <u>attentes</u> [E2], <u>direction de soi</u> [E6], <u>vécu</u> [E7, E21], <u>faible engagement</u> [E15], <u>identité professionnelle</u> [E1, E8, E11, E12, E13, E14, E15, E16, E17, E19, E21, E22, E25, E26], <u>identité sociale</u> [E1, E11], <u>identité personnelle</u> [E11, E22] <u>identité pour soi</u> [E1], <u>identité pour autrui</u> [E1] <i>who or what someone is</i> [E4], <i>professional identity</i> [E4, E5], <u>identité</u> [E3, E6, E10, E23], <u>sentiments</u> [E6], <u>caractéristiques personnelles</u> [E7], <u>individuelle</u> [E8], <u>caractéristiques individuelles</u> [E8], <i>beliefs</i> [E12], <i>personal subjectivities</i> [E13], <i>professional expectation</i> [E13], <u>désirs</u> [E14], <u>images de soi</u> [E15], <u>identité plurielle</u> [E20], <u>sous identité</u> [E20], <u>savoirs</u> [E7, E14, E21], <u>goals</u> [E26], <u>perception</u> [E13, E15, E26], <u>croissance</u> [E16], <u>compétences</u> [E6, E7, E17, E18, E21], <u>habileté</u> [E16, E20], <u>motivations</u> [E8], <u>définition de soi</u> [E7], <i>agency</i> [E27], <u>psycho-individuel</u> [E2], <i>cultural expectation</i> [E13], <i>reflective</i> [E28], <u>représentation</u> [E6, E8, E11, E15, E16], <u>représentation de soi</u> [E1, E2, E6], <u>attitude</u> [E16, E18, E20], <u>remise en question</u> [E6, E7, E15], <u>crise</u> [E7, E13, E15, E28], <u>questionnement</u> [E3], <u>absence</u> [E9], <u>tension</u> [E3, E14], <u>malaise</u> [E3], <u>fragiliser</u> [E15, E16] <u>situation de conflit (interne ou externe)</u> [E6].</p>

Dans le **Tableau 16**, il est possible de lire le mot identité personnelle [E11, E22]. L'extrait qui suit précise que : « L'identité professionnelle prend appui sur le socle de l'identité personnelle et y intègre des composantes professionnelles : pour trouver un équilibre, l'individu se représente la discipline, le métier, les pratiques professionnelles » (Tizou, 2006, 110). Dans cette citation, l'identité professionnelle implique deux composantes essentielles, une personnelle et l'autre professionnelle, pour finalement former un tout. Cette composante personnelle instruit sur l'idée qu'après tout, l'identité professionnelle est et demeure influencée à la fois par des **facteurs intrapersonnels** (notre façon de penser) et des **facteurs extrapersonnels** (*formation, système de*

travail et rôles et statuts). Au final, parce que la citation qui précède semble mettre l'accent sur l'identité personnelle de l'individu avant tout, nous l'avons placé (le concept d'identité personnelle) sous la catégorie **facteurs intrapersonnels**.

L'importance de la perception [E13, E15, E26] se retrouve dans des citations comme : « La construction identitaire est alors remise en question. La précarité d'emploi caractérise les premières années de la majorité des enseignants nouvellement diplômés, cette réalité vient déstabiliser la perception qu'ils ont d'eux-mêmes et ainsi fragiliser leur identité professionnelle » (Dumais, 2013, 2). Ou encore : « *The teachers work demands the continuous negotiation of professional identity, taken here to embody individual perceptions of themselves as professional actors* » (Vahasantanen, et collab., 2008, 132). Grâce à ces deux citations, on comprend mieux la raison pour laquelle le mot perception fut placé dans la catégorie **facteurs intrapersonnels**. Ici, il s'agit de perception personnelle, qui est aussi définie d'après le dictionnaire Larousse comme étant « un évènement cognitif dans lequel un objet est représenté par une activité psychologique interne » (Larousse).

La catégorie **facteurs intrapersonnels** comprend également le concept compétences [E6, E7, E18, E21]. Pour mieux situer le concept, voici une citation à l'appui : « Nous savons que le développement d'une identité professionnelle est nécessaire dans un contexte de professionnalisation, car l'identité professionnelle est étroitement liée à l'idée de bilans de compétences, donc à l'idée que si l'individu utilise mieux ou s'il augmente ses compétences, il pourra plus efficacement s'insérer dans le monde du travail » (Gaudreault, 2011, 20). Il est possible de retenir, grâce à cette citation, que l'identité professionnelle est étroitement liée aux qualités qu'un individu développe dans sa pratique. Le concept de compétence est placé sous la catégorie

facteurs intrapersonnels parce que l'attention est mise spécifiquement sur les compétences individuelles de la personne.

Tel qu'il a été présenté dans le **Tableau 16** des **facteurs intrapersonnels**, il y a le mot savoirs [E7, E14, E21]. On peut le trouver dans des citations comme celle-ci : « L'identité professionnelle se construit sur l'image que chaque individu a de lui-même comme professionnel de l'enseignement, sur la manière particulière d'être enseignant, ses valeurs, sa propre histoire de vie, ses désirs, ses savoirs, ses peurs et le sens qu'a, dans sa propre vie, le fait d'être enseignant » (Poulin, 2010, 17). Les savoirs se développent grâce aux expériences de vie personnelle, à la formation académique, aux stages, etc. Dans cette citation, il s'agit précisément des savoirs personnels de l'individu, voilà pourquoi le concept de savoir se classifie dans la catégorie de **facteurs intrapersonnels**.

Agency [E27] est un mot qui fait aussi partie de la catégorie **facteurs intrapersonnels**. La citation suivante permet de situer le mot dans son contexte : « *This contrasting of different types of teachers and teaching also highlights the role of agency in identity formation. [...] at this school I have to teach in their way* » (Trent, 2012, 378). Par cette citation, on comprend que le concept d'agency soutient l'idée que le professionnel doit faire sienne ou qu'il doit développer sa façon d'enseigner, ce qui aura également une influence sur son identité professionnelle.

Le dernier concept de cette catégorie est en lien avec la thématique de crise. De façon plus précise, il est possible, dans la catégorie **facteurs intrapersonnels**, de retrouver quelques concepts qui sont en lien direct ou indirect avec cette thématique. Pour mieux comprendre, on peut se rapporter à quelques exemples : remise en question, crise, questionnement, absence, tension, malaise, fragiliser, et situation de conflit. Maintenant, attardons-nous à une citation qui fait état du concept

de malaise [E3] : « Le malaise exprimé par les universitaires vis-à-vis de leurs conditions de travail, dont l'origine peut se trouver dans les mutations institutionnelles ayant eu cours ces dernières années, nous pousse à un questionnement sur les transformations identitaires du métier » (Millet, Oget et Sonntag, 2016, 61). Voilà donc un type de malaise ou état psychologique que peuvent vivre les universitaires. Voilà la raison pour laquelle nous avons ajouté ce mot dans la catégorie **facteurs intrapersonnels**.

3.4 Une vue d'ensemble de ce qu'en disent les experts de l'identité professionnelle dans la profession enseignante

Comme il fut le cas chez les experts les plus souvent cités en travail social, l'identité professionnelle présentée par les experts en enseignement est aussi considérée comme étant un processus en développement. Elle se forme et se transforme grâce à des **facteurs extrapersonnels** et des **facteurs intrapersonnels**. Dans ce cas-ci, tout comme en travail social, les catégories sont mutuellement exclusives, même si elles interagissent pour finalement former l'identité professionnelle.

Tableau 17 CATÉGORISATION EN ENSEIGNEMENT			
Article	Processus	Facteurs extrapersonnels	Facteurs intrapersonnels
E1	●●●●●●●●	●●●●●●	●●●●
E2	●●●●●●●●	●●●●●●●●●●	●●●
E3	●●	●●●●●	●●●●
E4	●●●●●●●●●●	●	●●●
E5	●●●●	●●	●
E6	●●●●●●●●●●	●●●●●●●●●●	●●●●●●●●
E7	●●●●●●●●	●●●●●●	●●●●●●
E8	●●●●●●●●	●●●●●●	●●●●
E9	●●●●●●●●	●●●●●	●●
E10	●●●●●		
E11	●	●●●	●●●●
E12	●●	●●●	●●
E13	●●●	●●●	●●●●●
E14	●	●●●●	●●●●
E15	●●●●●●●●●●	●●●●●●●●●●	●●●●●●
E16	●●●●●●●	●●●●●●●●●●●●	●●●●●●
E17	●●●	●	●●●
E18	●●●	●●●●●●	●●
E19	●●	●●●●●●	●
E20	●●●●●●●●●●	●●●●●●	●●●●
E21		●	●●●●
E22		●	●●
E23	●●●●●●	●	●
E24	●●●●●●	●●●●	
E25	●	●●●	●
E26	●●●	●●●●●●	●●●●
E27	●	●	
E28	●●●●	●●●●	●●

En regardant le **Tableau 17**, on prend conscience de certaines tendances. D’abord, il est possible de constater qu’il y a tout de même plusieurs articles qui présentent une définition complète de l’identité professionnelle. Et tel qu’il a été explicité plus haut à quelques reprises, ces articles tiennent compte de l’identité professionnelle comme un **processus** comprenant des **facteurs extrapersonnels** et des **facteurs intrapersonnels**. Si on regarde le **Tableau 17**, on voit que 23 articles sur 28 (82%) ont des mots clés dans toutes les catégories, soit **processus**, **facteurs extrapersonnels** et **facteurs intrapersonnels**. En autres mots, 82% des articles présentent une définition complète de l’identité professionnelle en enseignement. Ensuite, le reste des articles,

donc 4 sur 28 (14%), comportent des mots qui se retrouvent dans seulement deux des catégories identifiées. Et, dans le cas des enseignants, il y a 1 article sur 28 qui porte seulement sur une catégorie, donc (3%).

Il est vrai que les 28 articles utilisent 268 concepts différents. Toutefois, le **Tableau 17** montre clairement que les experts en enseignement vont s'entendre encore plus à dire que l'identité professionnelle se comprend par la combinaison des trois catégories (82% dans le domaine de l'enseignement contre 61% dans le domaine du travail social). Ici, 14% des articles produits en enseignement tiennent compte de deux catégories, alors qu'en travail social, cela compte pour 29%. Et en travail social, 9% des experts tiennent compte de seulement 1 catégorie, tandis qu'en enseignement, il y en a que pour 3%. Cela vient également souligner l'idée que malgré tout, il existe dans les professions du travail social et de l'enseignement des concepts qui forment une définition tout de même assez complète de l'identité professionnelle.

Une autre différence entre ce qu'on observe en travail social et en enseignement est en lien avec la sous-catégorie *rôles et statuts*, retrouvée dans **facteurs extrapersonnels**. Si on regarde cette sous-catégorie en enseignement, elle semble, selon nous, plus complète et plus précise. On retrouve, dans cette catégorie des concepts comme : enseignant, teachers, future teachers, futur enseignant, experts, professionnel, etc. En travail social maintenant, on retrouve des concepts comme institution, travailleurs sociaux, collègue, acteur, student, communauté de pratique, etc. Dans le chapitre IV qui suit, nous allons explorer en détail ce que cela pourrait signifier.

Toujours en regardant les **Tableaux 8** et **13**, on réalise que les catégories qui regroupent les concepts portant sur l'identité professionnelle en travail social et en enseignement sont identiques.

Cela veut donc dire que l'identité professionnelle, que ce soit en travail social ou en enseignement se comprend majoritairement comme un **processus** résultat de l'influence des **facteurs extrapersonnels** et des **facteurs intrapersonnels**.

Tel que nous l'avons souligné antérieurement, et pour le rappeler, le mémoire a étudié 34 articles en travail social et 28 articles en enseignement, qui traitaient tous de l'identité professionnelle. La collecte a cessé lorsque nous avons atteint la saturation. Le nombre de concepts liés à l'identité professionnelle repérés dans les articles en travail social est de 252 mots. En enseignement, 268 concepts ont été identifiés. Cela signifie qu'un total de 520 concepts ont été utilisés pour définir l'identité professionnelle. Ces 520 mots ont été regroupés en trois catégories qui finissent par définir ou décrire l'identité professionnelle en travail social et en enseignement.

En regardant ces chiffres, on constate que malgré le nombre d'articles qui diffèrent en travail social (34) et en enseignement (28), le nombre de concepts ressortis des articles est tout de même très élevé, et ce dans toutes les catégories. Pour le rappeler, la catégorie **processus** en travail social contient 120 mots, en enseignement 112 mots (soit 48% du total des concepts repérés en travail social, contre 42% en enseignement) ; la catégorie **facteurs extrapersonnels** contient 83 mots en travail social, 103 en enseignement (soit 33% du total des concepts repérés en travail social, contre 38% en enseignement) ; et la catégorie **facteurs intrapersonnels** en contient 49 en travail social et 53 mots en enseignement (soit 19% du total des concepts repérés en travail social, contre 20% en enseignement). Les variations entre les deux domaines sont donc minimes, même négligeables.

3.5 Synthèse

Pour conclure, le chapitre III a permis de présenter la description des données qui découlait de notre inventaire des textes recensés et des experts les plus souvent cités en travail social ou en enseignement. Ces textes, produits par ces experts, nous fournissaient une fenêtre sur différentes façons de définir l'identité professionnelle. Grâce à l'analyse qualitative traditionnelle, nous avons catégorisé 520 concepts se rapportant à l'identité professionnelle en trois catégories principales : **processus**, **facteurs extrapersonnels** et **facteurs intrapersonnels**. Comme nous avons pu le voir, les trois catégories permettent de décrire et/ou définir l'identité professionnelle tant chez les travailleurs sociaux que chez les enseignants. Le prochain chapitre nous servira, en plus de faire un retour sur les objectifs de cette recherche, à élaborer les conséquences de ces observations.

CHAPITRE IV INTERPRÉATION ET DISCUSSION DES RÉSULTATS

Cette étude, faut-il le rappeler, s'est appliquée à explorer la façon dont le concept d'identité professionnelle est présenté par les experts les plus souvent cités dans la littérature, et plus particulièrement en travail social et en enseignement. L'intérêt pour cet objet de recherche, rappelons-le, origine du constat entourant notre démarche de recherche, qui visait à étudier l'impact que pouvaient avoir des conditions de travail sur l'identité professionnelle et le bien-être des travailleurs sociaux du nord de l'Ontario. Nous avons alors indiqué que nous nous étions rapidement butée à un problème d'envergure : le concept d'identité professionnelle semblait flou sur le plan sémantique, voire il ne semblait pas y avoir de définition communément admise du concept dans la communauté du travail social. Partant de là, si le concept ne possède pas de définition stable, il devenait difficile d'évaluer avec aplomb l'impact des conditions de travail sur l'identité professionnelle. Il fallait alors investiguer cette problématique de clarté. Ce qui nous a obligée à ouvrir un nouveau chantier de recherche : il nous fallait creuser encore plus le concept, car pensions-nous, cela permettrait de mieux le cerner, le comprendre, le définir. En fin de compte, pensions-nous, plus nous pouvons éclairer le concept sur le plan sémantique, plus cela permettrait, dans le futur, d'étudier l'impact que peuvent avoir les conditions de travail sur l'identité professionnelle des travailleurs sociaux du nord de l'Ontario.

Si le chapitre III, qui porte sur la description des résultats, nous a permis de dégager des pistes capables d'éclairer le concept d'identité professionnelle, il sera maintenant question, dans ce chapitre, d'analyser plus en profondeur les différentes données ou constats que nous avons fait ressortir plus haut. Ainsi, tout en nous inspirant des données recueillies lors de nos recensions des écrits, nous nous appliquerons à faire des liens entre la théorisation de l'identité professionnelle, sa

contextualisation en contexte d'emploi et nos résultats. Ce travail d'analyse autour de la problématique qui nous intéresse nous permettra d'attirer l'attention sur les découvertes les plus significatives capables de nous aider à répondre à nos questions et notre hypothèse de recherche, mais aussi, de prouver que nous avons pu mener à bien un projet de recherche innovateur en travail social.

Le chapitre sera divisé comme suit. D'abord, à l'aide des données recueillies dans les chapitres précédents, nous répondrons aux questions ainsi qu'à l'hypothèse de recherche. Ce travail nous permettra ainsi de faire ressortir les faits saillants de la recherche. Par la suite, nous présenterons les questions soulevées par la recherche ainsi que les retombées de celle-ci pour l'ensemble de la profession du travail social. Nous terminerons en élaborant les limites de notre recherche.

4.1 Retour sur les questions de recherche

Dans ce paragraphe, nous rappellerons brièvement les questions au cœur de cette recherche. D'abord, la question générale fut la suivante : Comment les experts définissent l'identité professionnelle en travail social ? Et en enseignement ? Les questions spécifiques qui découlèrent de cette question furent : Est-ce que les experts en travail social utilisent une définition stable de l'identité professionnelle ? Et, est-ce qu'on peut observer une tendance similaire chez les experts en enseignement ? Ces questions, nous le verrons, nous permettront de tisser des liens entre ce qui a été relevé dans notre recension des écrits et les résultats exposés et décrits au chapitre précédent.

4.2 Retour sur l'hypothèse de recherche

À titre de rappel, dans le chapitre II, nous avons mentionné que si ce que nous avons découvert dans le chapitre I s'avérait exact, – à savoir que le concept d'identité ne jouit pas d'une définition claire, – on devrait pouvoir observer des définitions variées de l'identité professionnelle, et ce, tant chez les experts du travail social que ceux de la profession de l'enseignement. Or, pour le dire brièvement et en nous appuyant, pour ce faire, sur le chapitre descriptif qui précède, il nous est maintenant possible, en partie, d'infirmer cette hypothèse : les concepts ressortis se résument à trois catégories. À première vue, les dires des experts peuvent donner l'impression qu'il y a un manque de consensus parmi eux, mais une analyse systématique de ces définitions révèle la présence de repères servant à décrire ou encore à définir l'identité professionnelle en travail social et en enseignement.

4.3 Un retour sur la méthodologie utilisée pour cette recherche

Pour le rappeler brièvement, la méthode que nous avons retenue pour cette recherche fut l'analyse de documents⁶⁸. Cette méthode propose une analyse systématique du matériel présenté dans les documents (articles scientifiques, mémoires de maîtrise, thèses doctorales, etc.) et elle nous a permis de recueillir des données entourant les diverses catégories ou encore les repères qui permettent de décrire ou définir l'identité professionnelle en travail social et en enseignement.

Toujours à titre de rappel, nous avons décidé d'ajouter à notre échantillonnage les études sur l'identité professionnelle chez les enseignants. La comparaison entre deux domaines assure une interprétation plus rigoureuse des données. Pour le dire autrement, la recherche de l'identité

⁶⁸ Pour le rappeler, cette méthode est également connue sous le nom d'analyse des traces.

professionnelle en enseignement permet un point de contrôle, de vérification des observations que nous avons faites en travail social. Pour le rappeler, l'échantillon que nous avons utilisé repose sur 62 documents en français et en anglais et, à partir de cet échantillon, nous avons repéré les mots clés afin de créer des catégories et des sous-catégories. Maintenant, dans les prochains paragraphes, nous ferons le point sur les questions et l'hypothèse de recherche.

4.4 La question générale de recherche : Comment les experts définissent l'identité professionnelle en travail social ? Et en enseignement ?

D'abord, nous retenons des chapitres précédents ce constat : les auteurs qui sont souvent cités en la matière s'y prennent de différentes façons pour définir le concept d'identité professionnelle tant en travail social qu'en enseignement (Crête, Pullen Sansfaçon et Marchand, 2015, Clairet, 2013, Vonnez et Weyermann, 2016, Granja, 2008, Webb, 2015, Piché, 2007, Mimeault, 2016, Hobbs 2015, Gohier, Anadon et Bouchard, 2001, Martineau et Presseau, 2012, Dumais, 2013).

Par exemple, les experts de la profession enseignante affirment ce qui suit : « Malheureusement, comme nous le verrons sous peu, il semble que ce concept soit très mal défini pour la plupart des nouveaux enseignants en formation professionnelle, rendant difficile leur sentiment d'appartenance à la profession enseignante » (Gaudreault, 2011, 20). D'autres auteurs soutiennent également ce fait, soit Masse-Lamache (2017), Beijaard, Verloop et Vermunt (2000), Rus, Tomsa, Rebege et Apostol (2013). Alors que l'absence d'une définition nette peut produire un certain pessimisme, comme le révèle cette citation, d'autres fois, une identité professionnelle sans définition peut comporter certains avantages : « *The different meanings of professional identity all have something to offer, providing resources for students as they construct themselves as social workers. This is important for social work education because it acknowledges the dynamic nature*

of professional identity, and prompts us to consider how this process might best be supported » (Whiles, 2013, 865). Dans cette citation, l'attention est mise sur le fait que les diverses définitions de l'identité professionnelle permettent de mieux outiller les étudiants à se développer comme professionnels.

Toutefois, si, grâce à la recension des écrits, nous pouvions penser qu'au départ, l'identité professionnelle est difficile ou même impossible à définir, nos résultats montrent qu'il est tout à fait possible de la définir ou de la décrire avec l'aide des catégories que nous avons identifiées dans le chapitre III. L'identité professionnelle est un **processus**, la conséquence de l'interaction entre les **facteurs extrapersonnels**, comme la *formation*, les *systèmes de travail*, les *rôles et les statuts*, et les **facteurs intrapersonnels**, comme capacités, expérience, croissance, compétences, habileté, choix, etc. Ces catégories, ou ces repères, simplifient énormément la conceptualisation de l'identité professionnelle en travail social et en enseignement. Lorsqu'on parle de **processus**, on accepte que l'identité professionnelle est mouvante, en développement, en construction constante en raison des deux autres facteurs, qui sont aussi dynamiques. Les **facteurs extrapersonnels** sont des éléments qui influencent ce processus, mais qui sont extérieurs à l'individu. Les **facteurs intrapersonnels** sont les éléments qui proviennent de l'intérieur de l'individu, comme les valeurs ou les perceptions individuelles. En amassant l'ensemble des textes écrits sur l'identité professionnelle, il est essentiel de tenir compte de l'influence de ces deux facteurs, car l'identité professionnelle, comme processus, est le résultat de leur interaction.

Bref, nous avons ainsi découvert que l'identité professionnelle s'inscrit dans un processus complexe (personnel et professionnel) de transformation constante. C'est au gré des contextes

interhumains et d'emploi, au gré du regard porté par autrui et par soi, au gré du temps qui passe, qu'elle se transformerait.

4.5 Les questions spécifiques : Est-ce que les experts en travail social utilisent une définition stable de l'identité professionnelle ? Et, est-ce qu'on peut observer une tendance similaire chez les experts en enseignement ?

Si nous avons pu identifier la présence de certaines catégories ou encore de certains repères servant à définir l'identité professionnelle en travail social et en enseignement, il est donc possible d'envisager une définition tout de même stable de l'identité professionnelle pour ces deux groupes de professionnels. Dans les prochains paragraphes, nous tenterons de soutenir cette affirmation.

À titre de rappel, nous avons pu identifier dans le chapitre III, grâce aux exercices de catégorisation, qu'il y avait des tendances ou des récurrences qui permettent la construction de trois catégories : **processus, facteurs extrapersonnels et facteurs intrapersonnels**. Ces catégories, tel qu'il a été souligné plus haut, nous les avons identifiées comme des repères importants dans la définition du concept d'identité professionnelle. Or, si ces trois catégories nous permettent d'identifier des mots clés liés à l'identité professionnelle, il est alors possible, à partir de là, de concevoir une définition plus ou moins globale de celle-ci. Nos données font preuve d'une définition plus stable de l'identité professionnelle en travail social et en enseignement.

4.5.1 L'identité professionnelle en travail social

Nos données révèlent que les experts en travail social utilisent plusieurs concepts pour décrire l'identité professionnelle, mais que ces concepts se regroupent en trois catégories précises (**processus, facteurs extrapersonnels** ainsi que **facteurs intrapersonnels**). Les mots qui se

retrouvent dans ces catégories résumant la perception qu'ont les experts de l'identité professionnelle en travail social. Partant de ces catégories, des mots-repères, il nous semble que le concept d'identité professionnelle est plus stabilisé sur le plan sémantique que l'a laissé croire la littérature. Et pour preuve, nous avons rapporté que 21 sur 34 articles présentaient des mots-repères à partir desquels on pouvait dégager une définition plus complète de l'identité professionnelle. Cela signifie que 61% des articles ont des mots-repères qui se regroupent dans les trois catégories. Qui plus est, 10 sur 34 articles 29% présentent une définition qui s'appuie sur deux catégories et 3 sur 34 articles 9% utilisent seulement une catégorie.

En outre, si on retient que 21 des 34 articles recensés regroupent des mots qui sont associés à trois catégories, il est possible de confirmer que les experts sont tout de même près d'établir consensus ou de partager une définition plus ou moins stabilisée de ce qu'est l'identité professionnelle en travail social.

4.5.2 Identité professionnelle dans la profession de l'enseignement

Nos constats sont pratiquement les mêmes pour la profession de l'enseignement. Les mots clés ont été catégorisés sous les mêmes thèmes, soit : **processus**, **facteurs extrapersonnels** et **intrapersonnels**. Une fois les mots regroupés, ceux-ci ont servi à décrire ou encore à définir l'identité professionnelle auprès des professionnels de l'enseignement. Grâce au portrait rigoureux de tous les mots qui se retrouvent dans les trois catégories, il devient possible, encore là, de constater la présence de mots-repères stables de ce qu'est l'identité professionnelle auprès des enseignants. Pour preuve, 23 des 28 articles 82% comportaient des mots-repères qui se trouvaient dans les trois catégories principales.

Notre constat est donc sans équivoque : même si plusieurs experts ont soulevé l'idée que l'identité professionnelle était complexe, et qu'il ne semblait pas y avoir de définition univoque du concept sur le plan scientifique, il fut possible de noter que ces mêmes experts, en se référant à plusieurs concepts ou mots différents, reviennent toujours aux mêmes trois éléments, aux mêmes catégories qui sont exhaustives et mutuellement exclusives. Comment expliquer alors le discours qui veut que l'identité professionnelle soit difficile à définir ?

Nous proposons deux explications, mais il pourrait y en avoir d'autres : 1) le nombre de concepts différents utilisés par les experts pour décrire l'identité professionnelle donne l'impression d'un manque de consensus ; ou 2) certains experts évitent de définir un phénomène qui est un processus, qui est en transformation constante, une définition donnant l'impression que le phénomène devient statique, immuable. En outre, peu importe les motifs qui peuvent justifier la teneur du discours d'un non-consensus, une analyse qualitative systématique révèle pourtant qu'il est possible de définir clairement l'identité professionnelle, tout en tenant compte de son dynamisme, de son caractère relationnel.

Chose certaine, les experts abordent donc la question de l'identité professionnelle en fournissant des repères multiples, mais qui se résument assez bien : 1. il existe un lien entre l'identité professionnelle et l'environnement de travail ou encore le contexte d'emploi, les valeurs propres à un champ de profession⁶⁹, les compétences nécessaires à l'exercice de la profession⁷⁰, les savoirs⁷¹

⁶⁹ Pour le travail social, pensons, par exemple, à la promotion de la justice sociale et à la défense des droits humains.

⁷⁰ Pensons, par exemple, au fait d'être capable de comprendre, de questionner et d'intégrer les fondements normatifs (règles de déontologie) et éthiques du travail social.

⁷¹ Cela renvoie, par exemple, aux savoirs théoriques, méthodologiques et pratiques, mais aussi, aux savoir-être, aux savoir-faire, aux savoir-dire et aux manières de les réaliser dans la relation professionnelle. Cela renvoie également aux mécanismes liés au développement professionnel, au maintien de la compétence, à la formation continue.

de la profession, les histoires et les valeurs personnelles du professionnel ; 2. ces liens donnent à l'identité professionnelle son caractère constructif-évolutif (personnel et professionnel).

Si nos résultats impliquant les travailleurs sociaux et les enseignants permettent d'envisager un cadre plus stable de ce à quoi renvoie l'identité professionnelle comme concept, attardons-nous maintenant aux similarités et aux différences que nous avons relevées entre les deux professions.

4.6 Les similarités et les différences de l'identité professionnelle en travail social et en enseignement

D'abord, nous venons d'exposer qu'en fonction des catégories, des sous-catégories et des mots-repères qui sont souvent les mêmes, il y a similarité entre le travail social et l'enseignement. Tous les mots clés ressortis ont ainsi permis de dégager les mêmes catégories et sous-catégories.

Ensuite, une autre similarité entre les deux groupes : dans certaines catégories se trouvent des concepts qui sont parfois en contradiction. Plus précisément, en travail social et dans la catégorie **processus**, on retrouvait les mots *not-stable* et *stable* ou encore *divers* et *unique*, *subjectif* et *objectif*. En enseignement, et, toujours dans la catégorie **processus** on retrouvait ces mots contradictoires : *instable*, *stable*, *not stable*, *subjectif* et *objectif*, etc. Que laisse croire cette idée de contradiction ? Cela laisse croire que le processus de développement de l'identité professionnelle, tant en travail social qu'en enseignement, renvoie à un processus tout de même très complexe et divers. Comme l'humain et la société peuvent vivre de manière paradoxale (côte-à-côté, mais aussi imbriqué l'un dans l'autre) l'identité professionnelle, qui est aussi humaine et sociale, peut le faire aussi. Nous aurions pu définir la catégorie en soulignant ce caractère complexe (**processus**

complexe). Toutefois, comme le mot processus reconnaît ou implique le dynamisme d'un phénomène, nous avons jugé que l'ajout du qualificatif « complexe » n'était pas nécessaire.

Ensuite, nous avons, dans le chapitre III, noté cette différence qui existait au niveau de la précision de la catégorie de *rôles et statuts* en enseignement. En fait, si on compare les deux professions, il nous est apparu que la catégorie de *rôles et statuts* semblait plus floue en travail social qu'en enseignement. Par floue, nous entendons un manque de netteté ou bien encore, un manque de précision ou de clarté. Le spécifique d'un enseignant, ce que fait un enseignant au travail, est, semble-t-il, plus simple à circonscrire que le spécifique d'un travailleur social. Comment expliquer ce fait ? Pour répondre, on peut se rapporter à notre recension des écrits qui, justement, faisait état que les travailleurs sociaux, comme professionnels, semblent avoir de la difficulté à se dire et à justifier leurs actions d'intervention auprès des autres (Fortin, 2003 et ACTS 2006). Cette problématique ressortait avec force dans les états généraux de la profession en 1999 au Québec (OPTSQ, 1999), mais aussi dans les travaux de l'ACTS (2006). Ces constats, nous les avons aussi notés dans le passé et nous l'observons au quotidien dans l'exercice de notre profession en Ontario. En outre, nous avons remarqué, grâce à nos expériences de travail, que les professionnels qui travaillent dans le domaine du travail social, et dans le domaine de l'intervention directe, semblent avoir de la difficulté à se dire ou encore à partager leur titre professionnel⁷².

Or, même si l'Ordre professionnel du Québec, dans ses états généraux, s'était donné comme mission (en 1999) de donner plus de sens à l'identité professionnelle des membres qui l'occupent,

⁷² Par exemple, intervenante en santé mentale, travailleuse sociale, conseillère, etc.

et ce, grâce à une formulation plus claire de la profession⁷³, il reste qu'il est encore possible d'entendre, – du moins, en Ontario, – certaines confusions au niveau du titre et du statut des professionnels qui travaillent dans le domaine du travail social. Par exemple, il est fréquent d'entendre cette association entre les titres suivants : intervenante en santé mentale, conseiller ou conseillère, thérapeute, travailleuse sociale, psychothérapeute, etc. Parce qu'on semble ainsi mettre tous ces titres dans le même sac, il semble clair qu'il existe, encore à ce jour, et pour certains, un manque de clarté ou une ambiguïté au niveau du rôle et du titre que peuvent utiliser les professionnels dans ce domaine.

L'Ordre professionnel des travailleurs sociaux de l'Ontario, s'appuyant sur la législation en la matière⁷⁴, permet de clarifier certaines ambiguïtés qu'il pourrait y avoir à ce niveau, étant donné qu'elle a pour mandat de : « protéger l'intérêt public contre les personnes non qualifiées, incompetentes et inaptes à exercer la profession. L'Ordre s'acquitte de son mandat de protection du public comme suit : en fixant des exigences d'admission pour s'assurer que seules les personnes ayant suivi une formation spécialisée peuvent s'inscrire à l'Ordre ». (OTSTTSO, 2019) Toutefois, nous tenons à souligner que les travailleurs sociaux en Ontario ne font pas partie d'une profession à titre réservé. Cela signifie que les travailleurs sociaux ne sont pas dans l'obligation de faire partie de l'Ordre des travailleurs sociaux de l'Ontario (sauf si cela est demandé par l'organisme employeur) à la sortie de l'Université. De plus, au contraire du Québec, il n'y a pas en Ontario

⁷³ Parce qu'il faut dire que l'identité professionnelle était à l'époque présentée comme étant une connaissance implicite qu'il fallait dorénavant rendre plus formelle (Mimeault, 2016).

⁷⁴ Loi de 1998 sur le Travail social et les techniques de travail social, disponible en ligne à l'adresse suivante : Gouvernement de l'Ontario. *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*. [Site web]. Repéré à <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/98s31?search=normes+d%27emploi> (page consultée septembre 2019).

d'activités professionnelles réservées aux travailleurs sociaux⁷⁵. Peut-être que si nous étions une profession à exercice exclusif (Office des professions du Québec, 2019⁷⁶), ou, encore bien qu'on demeure à titre réservée, qu'on ait également des activités professionnelles réservées comme nos collègues au Québec, cela changerait la capacité de distinguer les tâches d'un travailleur social d'un intervenant en santé mentale, d'un conseiller, d'un thérapeute, etc ? Peut-être que cela aurait des répercussions sur l'ancrage identitaire, sur les façons de se représenter ou de dire l'exercice professionnel en travail social au sein des établissements du réseau de la santé et des services sociaux ? Bref, nous croyons qu'en plus des professionnels eux-mêmes qui doivent parvenir à mieux situer leurs spécificités, leurs actes professionnels (Parazeli et Ruelland, 2017, Chauvrière, 2010), et en plus des milieux de formation (universités et collèges), l'État et sa législation en la matière, mais aussi l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario, dans son mandat de protection du public, ont un rôle à jouer dans l'appropriation, par les membres, d'une identité professionnelle en travail social, mais aussi, dans l'enseignement de la profession auprès des employeurs. Ces employeurs qui, faut-il le rappeler, sont, au même titre que l'Ordre professionnel et leurs membres, appelés à s'assurer que l'exercice professionnel des travailleurs sociaux respecte les valeurs, les normes de pratique et les règles déontologiques de la profession.

⁷⁵ Pour mieux comprendre, voir le lien suivant : Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. *Activités professionnelles réservées*. [Site web]. Repéré à <https://www1.otstcfq.org/public/nos-professions/activites-professionnelles-reservees/> (page consultée octobre 2019).

⁷⁶ Voir cette ressource pour en apprendre davantage : Office des professions du Québec. Ordres professionnels. [Site web]. Repéré à <https://www.opq.gouv.qc.ca/foire-aux-questions/ordres-professionnels/> (page consultée octobre 2019).

Au final, bien que nous ayons noté que les deux professions peuvent se rejoindre sur le plan des mots-repères⁷⁷ au cœur des catégorisations qui ont permis de dégager une définition de l'identité professionnelle, nous avons aussi noté qu'il y avait des différences notables entre les deux professions, dont celle-ci qui nous apparaît clairement : la profession d'enseignant semble jouir de plus de clarté sur ce que font les enseignants au travail que chez les travailleurs sociaux.

4.7 L'idée d'une profession en crise et l'identité professionnelle dans cette réalité ?

Dans notre exposé des deux premiers chapitres où il fut question des conditions de travail des travailleurs sociaux, nous évoquons, en nous appuyant sur la recension des écrits, ces liens usuels entre l'identité professionnelle et la nouvelle gestion publique (NGP). Que ce soit chez Grenier, Bourque et St-Amour, 2016, Pullen Sansfaçon et Marchand, 2015, Larivière, 2013 et même Fortin, 2003, il y avait ces rapprochements fréquents à l'effet que l'identité professionnelle était, plus souvent qu'autrement, ébranlée par les exigences et les prescriptions des employeurs. En effet, ce mode de gestion managérial, marqué par la culture de performance et les mécanismes d'évaluation du rendement, semble avoir des correspondances négatives sur les professionnels eux-mêmes et sur leurs façons d'exercer leur profession auprès des individus et des collectivités (Richard et Gervais, 2018). En autres mots, il semblerait que les contextes de travail marqués par la NGP seraient éprouvants, car ils obligeraient les professionnels à constamment s'adapter à des changements organisationnels, à des commandes des employeurs qui les obligent à réévaluer leurs façons d'être et de faire auprès des individus. Voici une citation qui démontre bien cela :

Ces orientations ne sont pas sans créer de malaise et d'inconfort chez un certain nombre de travailleuses sociales, voire une souffrance éthique au travail. Les travailleuses sociales semblent de moins en moins se reconnaître dans les

⁷⁷ Plus de la moitié des articles en travail social 61% et en enseignement 82% comportaient des concepts qui se trouvaient dans les trois catégories que nous avons identifiées et qui permettent de concevoir une définition plus ou moins stabilisée de l'identité professionnelle.

transformations du réseau de la santé et des services sociaux, ainsi que dans les nouvelles valeurs privilégiées. Comme les valeurs contribuent à donner sens au travail, le sens du travail est ici mis en souffrance (Grenier, Bourque et Boucher, 2018, 147).

Cette citation met l'insistance sur le fait que la NGP transforme l'organisation du travail, impose de nouvelles façons de faire et de produire le travail social. Et ces nouvelles orientations ne sont pas sans conséquences pour certains des travailleurs sociaux : certains en souffrent grandement, d'autres moins (Richard, 2014).

Si nous devons demeurer prudente sur ces liens ou corrélations que font plusieurs chercheurs entre les nouveaux modes de gestion managériaux et leurs effets sur l'exercice professionnel, – car ce ne sont pas tous les professionnels au travail qui, dans des conditions similaires, vont souffrir (Richard et Gervais, 2018), – ces liens sont néanmoins utiles, car ils nous permettent de valider certaines de nos données et observations. Par exemple, plusieurs textes qui furent au cœur de notre analyse de traces indiquèrent que l'identité se façonne, se construit et se déconstruit en contexte de travail, en fonction des conditions de travail au sein des organismes qui emploient les travailleurs sociaux. Dans cette perspective, autant en travail social qu'en enseignement, il est rapporté que l'identité professionnelle serait ébranlée par les contextes de travail actuel, par la NGP, mais on dit aussi qu'elle est en crise. Pour le rappeler, nous avons expliqué dans le chapitre I que cette idée de crise renvoie d'abord aux mutations sociétales et organisationnelles qui, en plus de défier la profession du travail social, (Richard, 2014, Grenier, Bourque, et St-Amour, 2016, Fortin, 2003) ont pu produire des défis identitaires, voire une période d'incertitude identitaire chez les travailleurs sociaux (Clairet, 2013, Granja, 2008, Mimeault, 2016, Melchior, 2017).

D'ailleurs, nous avons relevé que cette idée de crise ou ce malaise dans l'exercice professionnel n'est pas sans conséquence sur l'identité professionnelle. Cela a été appuyé par de nombreux auteurs : Fortin, (2003), Grenier, Bourque (2018), Piché (2017), Chavarroche (2005), Caron, Chouinard (2014), et Webb (2015). S'il semble exister ce constat de crise ou de malaise au sein de la profession du travail social (Richard et Gervais, 2018), alors comment est-ce que les travailleurs sociaux ou les chercheurs/auteurs peuvent définir l'identité professionnelle autrement qu'en crise ? Il s'agit d'une question pertinente, parce qu'à la lumière de la recension des écrits du chapitre I et du chapitre II, comme chercheuse, nous étions déjà sous l'impression que l'identité professionnelle était globalement en crise.

Malgré une littérature qui donne l'impression d'une identité professionnelle en crise, une analyse systématique des textes ne permettait pas de ressortir l'élément de « crise » comme une catégorie importante. Par exemple, si on regarde la catégorie **facteurs intrapersonnels** en travail social, il est possible de retrouver des mots en lien avec le thème de crise comme stress, struggle, tension et malaise. Cette catégorie comportait un total de 49 mots et sur ce lot, seulement 4 mots sont en lien avec la thématique de crise, ce qui équivaut à un pourcentage de 8%.

Ensuite, dans la catégorie **facteurs extrapersonnels** en enseignement, et plus précisément dans la sous-catégorie **système de travail**, on retrouvait les mots suivants : crise de l'expertise, crise de formation professionnelle, crise de pouvoir, crise de l'éthique, risk, et mutations institutionnelles. Dans cette catégorie, on retrouvait un total de 103 mots, et sur ce lot, seulement 6 mots sont en lien avec la thématique de crise, ce qui représente 5% des mots liés au **système de travail**. Toujours en enseignement, mais dans la catégorie **facteurs intrapersonnels**, nous retrouvions, en lien avec la thématique de crise, les mots suivants : tension, malaise, fragiliser, situation de conflit (interne ou

externe). Cette catégorie comporte un total de 53 mots et sur ce lot, seulement 5 mots ou 7% de ces mots sont en lien avec le thème de crise. Si on fait le calcul rapidement, sur un total de 252 mots qui ont été identifiés en lien avec le travail social, seulement 4 concepts ou 1% des mots étaient en lien avec la thématique de crise. Dans la profession de l'enseignement, sur un total de 268 mots utilisés pour décrire l'identité professionnelle, seulement 11 mots ou 4% de ces mots étaient en lien avec la thématique de crise. Ces pourcentages énoncent clairement le fait que la crise est seulement une caractéristique de l'identité professionnelle. Lorsqu'il est considéré avec tous les autres qualitatifs et concepts, le thème de la crise n'est même pas assez présent pour former une sous-catégorie. Partant de là, on peut conclure que l'identité professionnelle n'est pas (que) déterminée ou définie par la crise, elle est beaucoup plus que cela. On peut même souhaiter qu'à l'avenir, les experts soient plus prudents lors de leur représentation de l'identité professionnelle. Car en sur-représentant la crise au sein de l'identité professionnelle, on risque d'aliéner toutes les personnes qui ne sont pas en crise ou même de présenter la crise comme une conséquence nécessaire de la profession.

4.8 Synthèse autour des faits saillants de la recherche

Au final, cette recherche nous permet de retenir que :

1. il est possible d'accéder à une définition stabilisée du concept d'identité professionnelle ;
2. l'identité professionnelle est un **processus** de développement identitaire, le résultat de l'interaction entre les **facteurs extrapersonnels** (formation, apprentissage, client, communauté de pratique, etc) et les **facteurs intrapersonnels** (comportement, croyance, choix, compétences, habiletés, etc.) ;
3. la thématique de crise, alors qu'elle est une composante de l'identité professionnelle, ne définit pas l'identité professionnelle ;

4. l'identité professionnelle en enseignement prête moins à confusion, en ce qui concerne les rôles et statuts.

Bref, dans le but de faire écho à nos propos dans le premier chapitre, il appert que plus nous faisons de la recherche sur le thème de l'identité professionnelle, plus nous pourrions stabiliser une définition de l'identité professionnelle, et mieux nous pourrions, par exemple, évaluer l'impact des conditions de travail sur l'identité professionnelle et le bien-être au travail.

On s'en rend compte, les retombées de notre recherche sont nombreuses. Pour mieux comprendre, attardons-nous, dans les prochains paragraphes, aux principaux arguments synthèses qui nous permettent de soutenir pareille affirmation.

4.9 Retombée de la recherche

Les recherches scientifiques doivent, dans la mesure du possible, faire avancer les connaissances sur un sujet de recherche dans un domaine particulier. Notre recherche répond à ce critère, car :

1. elle permet de saisir, plus facilement, ce qu'est l'identité professionnelle ;
2. elle formalise et opérationnalise une définition de l'identité professionnelle, ce qui était nécessaire pour la poursuite de nouvelles recherches sur le sujet, comme celle que nous voulions poursuivre au départ, soit comprendre le lien entre les conditions de travail, l'identité professionnelle et le bien-être au travail ;
3. elle réduit l'importance de la crise dans le processus de développement de l'identité professionnelle, ce qui réduit l'aliénation des professionnels qui ne se questionnent pas à

l'égard de leur identité professionnelle ou ceux qui ne sont pas déstabilisés par ce genre de questionnement.

4.10 Limites de la recherche

Toute recherche, peu importe le domaine, comporte des limites. Dans notre démarche, une première limite vient du fait que nous avons dû, dès le départ, modifier notre objet de recherche pour les raisons évoquées plus haut. Bien que nous n'ayons pas eu la chance de mesurer notre premier objet de recherche, soit l'impact des conditions de travail sur l'identité professionnelle et le bien-être chez les travailleurs sociaux en Ontario, nous sommes parvenue à pointer une problématique qui a pu valider notre démarche de recherche comme chercheuse à la maîtrise. En effet, et découlant de notre recension des écrits, il s'est avéré que le concept d'identité professionnelle semblait mal défini sur le plan sémantique et donc nous avons à vérifier cela avant même de pouvoir étudier les impacts des conditions de travail sur l'identité professionnelle et le bien-être des travailleurs sociaux de l'Ontario.

Ensuite, alors que les catégories sont mutuellement exclusives, vraisemblablement, il est difficile de dissocier des phénomènes sociaux qui sont aussi intrinsèquement liés. On peut penser, par exemple, que les valeurs professionnelles sont fortement liées avec la catégorie **facteurs extrapersonnels**, et plus particulièrement avec la sous-catégorie système de travail ; après tout, on ne peut pas avoir des valeurs professionnelles sans l'espace qui produit et est le produit de ces valeurs. Ou encore, on peut dire que certains savoirs provenant de l'extérieur (formation ou milieu de travail) sont transmis.

On pourrait donc nous accuser de ne pas avoir bien assuré l'exclusivité des catégories. Toutefois, c'est pour cette raison que chaque concept a été présenté dans son contexte. Le concept savoir a été considéré comme un **facteur intrapersonnel** parce qu'il était exprimé, par l'auteur, comme un phénomène qui partait de l'intérieur de l'individu, influençant le monde à l'extérieur de l'individu. De même, les concepts associés au système de travail ont été exprimés, par les auteurs, comme étant des phénomènes qui existent à l'extérieur de l'individu qui exercent une influence sur lui.

L'exercice de démonstration qui se trouve dans le chapitre III souligne le fait que l'identité professionnelle se produit dans l'interaction entre les **facteurs extrapersonnels** et les **facteurs intrapersonnels**. Cela s'explique de par le fait que l'humain produit ce genre d'interaction et y vit. De nombreux sociologues de la systémique complexe (comme Edgar Morin ou Claude Vautier) ou de la sociologie relationnelle (comme Simon Laflamme ou Paul Jalbert) reconnaissent la nature relationnelle de l'humain et des phénomènes sociaux. Concevoir, abstraitement, les catégories qui sont mutuellement exclusives ne nie pas la relation entre ces catégories. Nos catégories sont un reflet des concepts qui ont été traités, par les experts, comme étant mutuellement exclusifs.

De plus, une limite de notre analyse vient du fait que nous avons étudié seulement ce qu'en disent les experts/chercheurs et que nous n'avons pas, nous-même, tenu compte de ce qu'en disent les travailleurs sociaux et les enseignants. Cela dit, plusieurs auteurs cités (Crête, Pullen Sansfaçon et Marchand, 2015, Clairet, 2013, Moorhead, 2017) partent de bases empiriques, et donc rapportent ce qu'en révèlent les travailleurs sociaux et les enseignants. À ce titre, nous croyons qu'avec cette recherche, les autres chercheurs pourront opérationnaliser davantage les catégories et faire des questionnaires ou encore des entrevues afin de confirmer nos découvertes.

On ajoute qu'on pourrait penser qu'il est difficilement envisageable de généraliser les résultats retenus à l'identité professionnelle des autres professions (infirmière, médecin, etc), ce qui constitue une limite à notre recherche. En effet, parce que nous avons étudié seulement l'identité professionnelle en travail social et en enseignement, il pourrait y avoir des différences dans d'autres professions. Malgré cela, nous sommes confiante que ces différences seront mineures puisque nos catégories sont à la fois mutuellement exclusives et exhaustives et que la ressemblance entre deux domaines est aussi assez significative – autres que les différences sur le plan du rôles et statuts, les experts dans les deux domaines affirment essentiellement la même chose, preuve que nous avons atteint le principe de saturation et la qualité de notre catégorisation. En regroupant un total de 520 concepts en travail social et en enseignement, nous envisageons difficilement une identité professionnelle qui s'explique autrement qu'un **processus** qui est influencé par une série de **facteurs extrapersonnels** et de **facteurs intrapersonnels**. Bien que la prudence en recherche soit de mise, il reste que notre travail de catégorisation fut à ce point systématique et rigoureux que nous pensons observer la même chose dans les autres professions.

Puis, des analyses textométriques informatisées pourraient révéler des nuances ou des associations que nous avons manquées. Mais nous pouvons confirmer que les étapes de la catégorisation ont été multiples, tout comme les corrections et les vérifications faites par la chercheuse et les membres du comité de direction.

Grâce à ce travail de recherche, nous avons pu faire ressortir des catégories et des repères qui décrivent ou définissent l'identité professionnelle en travail social et en enseignement. Ces catégories ou ces repères (**processus, facteurs extrapersonnels, facteurs intrapersonnels**) sont importants, car ils permettent de mieux décrire ce qu'est l'identité professionnelle.

Cette recherche, quoique déterminante, ouvre de nouvelles perspectives pour d'autres chercheurs afin de permettre l'évolution ou le développement constant des connaissances dans le domaine du travail social. Il est important de faire avancer les connaissances dans le domaine, et nous avons tous en cela un rôle actif à jouer.

CONCLUSION

Tout comme l'identité professionnelle, cette recherche découle d'un processus qui n'a cessé d'évoluer au cours de sa réalisation. Les prochains paragraphes serviront, entre autres, à revenir brièvement sur les diverses étapes qui ont mené à la réalisation du mémoire de maîtrise en travail social, et ce, dans le but de faire ressortir les faits saillants de chacune des étapes. De façon plus précise, nous reviendrons sur la recension des écrits, étape importante qui a permis de dégager la question générale, les questions spécifiques et l'hypothèse de recherche. Nous reviendrons également, bien que brièvement, sur la méthode retenue pour répondre à ces questions et cette hypothèse de recherche. Nous rappellerons aussi, de façon synthétique, les résultats obtenus et leurs conséquences. Quelques-unes des limites et des forces de la recherche seront soulignées pour ensuite venir rappeler, succinctement, les contributions de ce mémoire pour la profession du travail social, mais aussi pour l'ensemble des professionnels du domaine. Nous terminerons en résumant quelques pistes pour de futures recherches portant sur le thème de l'identité professionnelle en travail social.

D'abord, le chapitre I a fait le point sur les thèmes suivants : les conditions de travail, l'identité professionnelle et le bien-être des travailleurs sociaux. L'intérêt initial fut d'étudier l'impact que pouvaient avoir les conditions de travail sur l'identité professionnelle et le bien-être au travail des travailleurs sociaux du nord de l'Ontario. Rappelons une dernière fois que ce qui a guidé la recherche initiale fut la question générale suivante : Quel impact ont les conditions de travail au sein des organismes sociosanitaires sur l'identité professionnelle et le bien-être des travailleurs sociaux du nord de l'Ontario ? Et, les questions spécifiques suivantes :

1. Quels sont les changements les plus significatifs que les professionnels ont observés dans leurs conditions de travail au sein des organismes qui les emploient ? dans leur façon d'exercer leur profession auprès des prestataires ?
2. Comment est-ce que les travailleurs sociaux vivent les changements à leurs conditions de travail au sein des organismes sociosanitaires ? dans leurs façons d'exercer leur profession auprès des presbitaires ?
3. Comment est-ce que ces expériences affectent leur identité professionnelle ?
4. Comment est-ce que ces expériences affectent leur bien-être ?

Grâce à la recension des écrits portant sur le premier objet de recherche, nous avons expliqué que si le travail est cause de souffrance, cela peut s'expliquer par des facteurs sociétaux, organisationnels et professionnels. Brièvement, parmi les textes recensés, plusieurs experts ont souligné des liens entre les changements sociétaux, la montée du néolibéralisme et les changements managériaux au sein des structures organisationnelles (mode de gestion) du réseau de la santé et des services sociaux, voire leurs effets sur les travailleurs sociaux. Dans de nombreux écrits, des effets potentiels sur le bien-être au travail furent soulignés : qu'on pense, par exemple, au stress, à la dépression, la fatigue de compassion, la détresse morale, les conflits de valeurs et de rôles, le *burnout*, l'incertitude ou l'insécurité, le désenchantement professionnel, la perte de l'estime de soi, etc. Si plusieurs souffrent, on doit toutefois rappeler que ce n'est pas le cas pour tout le monde (Richard et Laflamme, 2016, Richard et Gervais, 2018).

Parmi les transformations du réseau de la santé et des services sociaux, la nouvelle gestion publique (NGP) fut évoquée bien souvent. Ce mode de gestion semble avoir joué un rôle important parce qu'il interpelle les façons de penser, mais aussi de financer et de livrer les services de santé et les services sociaux auprès des individus. Ces modes de gestion managériaux, nous l'avons aussi noté, ont provoqué une recrudescence des évaluations du rendement professionnel, une culture de la performance capable de confronter les travailleurs sociaux dans leurs façons d'être et de faire le travail social. Nous avons, à cet effet, évoqué que les professionnels devaient faire face à certaines

tensions entre les visées professionnelles et les visées organisationnelles, tensions que nous pouvions ainsi lier au choc des épistémès (Richard, 2014). Pour faire face à cette réalité provoquée par les nouveaux modes de gestion (NGP) en contexte d'emploi, nous avons, grâce aux écrits recensés, fait ressortir l'idée voulant que le fait d'avoir une identité professionnelle solide ou forte serait nécessaire pour contrer les effets des nouveaux modes de gestion et ce qu'ils provoquent dans les contextes de travail où évoluent les travailleurs sociaux.

Or, c'est en étudiant davantage l'identité professionnelle en travail social que nous avons fait une découverte intéressante, soit qu'il ne semblait pas y avoir de définition stabilisée sur le plan sémantique de ce qu'est l'identité professionnelle. C'est grâce à cette découverte que la problématique de notre recherche fut réorientée : il devenait inconcevable d'étudier l'impact des conditions de travail sur l'identité professionnelle et le bien-être au travail alors que l'identité professionnelle ne jouissait pas d'une définition stabilisée dans la littérature.

Cette réorientation de l'objet de recherche nous a obligée, tel qu'il a été évoqué dans le chapitre II du présent mémoire de maîtrise, d'ouvrir un nouveau terrain d'étude. Nous avons alors dû mettre l'accent sur la nouvelle problématique de recherche, soit le flou sémantique lié au concept d'identité professionnelle. En autres mots, ce chapitre aura permis de faire le point sur le fait qu'il ne semble pas y avoir de définition claire ou communément acceptée au sein de la communauté d'experts-chercheurs en travail social. Il fallait donc explorer ce que les experts disent de l'identité professionnelle en travail social et en enseignement. Pourquoi avons-nous décidé d'ajouter la profession enseignante ? C'est simple, parce qu'explorer le concept d'identité professionnelle auprès de deux professions, – et nous l'avons montré dans ce projet de recherche, – permet d'avoir

un portrait plus complet du concept, permet de comparer nos observations dans un domaine avec celles dans un autre domaine : une forme de variable contrôle.

Ce travail autour de la nouvelle problématique de recherche nous a permis de formuler une nouvelle question générale : Comment les experts définissent l'identité professionnelle en travail social ? En enseignement ? Les questions spécifiques, qui découlèrent de la question précédente, furent les suivantes : Est-ce que les experts en travail social utilisent une définition stable de l'identité professionnelle ? Et, est-ce qu'on peut observer une tendance similaire chez les experts en enseignement ? Et l'hypothèse suivante : si ce que nous avons présenté dans le chapitre I s'avère exact, on devrait observer des définitions variantes de l'identité professionnelle parmi les experts en travail social qui étudient la question. Bref, ce sont ces questions et cette hypothèse qui furent au cœur de cette recherche.

Pour répondre à ces questions de recherche, nous avons retenu un angle méthodologique précis : le mode qualitatif. En effet, dans cette recherche, l'analyse qualitative, connue sous le nom de technique d'analyse des traces, s'avérait plus appropriée afin d'étudier le concept d'identité professionnelle en profondeur. Cette méthode permettait ainsi de dresser un portrait clair et précis de ce que disent les experts du concept d'identité professionnelle. La technique a donc permis de recueillir des données qui illustraient une variété de définitions de l'identité professionnelle. L'échantillon, quant à lui, était basé sur un ensemble de textes qui provenaient d'experts-chercheurs en travail social et de la profession enseignante. Un total de 62 documents (articles scientifiques, mémoires de maîtrise et thèses doctorales) ont été retenus pour l'analyse. Le codage du matériel a permis la construction d'une catégorisation rigoureuse (catégories générales et sous-

catégories). À ce titre, attardons-nous brièvement à la description des données liée à cet exercice de catégorisation, au chapitre III.

Le chapitre III du mémoire présente la description des données ressorties à la suite de la catégorisation. Pour le rappeler, ces catégories furent au nombre de trois : **processus**, **facteurs extrapersonnels** et **facteurs intrapersonnels**. La catégorie **facteurs extrapersonnels** comportait des sous-catégories : *formation*, *système de travail* et *rôles et statuts*. Toutes ces catégories confondues regroupent les mots clés servant à décrire l'identité professionnelle en travail social et en enseignement. Ces catégories, nous l'avons noté, ont permis d'avoir des repères plus clairs de ce qu'est l'identité professionnelle. L'identité professionnelle renvoie à un **processus** qui est en constant développement. Mais il y a plus : ce **processus**, qu'on dit en (constant) développement, serait influencé par des **facteurs extrapersonnels** (*formation, système de travail, rôles et statuts*) ainsi que des **facteurs intrapersonnels** (*valeurs, croyances, etc.*).

Le chapitre IV fut en cela révélateur, car il a souligné l'interprétation des diverses données ou des constats dégagés par suite de la catégorisation. Nous rappellerons, dans ce qui suit, les faits saillants ressortis quant à l'hypothèse de recherche, la question générale ainsi que les questions spécifiques.

D'abord, nous avons pu infirmer, en partie, l'hypothèse qui avançait la présence de définitions variantes. Grâce aux données ressorties, les nombreux concepts utilisés se résument tout de même en trois catégories. Or, une lecture rapide des dires des experts peut donner l'impression d'une absence de consensus. Plus de 250 mots ont été utilisés pour décrire l'identité professionnelle. Une analyse des traces, toutefois, permet de voir à quel point ces concepts ont des racines communes. Ce qui au départ paraît hétérogène est, en réalité, très homogène.

En travail social, il est possible de concevoir une définition plus stable de l'identité professionnelle, et cela a pu se démontrer par le fait que 61% des articles retenus présentèrent des concepts qui se sont classés dans toutes les catégories-repères que nous avons créés ; tandis qu'en enseignement, 82% des articles comportent des concepts qui se retrouvèrent dans les trois catégories-repères. Nous retenons, dès lors, que malgré le fait que le concept d'identité professionnelle est un concept complexe et que ce concept ne semblait pas stabilisé dans la littérature, les experts-chercheurs, en travail social et en enseignement, abordent les mêmes catégories-repères pour parler de l'identité professionnelle.

Pendant la réalisation du projet de recherche, nous avons identifié certaines limites et certaines forces. Une des limites, que nous considérons également comme une force, vient du fait que nous avons dû réorienter notre recherche après avoir découvert un problème de définitions du concept d'identité professionnelle. Nous n'avons peut-être pas pu explorer notre intérêt initial, mais il était impossible de poursuivre sans ce dépouillage. Une telle opérationnalisation aidera aux futures recherches en offrant une définition plus stabilisée de l'identité professionnelle. Le fait de n'étudier que ce que rapportent les experts peut aussi être perçu comme une limite. En cela, nous n'avons pas pu tenir compte de ce qu'en disent réellement les travailleurs sociaux sur le terrain. Il faut noter, cependant, que plusieurs auteurs cités le font. Puisque ces textes ont été inclus à notre collecte, le travail de terrain s'est fait indirectement. Une analyse informatisée aurait aussi pu ajouter des éléments à notre analyse. Nous pouvons néanmoins confirmer que les étapes menant à la catégorisation furent nombreuses et qu'il y eut de nombreuses vérifications faites par la chercheuse et les membres du comité de direction pour s'assurer de la validité de l'exercice d'analyse.

Malgré ces limites, ce mémoire de maîtrise reste déterminant. Il prouve qu'il existe des catégories-repères qui permettent de définir le concept d'identité professionnelle efficacement. Ce concept, au final, n'est pas aussi flou qu'on le pensait, que plusieurs le pensent. Il permet aussi d'ouvrir de nouvelles perspectives de recherche afin d'assurer le maintien du développement des connaissances dans le domaine du travail social. À ce titre, il serait fort intéressant d'étudier ce qu'en disent réellement les professionnels sur le terrain, soit les travailleurs sociaux du nord de l'Ontario. Plus nous pouvons arriver à clarifier l'identité professionnelle, plus les professionnels pourront se distinguer des autres appellations de métier et plus ils pourront apprendre à composer avec les demandes des employeurs qui pourraient aller à l'encontre des spécificités propres⁷⁸ à la profession du travail social. Finalement, notre recherche initiale reste toujours inachevée. Grâce à cette étude, nous pourrions étudier plus efficacement l'impact des conditions de travail sur l'identité professionnelle et le bien-être des travailleurs sociaux du nord de l'Ontario.

Bref, nous croyons que la poursuite de la recherche de l'identité professionnelle demeure essentielle, voire nécessaire pour la profession du travail social. Il s'agit d'une responsabilité importante. Il n'en reste pas moins que ce devoir de mieux comprendre et connaître l'identité professionnelle devrait, selon nous, être une responsabilité partagée par tous. Par exemple, des milieux de formation ainsi que des organismes de régulation de la pratique comme les ordres professionnels ou les associations des travailleurs sociaux. Ces derniers pourraient, à ce chapitre, rendre plus claires les éléments qui sont mesurables et vérifiables en lien avec une pratique professionnelle qui est intègre et conforme à la déontologie et aux valeurs ancrées à la profession du travail social. En autres mots, nous avons tous un rôle à jouer, commençons dès maintenant pour

⁷⁸ Pensons, pour ce faire, aux règles de déontologie, aux normes de pratique, aux valeurs, mais aussi, aux connaissances (théoriques, méthodologiques et pratiques), aux savoirs d'actions et aux compétences professionnelles en travail social.

le bien-être et l'avancement de la profession du travail social, mais aussi pour les travailleurs sociaux qui sont au cœur de celle-ci !

BIBLIOGRAPHIE

- Aglietta, M. (2005). Les risques du capitalisme financier : La gouvernance comme garantie. *Cadres-CFDT*, n° 413, p. 59-66.
- Akreml, A., Sassi, N., & Bouzidi, S. (2009). Rôle de la reconnaissance dans la construction de l'identité au travail. *Relations industrielles*, vol. 64, n° 4, p. 662-684.
- Alspup, J. (2004). Am I a Teacher? Exploring the Development of Professional Identity. *Language Arts Journal of Michigan*, vol. 20, n° 7, p. 35-39.
- Amar, A & Berthier, L. (2007). Le nouveau management public : avantages et limites. *Revue du RECEMAP*, p. 1-13. [Site web]. Repéré à <http://unice.fr/recemap/Framerevue.html> (Page consultée mars 2018).
- Ancet, P. (2017). Conflits de valeurs internes aux sujets et aux organisations. *Collège international de Philosophie*, vol 1, n° 91, p. 106-118.
- Association canadienne des travailleuses et travailleurs sociaux. (2006). *Les conditions de travail des travailleurs sociaux du secteur de la santé : recommandation* [Site web]. Repéré à <https://docplayer.fr/135721838-Les-conditions-de-travail-des-travailleurs-sociaux-du-secteur-de-la-sante-recommandations.html> (Page consultée mars 2018).
- Aubert, N. (2012). Le management à l'ère du capitalisme financier: un management hors sujet? *Nouvelle revue de psychosociologie*, n° 13, p. 17-30.
- Baines, D., Joan, M., & Saini, M. (2009). Wages, Working Conditions, and Restructuring in Ontario's social work profession. *Canadian Social Work Review*, vol. 26, n° 1, p. 59-72.
- Beaudry, N. (2011). *La construction de l'identité professionnelle des jeunes professionnels*. Mémoire de maîtrise en sociologie. Ottawa, ON : Université d'Ottawa, 104, p.
- Beaulieu, M., & Giasson, M. (2005). L'éthique et l'exercice de l'autonomie professionnelle des intervenants psychosociaux oeuvrant auprès des aînés maltraités. *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 18, n° 1, p. 131-147.
- Beijaard, D., Meijer, P., & Verloop, N. (2004). Reconsidering research on teacher's professional identity. *Teaching and Teacher Education*, n° 20, p. 107-128.
- Beijaard, D., Verloop, N., & Vermunt, J. (2000). Teacher's perceptions of professional identity: an exploratory study from a personal knowledge perspective. *Teaching and Teacher Education*, n° 16, p. 749-764.
- Bellot, C., Bresson, M., & Jetté C. (2013). *Le travail social et la nouvelle gestion publique*. Presses de l'université du Québec : Québec, 264, p.

Bekman, S., Glass, C., Dinham, J., Chalk, B., & Nguyen, B. (2015). Drawing identity: Beginning pre-service teacher's professional identities. *Issues in Education Research*, vol. 25, n° 3, p. 225-245.

Belquasmi, M. (2014). Introduction : 143-145, dans M.Boucher (sous la dir.) *L'État social dans tous ses États. Rationalisations, épreuves et réactions de l'intervention sociale*, Paris : L'Harmattan, p. 143-145.

Biétry, F., & Creusier, J. (2015). Le bien-être au travail : les apports d'une étude par profils. *Relations industrielles*, vol. 70, n° 1, p. 11-35.

Boismenu, G. (2006). Réinvestissement dans l'État social au Canada et instrumentalisation de la nouvelle gestion publique, dans Jane Jenson, Bérengère Marques-Pereira et Éric Remacle, *l'état des citoyennetés en Europe et dans les Amériques*, Montréal, Presses de l'Université de Montréal, p. 215-241.

Broussal, T. (2010). Professeur des écoles : une identité professionnelle? *Revue trimestrielle de l'Association Française des Administrateurs de l'Éducation*, p. 89-96.

Canrinus, E., Helms-Lorenz, M., Beijaard, D., Buitink, J., & Hofman, A. (2012). Self-efficacy, job satisfaction, motivation and commitment: exploring the relationships between indicators of teacher's professional identity. *Eur J Psychol Educ*, n° 27, p. 115-132.

Caron, J., et Chouinard, I. (2014). Former à une profession relationnelle : entre théorisation de la pratique et pratique de la théorie. *Service social*, vol. 60, n° 2, p. 102-114.

Chauvière, M. (2010). La conversion au marché des compétences sociales. *Informations sociales*, n°152, p. 173-208.

Chavaroche, P. (2005). Psychopathologie de l'identité professionnelle. *VST Vie sociale et traitements*, n° 87, p. 62-69.

Chouinard, I. (2013). Entre valeurs humanistes et modèles d'intervention : réflexions théoriques sur le sentiment de non-reconnaissance des travailleurs sociaux. *Reflets*, vol. 19, n° 2, p. 164-179.

Chouinard, I., & Couturier, Y. (2006). Identité professionnelle et souci de soi en travail social. *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 19, n° 1, p. 176-182.

Clairet, L. (2013). *Le développement de l'identité professionnelle des futurs travailleurs sociaux à travers la formation universitaire de premier cycle*. Mémoire de maîtrise en travail social. Outaouais : Québec. Université du Québec en Outaouais, 104, p.

Cours de méthodologie SESO 3555FL 10, Module IV -chapitre 2, Université laurentienne, 2009.

Crête, J. (2017). *La réadaptation sociale : l'identité professionnelle de travailleurs sociales oeuvrant en réadaptation en déficience physique*. Thèse présentée en vue de l'obtention du grade de Philosophiae Doctor (Ph. D.) en travail social. Montréal, Québec : Université de Montréal, 240, p.

Crête, J., Pullen Sanfaçon, A., & Marchand, I. (2015). L'identité professionnelle de travailleurs sociaux en devenir : de la formation à la pratique. *Service social*, vol. 61, n° 1, p. 43-55.

Depuis, A., & Farinas, L. Vers un appauvrissement managérialiste des organisations de services humains complexes ? *Nouvelle pratiques sociales*, vol. 22, n° 2, p. 51-65.

Dionne, S., & Rhéaume, A. (2008). L'ambiguïté et le conflit de rôle chez les infirmières dans le contexte des réformes de la santé au Nouveau-Brunswick. *Revue de l'Université de Moncton*, vol. 39, n° 1-2, p. 199-223.

Document de référence. (2013). *L'épuisement professionnel*. [Site web]. Repéré à <https://ssq.ca/documents/10658/136694/%C3%89puisement+professionnel/7bffe140-e0b7-496a-a33e-ef11998a5c42> (Page consultée mars 2018).

Druide informatique. (2014). Antidote HD, version 6.1.1 [Logiciel], Montréal, QC.

Dubet, F. (2006). Au-delà de la crise : le cas du travail social. *Empan*, vol. 1, n° 61, p. 138-145.

Dumais, M. (2013). *Le développement de l'identité professionnelle de l'enseignant débutant à statut précaire*. Mémoire de maîtrise en éducation. Rimouski, Québec : Université du Québec à Rimouski, 190, p.

Dumas, M. (1976). Qu'est-ce que le nouvel ordre économique international? *Revue Tiers Monde*, n° 66, p. 265-288.

El Akremi, A., Sassi, N., & Bouzidi, S. Rôle de la reconnaissance dans la construction de l'identité au travail. *Relations industrielles*, vol. 64, n° 4, p. 662-684.

Éthier, E. (2012). *L'effritement de l'idéal professionnel et les enjeux identitaires pouvant mener à un problème de santé mentale chez les intervenantes et chez les intervenants oeuvrant au sein d'organismes communautaires et ayant une formation en travail social*. Mémoire de maîtrise en service social. Sherbrooke, Québec : Université de Sherbrooke, 128, p.

Fortin, P. (2003). Crise d'identité professionnelle et professionnalisme. Québec : Les Presses de l'Université du Québec, chapitre 4, p. 85-104.

Fortin, P. (2010). L'identité professionnelle des travailleurs sociaux. Dans G.A. Legault (dir.) *Crise d'identité professionnelle et professionnalisme*, PUQ, Sainte-Foy, p. 85-104.

Fortin, M., & Gagnon, J. (2010). *Fondements et étapes du processus de recherche : méthodes quantitatives et qualitatives* 3^e édition. Montréal, Québec : Édition Chenelière, 536, p.

Gaudreau, A. (2011). *L'identité professionnelle des enseignants en formation professionnelle ayant débuté à enseigner après plusieurs années d'expérience dans un métier : portrait d'un processus après plusieurs années*. Bachelier en éducation. Chicoutimi, Québec : Université du Québec à Chicoutimi, 186, p.

Gaulejac de, Vincent. (2008). Approche socioclinique de la souffrance au travail. *Revue Internationale de Sociologie*, vol. 18, n° 3, p. 433-441.

Girard, D. (2009). Conflits de valeurs et souffrance au travail. *Éthique publique*, vol. 11, n°2, p. 129-138.

Glarner, T. (2014). Agir et art de faire. Répercussions sur le développement identitaire des assistants sociaux. *Phronesis*, vol. 3, n° 3, p. 63-77.

Gohier, C., Anadon, M., Bouchard, Y., Charbonneau, B., & Chevrier, J. (2001). La construction identitaire de l'enseignant sur le plan professionnel : un processus dynamique et interactif. *Revue des sciences de l'éducation*, vol. 27, n° 1, p. 3-32.

Granger, N., & Kalubi, J. (2014). Effets d'un dispositif d'accompagnement sur la construction identitaire des enseignants du secondaire. *Revue Phronesis*, vol. 3, n° 3, p. 26-38.

Granja, B. (2008). Éléments de construction identitaire professionnelle des assistants de service social en formation. *Institut Supérieur de Service Social de Porto : Travail, Emploi, Formation*, n° 8, p. 22-38.

Grenier, B., & Bourque, J. (2018). *Les services sociaux à l'ère managériale*. Laval, Québec : Les presses de l'Université Laval, 291, p.

Grenier, J., Bourque, M., & Boucher, Y. (2018). Défis pour les travailleurs sociales : participer au renouvellement des pratiques sociales dans un contexte de performance au travail. *Intervention*, n° 147, p. 3-14.

Grenier, J., Bourque, M., & St-Amour, N. La souffrance psychique au travail : une affaire de gestion? *Intervention*, n° 144, p. 9-20.

Gusew, Annie & Berteau, G. (2012). Le développement professionnel des travailleurs sociaux assignés à un service d'accueil psychosocial. *Intervention*, n° 137, p. 26-37.

Hamama, L. (2012). Differences between Children's Social Workers and Adults' Social Workers on Sense of Burnout, Work Condition and Organisational Social Support. *British Journal of Social Work*, n° 42, p. 1333-1353.

- Hamzaoui, M. (2007). Question sociale et fragilisation du lien social. *Empan*, n° 66, p. 34-39.
- Harrison, G., & Healy, K. (2016). Forging an Identity as a Newly Qualified Worker in the Non-government Community Services Sector. *Australian Social Work*, vol. 69, n° 1, p. 80-91.
- Hobbs, E., & Evans, N. (2017). Social work perceptions and identity: How social workers perceive public and professional attitudes towards their vocation and discipline. *AOTEAROA New Zealand Social Work*, vol. 29, n° 4, p. 19-31.
- Huxley, P., et al. (2005). Stress and Pressures in Mental Health Social Work: The Worker Speaks. *British Journal of Social Work*, n° 35, p. 1063-1079.
- Institut de la statistique du Québec. (2008, juillet). *Stress au travail et santé mentale chez les adultes québécois*. [Site web]. Récupéré à <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/sante/etat-sante/mentale/stress-travail.pdf> (Page consultée mars 2018).
- Janet, S., Thompson, K., Yamokoski, T., Risser, M., & Chipps, E. (2017). Moral Distress in Nurses Providing Direct Patient Care at an Academic Medical Center. *Worldviews on Evidence-Based Nursing*, vol. 14, n° 2, p. 128-135.
- Jensen, K. (2016). *Connecting professional identity and workplace learning in a public sector context of change: The case of Danish social workers*. Doctorate Thesis in social sciences. Leicester, England : University of Leicester, 204, p.
- Kirouac, L. (2007). La brûlure professionnelle : vente de soi et sentiment de sa perte. *Cahiers de recherche sociologique*, n° 43, p. 77-91.
- Kohn, L., & Christiaens, W. (2014). Les méthodes de recherches qualitatives dans la recherche en soins de santé: apports et croyances. *Reflets et Perspective*, 4, Tome LIII, p. 67-82.
- Lacroix, A. (2014). L'identité professionnelle en mutation, p. 67-81, dans Langlois, Lise (dir.), *Le professionnalisme et l'éthique au travail*, 2e édition, Presses de l'Université Laval, 250, p.
- Laflamme, S. (2007). Analyse qualitatives et quantitatives : deux visions, une même science. *Nouvelles perspectives en sciences sociales : revue internationale de systémique complexe et d'études relationnelles*, vol. 3, n° 1, p. 141-149.
- Lamontagne, S. (2006). *Pourquoi la reconnaissance au travail contribue à la motivation et au bien-être des travailleurs?* Mémoire de maîtrise en sciences de l'orientation. Laval, Québec : Université Laval, 43, p.
- Larivière, C. (2013). Le mieux-être des travailleurs sociaux au travail. *Reflets*, vol. 19, n° 2, p. 72-84.
- Larivière, C. (2010, novembre). *L'impact de la restructuration du réseau sur la pratique professionnelle*. [Site Web]. Récupéré à <https://www.otstcfq.org/docs/default-document-library/rapport-larivi%C3%A8re-4-final.pdf?sfvrsn=0> (Page consultée mars 2018).

Larousse. [Site web]. Répéré à <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais>

Legeault, G. (2003). *Crise d'identité professionnelle et professionnalisme*. Québec : Presses de l'université du Québec, p. 90-91.

Lenuta Rus, C., Tomsa, A., Rebeaga, O., & Apostol, L. (2013). Teacher's professional Identity: A content Analysis. *Procedia -Social and Behavioral Sciences*, n° 78, p. 315-319.

Ligne des droits et libertés. [Site web]. Répéré à <http://liguedesdroits.ca/?categorie=revues> (page consultée le 10 mars 2018).

Lison, Christelle, Jean-Marie De ketele. (2007). De la satisfaction au moral professionnel des enseignants : étude de quelques déterminants. *Revue des sciences de l'éducation*, vol. 22, n° 1, p. 179-207.

L'Italien, F. (2003). La nouvelle ère des managers. Remarques sur la raison gestionnaire des États contemporains. *Société*, n° 23, p. 63-72.

Liu, Y., Lam, C., & Yan, M. A challenged professional identity: the struggles of new social workers in China. *China Journal of Social Work*, vol. 5, n° 3, p. 189-200.

Locklear, C. (2017). *Professional socialization and Identity Development of Social Work Students*. Dissertation degree Doctor of Social Work, St. Catherine University, School of Social Work, 86, p.

Manthorpe, J., Moriarty, Jo., Hussein, S., Stevens, M., & Sharpe, E. (2015). Content and Purpose of Supervision in Social Work Practice in England: Views of Newly Qualified Social Workers, Managers and Directors. *British Journal of Social Work*, n° 45, p. 52-68.

Manttari-Van der Kuip, Maija. (2016). Moral distress among social workers: The role of insufficient resources. *International journal of social welfare*, n° 25, p. 86-97.

Martineau, S., & Presseau, A. (2004). Analyse exploratoire du discours sur la pratique chez des enseignants d'un CFER. *Revue des sciences de l'éducation*, vol. 30, n° 3, p. 631-646.

Martineau, S., & Presseau, A. (2012). Le discours identitaire d'enseignants du secondaire : entre la crise de la nécessité de donner du sens à l'expérience. *Phronesis*, vol. 1, n° 3, p. 55-68.

Mason, M. (2010). Sample size and saturation in PhD studies using qualitative interviews. *Forum Qualitative Social Research*, vol. 11, n° 3, p. 1-19.

Masse-Lamarche, M. (2017). *L'impact des idéologies sur l'identité professionnelle enseignante en contexte québécois*. Mémoire de maîtrise en éducation. Montréal, Québec : Université du Québec à Montréal, 104, p.

Mayer, R., Ouellet, F., Saint-Jacques, M., & Turcotte, D. (2000). *Méthodes de recherche en intervention sociale*. Montréal, Québec : Gaëtan Morin éditeur, 410, p.

Melchior, J. (2007). Quand l'intensification du travail contrarie l'éthique professionnelle et fragilise la santé : le cas des travailleurs sociaux. *Journées internationales de sociologie du travail*, p. 1-10.

Ménard, J. (2008). *Authenticité et bien-être au travail*. Thèse de psychologie. Montréal, Québec : Université de Montréal, 115, p.

Merlier, P. (2016). *Normes et valeurs en travail social. Repères pour le soin de la relation. Comment accompagner sans normaliser?* Paris : Seli Arslan, 159, p.

Merrien, F. (1999). La nouvelle gestion publique: un concept mythique. *Lien social et politique*, n° 41, p. 95-103.

Michaud, J. (1999). *Les travailleurs sociaux à l'aube du troisième millénaire. Les états généraux de la profession*. Rapport final. Montréal : Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec, 19, p.

Millet, C., Oget, D., & Sonntag, M. (2016). Analyse du discours des enseignants-chercheurs sur leur activité professionnelle: vers une transformation identitaire du métier? *Phronesis*, vol. 4, n° 4, p. 56-63.

Mimeault, V. (2016). *Projet de loi 21 de 2009 et identité professionnelle de travailleurs sociaux oeuvrant en santé mentale jeunesse*. Mémoire de maîtrise en travail social. Montréal, Québec : Université du Québec à Montréal, 165, p.

Moorhead, B.J (2017). *The Lived Experience of Professional Identity: A Year-Long Study with Newly Qualified Social Workers*. Doctoral Thesis of Philosophy. Australia : Charles Sturt University, 204, p.

Moorhead, B., Bell, K., & Bowles, W. (2016). Exploring the Development of Professional Identity with Newly Qualified Social Workers. *Australian Social Work*, vol. 69, n° 4, p. 456-467.

Morin, E. (2008). *Sens du travail, santé mentale et engagement organisationnel*. Santé psychologique Études et recherches –rapport R-543, 54, p.

Noble, C., & Irwin, J. (2009). Social Work Supervision : An Exploration of the Current Challenges in a Rapidly Changing Social, Economic and Political Environment. *Journal of Social Work*, vol. 9 n° 3, p. 345-358.

Nowak, F. (2011). *Une étude sur les conditions de l'organisation du travail, le soutien social hors-travail et l'épuisement professionnel*. Mémoire de maîtrise en relations industrielles. Montréal, Québec : Université de Montréal, 118, p.

O'Connor, K. (2008). You choose to care: Teachers, emotions, and professional identity. *Teaching and Teacher Education*, n° 24, p. 117-126.

Ordre des travailleurs sociaux et des techniques en travail social de l'Ontario. (2019). *Rôle de l'Ordre* [Site web]. Repéré à <http://www.ocswssw.org/fr/le-role-de-lordre/> (Page consultée octobre 2019)

Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. (2012). *Référentiel des compétences des travailleurs sociaux et des travailleuses sociales* [Site web]. Repéré à <https://www.otstcfq.org/docs/default-source/cadres-et-guides-de-pratique/nouveau-r%C3%A9f%C3%A9rentiel-ts-2012-19-07-2012-final.pdf?sfvrsn=2> (Page consultée décembre 2018).

Ouellet, M. *Un bon climat de travail, une clé de succès*. [Site web]. Repéré à <http://naamacite.e-monsite.com/medias/files/un-bon-climat-de-travail-une-cle-de-succes.pdf> (Page consultée mars avril 2018).

Parazelli, M & Ruelland, I. (2017). *Autorité et gestion de l'intervention sociale*. IES Éditions, Presses de l'Université du Québec, 160, p.

Pauzé, M. (2016). Regard sur le social et la souffrance psychique: réflexion sur les enjeux actuels auxquels font face les travailleurs sociaux oeuvrant dans le réseau de la santé et des services sociaux au Québec. *Intervention*, n° 144, p. 21-27.

Perriam, C. (2015). *Social Work is what social workers do : A study of hospital social workers understanding their work and their professional identity*. Master's in Social Sciences. Australia, Sydney: University of Western, 151, p.

Perrot, S. (2005, 27 mai). *Nature et conséquences des conflits de rôles* [Site web]. Repéré à http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/36/04/74/PDF/Article_Perrot_IAE_Aix_Roles_V2.pdf (Page consultée mai 2018).

Piché, É. (2017). *L'identité professionnelle des organisatrices et organisateurs communautaires formés en travail social*. Mémoire de maîtrise en travail social. Québec, Laval : Université Laval, 141, p.

Plaisier, I., Bruijn, J., Graaf, R., Have, M., Beekman, A., & Penninx, B. (2007). The contribution of working conditions and social support to the onset of depressive anxiety disorders among male and female employees. *Social Science & Medecine*, n° 64, p. 401-410.

Platt, S., & Carpenter, M. (1997). Professional Identity for clinical social workers: impact of changes in health care delivery systems. *Clinical Social Work Journal*, vol. 25, n° 3, p. 337-350.

Poulin, M. (2010). *Les représentations sociales de l'identité professionnelle d'enseignants du primaire pratiquant dans une école alternative*. Mémoire de maîtrise en éducation. Québec, Montréal : Université du Québec, 190, p.

- Pullen Sansfaçon, A., & Crête, J. (2016). Identity development among social workers, from training to practice: result from a three years qualitative longitudinal study. *Social Work education*, vol. 35, n° 7, p. 767-779.
- Pullen Sansfaçon, A., Marchand, I., & Crête, J. (2014). Explorer l'identité professionnelle chez les travailleurs sociaux en devenir : Une étude de l'expérience des étudiants québécois finissants. *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 27, n° 1, p. 137-152.
- Richard, Stéphane. (2014). *L'impact des normativités organisationnelles et professionnelles sur la santé psychique des travailleurs sociaux : enjeux pour la pratique du travail social*. Thèse doctorale en philosophie en sciences humaines, Ontario, Sudbury : Université Laurentienne, 934, p.
- Richard, S., & Gervais, R. (2018). Le travail social et l'art de se maintenir dans tous ces états. *Intervention*, n° 147, p. 15-28.
- Richard, S., & Laflamme, S. (2016). La santé psychique des travailleuses sociales du Québec et de l'Ontario. *Intervention*, n° 144, p. 55-70.
- Richard, S., & Mbonimpa, M. (2013). La souffrance psychique et morale au travail – Enjeux pour les professionnels du secteur de la santé et des services sociaux. *Reflets*, vol. 19, n° 2, p. 10-24.
- Robitaille, M., & Maheu, L. (1993). Les réseaux sociaux de la pratique enseignante et l'identité professionnelle : le cas du travail enseignant au collégial. *Revue des sciences de l'éducation*, vol. 19, n° 1, p. 87-112.
- Rojo, S., & Minier, P. (2015). Les facteurs de stress reconnus comme sources de l'abandon de la profession enseignante au secondaire au Québec. *Éducation et francophonie*, vol. 43, n° 2, p. 219-240.
- Statistique Canada. (2017, 23 octobre). *Variables* [Site web]. Répéré à <https://www150.statcan.gc.ca/n1/edu/power-pouvoir/ch8/5214817-fra.htm> (Page consultée mars 2018).
- Stenbeck, M., & Persson, G. (2006). Chapter 10: Working like, work environment and health. *Scandinavian Journal of Public Health*, 34, p. 229-245.
- St-Onge, S., & Provost, L. (2014). L'identité professionnelle des gestionnaires des organisations de la santé : un sale boulot requérant un courage managérial? *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, vol. 16, n° 3, p. 1-24.
- Szczurek-Boruta, A. (2018). Reflective Identity of Students/Future Teachers -Chances and Hopes for Shaping a New Educational and Social Reality. *European Review*, vol. 26, n° 4, p. 661-669.

The British Association of Social Workers and Social Workers Union. (2012). *Voices from the frontline*, 112 p.

The economist. (2009, July 8). *Globalisation* [Site web]. Répéré à <http://www.economist.com/news/2009/07/20/globalisation> (Page consultée juillet 2019).

Thifault, M., Lebel, M., Perreault, I., & Desmeules, M. (2012). Regards croisés Ontario-Québec : les services de soins de santé mentale des communautés de langue officielle en situation minoritaire de 1950 à nos jours. *Revue d'intervention sociale et communautaire*, vol. 18, n°2, p. 122-139.

Thomas, M., Kohli, V., & Choi, J. (2014). Correlates of Job Burnout among Human Services Workers : Implications for Workforce Retention. *The journal of Sociology & Social Welfare*, vol. 41, n° 5, p. 69-90.

Tizou, P. (2006). Identité professionnelle des enseignants : entre singularité des parcours et modes d'ajustement aux changements institutionnels. *Savoirs*, vol. 2, n° 11, p. 107-123.

Trent, John. (2012). Becoming a teacher: identity construction experiences of beginning English language teachers in Hong Kong. *Aust. Educ. Res*, 39, p. 363-383.

Vahasantanen, K., Hokka, P., Etelapelto, A., Rasku-Puttonen, H., & Littleton, K. (2008). Teacher's professional Identity Negotiations in two different work organisations. *Vocations and Learning*, 1, p. 131-148.

VanDuzerm, A. (2004). *La santé, l'éducation et les services sociaux au Canada : l'incidence de l'AGCS*, 220 p.

Vilbrod, A. (2003). *L'identité incertaine des travailleurs sociaux*. Paris : L'harmattan, 25, p.

Vonnez É., Weyermann, C. (2016). *Conscientisation professionnelle et construction de l'identité dans le champ du social*, 87, p.

Webb, S. (2015). *Professional identity and social work*, Key note presentation to 5th International Conference on Sociology and Social Work, 22, p.

Wheeler, J. (2017). *How do Social Work Students Develop their Professional Identity*. Doctorate of Education Thesis, England, Plymouth : University of Plymouth, 183, p.

Whiles, F. (2013). Not Easily Put Into a Box: Constructing Professional Identity. *Social work Education*, vol. 32, n° 7, p. 854-866.

Wu, C., & Pooler, D. (2014). Social Workers' Caregiver Identity and Distress: Examining the Moderating Role of Self-esteem and Social Support. *Social Work Research*, vol. 38, n° 4, p. 237-249.

Zimmermann, P. (2013). *Analyse du façonnage de l'identité professionnelle des enseignants d'école primaire en formation initiale*. Thèse de doctorat en Sciences de l'Éducation, France, Nice : Université de Nice Sophia Antipolis, 337, p.

Zimmermann, P., Flavier, É., & Ménard, J. (2012). L'identité professionnelle des enseignants en formation initiale. *Revue de recherches en éducation*, vol. 30, n° 3, p. 631-646.

ANNEXE I
LISTE BIBLIOGRAPHIQUE

Liste bibliographique des ressources (articles scientifiques, mémoires de maîtrise et de doctorats, etc.) en travail social et en enseignement

Travail social :

A1 -Crête, J., Pullen Sansfaçon, A., Marchand, L. (2015). L'identité professionnelle de travailleurs sociaux en devenir : de la formation à la pratique. *Service social*, vol. 61, n° 1, p. 43-55.

A2 -Clairet, L. 2013. *Le développement de l'identité professionnelle des futurs travailleurs sociaux à travers la formation universitaire de premier cycle*. Mémoire de maîtrise en travail social. Outaouais : Québec. Université du Québec en Outaouais, 104, p.

A3 -Chouinard, I. (2013). Entre valeurs humanistes et modèles d'intervention : réflexions théoriques sur le sentiment de non-reconnaissance des travailleurs sociaux. *Reflète*, vol. 19, n° 2, p. 164-179.

A4 -Pullen Sansfaçon, A., Marchand, I., Crête, J. (2014). Explorer l'identité professionnelle chez les travailleurs sociaux en devenir : Une étude de l'expérience des étudiants québécois finissant. *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 27, n° 1, p. 137-152.

A5 -Moorhead, B., Bell, K., Bowles, W. Exploring the Development of Professional Identity with Newly Qualified Social Workers. *Australian Social Work*, vol. 69, n° 4, p. 456-467.

A6 -Vonnez, É, Weyermann, C. 2016. *Conscientisation professionnelle et construction de l'identité dans le champ du social*, 87, p.

A7 -Gusew, A., Berteau, G. (2012). Le développement professionnel des travailleurs sociaux assignés à un service d'accueil psychosocial. *Intervention*, n° 137, p. 26-37.

A8 -Granja, B. (2008). Éléments de construction identitaire professionnelle des assistants de service social en formation. *Institut Supérieur de Service Social de Porto : Travail, Emploi, Formation*, n° 8, p. 22-38.

A9 -Chavaroche, P. (2005). Psychopathologie de l'identité professionnelle. *VST Vie sociale et traitements*, n° 87, p. 62-69.

A10 -Beaudry, N. (2011). *La construction de l'identité professionnelle des jeunes professionnels*. Mémoire de maîtrise en sociologie. Ottawa, ON : Université d'Ottawa, 104, p.

A11 -Fortin, P. (2003). Crise d'identité professionnelle et professionnalisme. Québec : Les Presses de l'Université du Québec, chapitre 4, p. 85-104.

A12 -Vilbrod, A. (2003). *L'identité incertaine des travailleurs sociaux*. Paris : L'harmattan, 25, p.

A13 -Chouinard, I. 2006. *Transformation des formes identitaires en contexte d'émergence du modèle de gestion de cas et enjeux pour le travail social*. Mémoire de maîtrise en service social. Sherbrooke, Québec : Université de Sherbrooke, 165, p.

A14 -Chouinard, I., Couturier, Y. (2006). Identité professionnelle et souci de soi en travail social. *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 19, n° 1, p. 176-182.

A15 -Akremi, A., Sassi, N., Bouzidi, S. (2009). Rôle de la reconnaissance dans la construction de l'identité au travail. *Relations industrielles*, vol. 64, n° 4, p. 662-684.

A16 -Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. (2012), Référentiel de compétences des travailleurs sociaux et des travailleuses sociales [Site web]. Répéré à <https://www.otstcfq.org/docs/default-source/cadres-et-guides-de-pratique/nouveau-r%C3%A9f%C3%A9rentiel-ts-2012-19-07-2012-final.pdf?sfvrsn=2> (Page consultée octobre 2019).

A17 -Caron, J., Chouinard, I. (2014). Former à une profession relationnelle : entre théorisation de la pratique et pratique de la théorie. *Service social*, vol. 60, n° 2, p. 101-114.

A18 -Webb, S. (2015). *Professional Identity and Social Work*. Key note presentation to 5th International Conference on Sociology and Social Works, 22, p.

A19 -Crête, J. (2017). *La réadaptation sociale : l'identité professionnelle de travailleuses sociales oeuvrant en réadaptation en déficience physique*. Thèse présentée en vue de l'obtention du grade Philosophiae Doctor (Ph. D.) en travail social. Montréal, Québec : Université de Montréal, 240, p.

A20 -Wiles, F. (2013). Not Easily Put Into a Box: Constructing Professional Identity, *Social Work Education*, vol. 32, n° 7, p. 854-866.

A21 -Harrison, G., Healy, K. (2016). Forging an Identity as a Newly Qualified Worker in the Non-government Community Services Sector. *Australian Social Work*, vol. 69, n° 1, p. 80-91.

A22 - Éthier, E. 2012. *L'effritement de l'idéal professionnel et les enjeux identitaires pouvant mener à un problème de santé mentale chez les intervenants et chez les intervenants oeuvrant au sein d'organismes communautaires et ayant une formation en travail social*. Mémoire de maîtrise en service social. Sherbrooke, Québec : Université de Sherbrooke, 128, p.

A23 -Platt, S., Carpenter, M. (1997). Professional Identity for clinical social workers: impact of changes in health care delivery systems. *Clinical Social Work Journal*, vol. 35, n° 7, p. 63-77.

A24 -Pullen Sansfaçon, A., Crête, J. (2016). Identity development among social workers, from training to practice: results from a three years qualitative longitudinal study. *Social work Education*, vol. 35, n° 7, p. 767-779.

A25 -Glarner, T. (2014). Agir et art de faire. Répercussions sur le développement identitaire des assistants sociaux. *Phronesis*, vol 3. n° 3, p. 63-77.

A26 -Webb, S. 2015. *Professional identity and social work*. Key note presentation to 5th International Conference on Sociology and Social Work, 22, p.

A27 -Locklear, C. (2017). *Professional Socialization and Identity Development of Social Work Students*. Dissertatioon degree Doctor of Social Work, St. Catherine University, School of Social Work, 86, p.

A28 -Piché, E. (2017). *L'identité professionnelle des organisatrices et organisateurs communautaires formés en travail social*. Mémoire de maîtrise en travail social. Québec, Laval : Université Laval, 141, p.

A29 -Mimeault, V. (2016). *Projet de loi 21 de 2009 et identité professionnelle de travailleurs sociaux oeuvrant en santé mentale jeunesse*. Mémoire de maîtrise en travail social. Montréal, Québec : Université du Québec, 165, p.

A30 -Wheeler, J. (2017). *How do Social Work Students Develop their Profesional Identity*. Doctorate of Education Thesis, England, Plymouth : University of Plymouth, 183, p.

A31 -Hobbs, E., Evans, N. (2017). Social Work perceptions and identity: How social workers perceive public and professional attitudes towards their vocation and discipline. *AOTEAROA New Zealand Social Work*, vol. 29, n° 4, p. 19-31.

A32 -Moorhead, B. (2017). *The Lived Experience of Professional Identity: A Year-Long Study with Newly Qualified Social Workers*. Doctoral Thesis Of Philosophy, Australia: Charles Sturt University, 204, p.

A33 -Perriam, C. (2015). *Social Work is what social workers do: A study of hospital social workers understanding of their work and their professional identity*. Master's in Social Sciences. Australia, Sydney: University of Western, 151, p.

A34 -Jensen, K. (2016). *Connecting professional identity and workplace learning in a public sector context of change: The case of Danish social workers*. Doctorate Thesis in social sciences. Leicester, England : University of Leicester, 204, p.

Enseignement :

E1 -Gohier, C., Anadon, M., Bouchard, Y., Charbonneau, B., Chevrier, J. (2001). La construction identitaire de l'enseignant sur le plan professionnel : un processus dynamique et interactif. *Sciences de l'éducation*, vol. 27, n° 1, p. 3-32.

E2 -Martineau, S., Presseau, A. (2012). Le discours identitaire d'enseignants du secondaire : entre la crise et la nécessité de donner du sens à l'expérience. *Phronesis*, vol. 1, n° 3, p. 55-68.

E3 -Millet, C., Oget, D., Sonntag, M. (2016). Analyse du discours des enseignants-chercheurs sur leur activité professionnelle : vers une transformation identitaire du métier? *Phronesis*, vol. 4, n° 3, p. 56-63.

E4 -Beijaard, V. (2000). Teachers perception of professional identity: an exploratory study from a personal knowledge perspective. *Teaching and Teacher Education*, vol. 16, p. 749-764.

E5 -Canrinus, Helm Lorenz, Beijaard, Buitink, Hofman. (2012). Self-efficacy, job satisfaction, motivations and commitment: exploring the relationships between indicators of teacher's professional identity. *Eur J Psychol Educ*, vol. 27, p. 115-132.

E6 -Gaudreault, A. (2011). *L'identité professionnelle des enseignants en formation professionnelle ayant débuté à enseigner dans un métier : portrait d'un processus après plusieurs années*. Bachelier en éducation. Chicoutimi, Québec : Université du Québec à Chicoutimi, 186, p.

E7 -Martineau, S. (2015). La construction de l'identité professionnelle des enseignants. Esquisse d'un cadre de référence. *Apprendre et enseigner aujourd'hui, revue du CPIQ*, vol. 4, n° 2, p. 5-7.

E8 -Lison, De ketele. (2007). De la satisfaction au moral professionnel des enseignants : étude de quelques déterminants. *Sciences de l'éducation*, vol. 33, n° 1, p. 179-207.

E9 -Rus, C., Tomsa, A., Rebege, O., Apostol, L. (2012). Teacher's Professional Identity : A Content Analysis. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, vol. 78, p. 315-319.

E10 -Broussal, T. (2010). Professeur des écoles : une identité professionnelle? *Revue trimestrielle de l'Association Français des Administrateurs de l'éducation*, p. 89-96.

E11 -Gohier, C. L'identité professionnelle de l'enseignant : rapports à l'éthique et au politique, p. 214-221.

E12 -Yuan-Cheng Hsieh, B. (2010). *Exploring the complexity of Teacher Professional Identity*. Dissertation for the degree of Doctor of Philosophy in Education. Berkeley, California: University of California, 113, p.

E13 -Alsup, J. (2014). Am I A Teacher? Exploring the Development of Professional Identity. *Language Arts Journal of Michigan*, vol. 20, p. 35-39.

E14 -Poulin, M. (2010). *Les représentations sociales de l'identité professionnelle d'enseignants du primaire pratiquant dans une école alternative*. Mémoire de maîtrise en éducation. Montréal, Québec : Université du Québec à Montréal, 117, p.

E15 -Dumais, M. (2013). *Le développement de l'identité professionnelle de l'enseignant débutant à statut précaire*. Mémoire de maîtrise en éducation. Rimouski, Québec : Université du Québec à Rimouski, 190, p.

E16 -Masse-Larmarche, M. (2017). *L'impact des idéologies sur l'identité professionnelle enseignante en contexte québécois*. Mémoire de maîtrise en éducation. Montréal, Québec : Université du Québec à Montréal, 104, p.

E17 -Robitaille, M., Maheu, L. (1993). Les réseaux sociaux de la pratique enseignante de l'identité professionnelle : le cas du travail enseignant au collégial. *Revue des sciences de l'éducation*, vol. 19, n° 1, p. 87-112.

E18 -Granger, N., Kalubi, J. (2014). Effets d'un dispositif d'accompagnement sur la construction identitaire des enseignants du secondaire. *Phronesis*, vol. 3 n° 3, p. 26-38.

E19 -Zimmermann, P. (2013). *Analyse du façonnage de l'identité professionnelle des enseignants primaire en formation initiale*. Thèse en sciences du mouvement humain. Nice, France : Université de Nice Sophia Antipolis, 337, p.

E20 -Zimmermann, P., Flavier, É., Méard, J. (2012). L'identité professionnelle des enseignants en formation initiale. *Revue de recherches en éducation*, vol° 49, p. 35-50.

E21 -Martineau, S., Presseau, A. (2004). Analyse exploratoire du discours sur la pratique chez les enseignants d'un CFER. *Revue des sciences de l'éducation*, vol. 30, n° 3, p. 631-646.

E22 -Tizou, P. (2006). Identité professionnelle des enseignants : entre singularité des parcours et modes d'ajustement aux changements institutionnels. *Savoirs*, vol. 2, n° 11, p. 107-123.

E23 -Beltman, S., Glass, C., Dinham, J., Chalk, B., Nguyen, B. (2015). Drawing identity: Beginning pre-service teachers professional identities. *Educational Research*, vol. 25, n° 2, p. 225-245.

E24 -Beijaard, D., Meijer, P., Verloop, N. (2004). Reconsidering research on teachers professional identity. *Teaching and Teacher Education*, vol. 20, p. 107-128.

E25 -O'Connor, K. (2008) You choose to care: Teachers, emotions, and professional identity. *Teaching and Teacher Education*, vol. 24, p. 117-126.

E26 -Vahasantanen, K., Hokka, P., Etelapelto, A., Rasku-Puttonen, H., Littleton, K. (2008). Teachers Professional Identity Negotiations in Two Different Work Organisation. *Vocations and Learning*, vol. 1, p. 131-148.

E27 -Trent, J. (2012). Becoming a teacher: identity construction experiences of beginning English language teachers in Hong-Kong. *Aust. Educ Res*, vol. 39, p. 363-383.

E28 -Szczyrek-Boruta, A. (2018). Reflective Identity of Students/Future Teachers –Chances and Hopes for Shaping a New Educational and Social Reality. *European Review*, vol. 26, n° 4, p. 661-669.

ANNEXE II
OUTIL DE CATÉGORISATION

Gabarit permettant le développement de la catégorisation

IDENTITÉ PROFESSIONNELLE EN TRAVAIL SOCIAL ⁷⁹				
Référence	Type de publication	Thèmes	Objectif de l'article	Citations importantes
Crête, J., Pullen Sansfaçon, A., Marchand, L. (2015). L'identité professionnelle de travailleurs sociaux en devenir : de la formation à la pratique. <i>Service social</i> , vol. 61, n° 1, p. 43-55.	Article scientifique	Identité professionnelle, moments clés, transition	Des auteurs qui présentent le résultat d'une recherche qualitative longitudinale qui porte sur le processus de structuration de l'identité professionnelle à trois moments précis.	Définition de l'identité professionnelle : elle est comprise comme : « le résultat à la fois stable et provisoire, individuel et collectif, subjectif et objectif, biographique et structurel, des divers processus de socialisation qui, conjointement, construisent les individus et définissent les institutions. » p. cadre et métho
Clairret, L. 2013. <i>Le développement de l'identité professionnelle des futurs travailleurs sociaux à travers la formation universitaire de premier cycle</i> . Mémoire de maîtrise en travail social. Outaouais : Québec. Université du Québec en Outaouais, 104, p.	Mémoire de maîtrise	Formation universitaire, construction de l'identité professionnelle	Dégager des éléments qui ont marqué le développement de l'IP d'étudiants au baccalauréat.	« L'identité a donc un caractère dynamique puisque de la naissance à l'âge adulte, elle est en constante évolution » p. 12 « L'identité professionnelle n'est toutefois par un concept qui fait l'objet d'une définition unanime » p.13 et « un ensemble de valeurs propres à un champ professionnel qui incorpore une histoire et une rhétorique légitimant l'action des professionnels concernés ». p. 13 « l'identité professionnelle de chaque personne se construit tout au

⁷⁹ À noter ici que nous présentons seulement quelques exemples dans le but de partager le tableau que nous avons utilisé pour récolter l'information portant sur les diverses définitions de l'identité professionnelle.

				long d'un processus influencé à la fois par son histoire personnelle, sa trajectoire professionnelle ou encore les transformations au sein de la profession » p. 13.
IDENTITÉ PROFESSIONNELLE EN ENSEIGNEMENT⁸⁰				
Référence	Type de publication	Thèmes	Objectif de l'article	Citations
Gohier, C., Anadon, M., Bouchard, Y., Charbonneau, B., Chevrier, J. 2001. La construction identitaire de l'enseignant sur le plan professionnel: un processus dynamique et interactif. In revue des sciences de l'éducation, vol. 27, n° 1, p. 3-32.	Article scientifique	Définition de l'identité professionnelle de l'enseignant, les rapports, les qualités, l'évolution et le développement.		« C'est à travers ce processus, dynamique et interactif, caractérisé par un compromis entre les demandes sociales et son affirmation de soi, que son identité professionnelle se transformera, potentiellement tout au long de sa carrière, et qu'il pourra contribuer à la redéfinition de sa profession avec ses collègues et partenaires » p. 5. Définition de Dubar « l'IP est une identité sociale caractérisée par l'articulation entre deux transactions, l'une interne à l'individu, l'identité pour soi, l'autre externe, l'identité pour autre externe, l'identité pour autrui [...], p. 6. Le processus de constitution et de transformation de l'IP de l'enseignant comme un processus

⁸⁰ Encore pour la section d'enseignement, seulement quelques exemples sont présentés dans le but de présenter le visuel du tableau que nous avons utilisé pour récolter l'information sur les diverses définitions de l'identité professionnelle en enseignement.

				dynamique et interactif de construction d'une représentation de soi en tant qu'enseignant, [...] » p. 9.
Martineau, S., Presseau, A. 2012. Le discours identitaire d'enseignants du secondaire : entre la crise et la nécessité de donner du sens à l'expérience. Revue Phronesis, vol. 1, n° 3, p. 55-68.	Article scientifique	Réformes et changements, la professionnalisation de l'enseignement, crises des institutions, les conséquences sur l'IP des enseignants, difficulté à se définir.	Cet article présente les résultats d'une recherche qui a été faite auprès des enseignants qui travaillent dans une école secondaire au Québec. Ces enseignants réfléchissent sur la construction de l'identité professionnelle qui semble se faire grâce à l'expérience au travail.	« Le contexte de formation et de pratique change, l'identité professionnelle s'en trouve également modifiée » p. 56 et [...] soutiennent que l'identité professionnelle comporte un triple aspect; elle relève tout à la fois du social (attentes de la société), du professionnel et du psycho-individuel. On comprend alors que l'identité professionnelle trouve son origine à la fois dans les représentations sociales, dans les relations de travail et dans les représentations de soi » p. 57. L'identité professionnelle est toujours objet de négociation et non pas le fruit d'un étiquetage autoritaire. Elle recouvre donc à la fois un processus relationnel (identité pour autrui) et un processus biographique (identité pour soi) » p. 57. « [...] l'IP repose à la fois sur l'intégration formelle à un groupe (délivrance d'un statut, attribution d'un rôle,

				description de tâches) et sur les interactions (la sociabilité) avec les autres acteurs impliqués dans le même contexte de travail [...] » p. 57. « Elle est donc le fruit d'un processus dynamique et interactif » p. 58.
--	--	--	--	---

ANNEXE III
CATÉGORISATION 2^e ÉTAPE

Catégorisation -2^e étape

1. TRAVAIL SOCIAL

Processus :

Processus [A1, A2, A6, A8, A9, A10, A14, A18, A21, A23, A24, A26], dynamique [A2, A8, A34], mouvance [A4, A10], interactive [A8, A10, A27], mouvement [A14], not stable [A18, A26], on-going [A18, A26], continu [A8], customisation [A18, A26], life-long [A27], re-articulation [A34, A14], re-positioning [A34], fluid [A27], circulaire [A19], varie [A14], négociation [A14], démarche [A10], déterminant [A13], development [A27], développement professionnel [A7], processus de socialisation [A28], temps [A19], avenir [A13], diverse [A20], hard [A20], permanente [A9], provisoire [A28, A1, A7], stable [A28, A1, A7], harmonized [A24], different [A31], changement [A22], unique [A10], développement [A17], socialisation [A15, A13], futur [A17], développement personnel [A7], subjectif [A28, A1], objectif [A28, A1], transaction identitaire interne et externe [A28], transaction [A14], dual transaction [A24], biographical transaction [A24], sens [A15, A8], énergie [A8], complicated [A19], pas unanime [A2], actions [A8, A34, A2, A5], being [A32], knowing [A32, A23], thinking [A32], doing [A32], shared [A32], articulating [A32], engage [A31], execute [A31], reflexion [A27], reconciliation [A27], utilité [A25], évalué [A25], caring [A23], relie [A22], différencie [A22], shaped [A18], influencé [A4], médiatisé [A4], fondent [A3], légitimation [A6], investissement [A6], adhérer [A17], maîtrise [A17], intégration [A16], synthèse [A16], déstructuration [A15], restructuration [A15], adapte [A14], projection [A13], anticipation [A13], intériorisation [A12], personnalisation [A12], imposé [A11], réorganisation [A11], participation [A10], consolide [A8], modifier [A6], analyse [A16], integration [A24], redefined [A24], defined [A33], develops [A29], growing [A23], interpretation [A26, A22, A18], discours [A8], confrontation [A29], relational transaction [A24], construction [A1, A2, A7, A8, A10, A12, A15, A17, A25, A27, A28, A29, A31, A32, A34], evolution [A2, A6], reconnaissance [A6, A15], activités [A15], contribution [A3], trajectoire professionnelle [A2], trajectoire d'emploi [A13], trajectoire individuelle [A10], histoire [A2], histoire personnelle [A2], histoire de vie [A19], histoire professionnelle [A19], interaction with others [A30], système d'interaction [A6], interaction [A2], relations [A29, 19], relation professionnel [A15], relationship [A32], conflits [A11], enjeu fondamental [A3], biographique [A28, A1, A6], historique [A19], not easily put in a box [20], remise en question [A9], pas acquise [A9], source de sens [A12, A11].

Facteurs extrapersonnels :

Formation : practice-based [A34, A8, A33], guide [A34], apprentissage [A13, A8], formation [A21, A13, A10, A8, A6, A7], théorique [A8], universitaire [A8], savoirs théoriques [A16], outil [A17], savoirs [A6, A16, A8], knowledge [A34, A32, A5], idéaux [A29], attitude [A29],

Système de travail : système d'emploi [A10], système de travail [A10], champ de professionnel [A2], champs organisationnel [A7], travail social [A4, A3, A11], social work [A5, A33], profession [A5, A3], professionnalité [A3], discipline [A4], services [A11], modèles d'intervention [A17], emploi [A29, A10], workplace [A26, A18], work [A21], intervention [A16], finalités [A29, A17], spécificité [A4, A10], marginalisation professionnelle [A22], mission [A5], rhétorique [A2],

référents [A17], travail [A13, A15], pratique [A11, A29], champ de travail [A29, A10], job [A23], pratique professionnelle [A3, A6], marché du travail [A13], jugement professionnel [A16], influence [A21, A22], jugement des pairs [A25], transformation profession [A2], appartenance [A14], poor supervision [A23], autonomie réduite [A11], valeurs/values [A34, A33, A32, A24, A23, A18, A2, A5, A4, A7, A17, A8], valeurs sociales [A11], valeurs professionnelles [A11], valeurs vocationnels [A11], éthique [A4, A8], principes éthiques [A4], sociale [A29, A16], norms [A24], structurel [A28, A1], normes [A17], collective sense [A19], collectif [A28, A1, A8, A6], pairs [A25], client [A25, A14], définition [A13], ethics [A32, A23, A5],

Rôles et statuts : individu [A28, A1, A13], institution [A28, A1, A6, A14, A12], professional [A27, A24], entity [A26], disciplinary group [A24], agente [A22], practioner [A18], professionnels [A2, A4, A17], travailleurs sociaux [A4, A16], collègue [A6, A16], chef [A6], acteurs du système [A6], communauté de pratique [A7], corps professionnels [A17], acteurs [A12], professional group [A32], autrui [A28, A19, A14], social worker [A31, A32, A18, A27], role [A23], student [A30], étudiant [A8].

Facteurs intrapersonnels :

Self-reflection and introspection [A27], self-awareness [A23], capacités [A17, A16, A8], comportement [A8], desired traits [A19], who they are or not [A32], image de soi [A6], cognitive mental schemes [A34], structures cognitives [A8], experience [A34, A31, A18], expérience de vie [A4], aspiration professionnelle [A22], sens of themself [A19], personnal values [A27, A23], skills [A34, A32], boundaries [A32], abstraite [A3], composante symbolique [A3, A29], beliefs [A32, A18], motives [A18], identities [A31], identité [A27], symbolique [A29], identité intime [A22], identité sociale [A28, A22, A6, A14, A10], identité professionnelle [A10, A6], anxiologique [A11], éthos [A17], moi + je [A22], soi [A28, A19, A14], professional values [A27, A23, A18], choix identitaire [A8], identitaire [A14], perception [A31], croynance [A8], dimension [A32, A29, A3], compétences [A29, A19, A16, A6], habileté [A16], satisfaction [A25, A23], choix [A17], dominante [A12], réflexif [A4], réflexivité [A6], approche réflexive [A17], attributes [A18], stress [A23], struggle [A31], tension [A34] malaise [A19].

2. ENSEIGNEMENT

Processus : Processus [E1, E2, E6, E7, E9, E10, E15, E20, E23, E24], dynamique [E1, E2, E5, E6, E8, E10, E15, E16, E17, E23, E24], interactif [E1, E2, E6, E15] articulation [E1], constitution [E1], négociation [E2], processus biographique [E2, E8, E16, E20], recomposition identitaire [E3], identity formation [E4, E27], ongoing [E4, E24], process [E4], not individual and unalterable [E5], développement [E6], étape [E6], transition [E6], processus de socialisation [E6, E8, E20], construction [E6, E8, E15, E16, E18], processus d'identification [E6], instable [E6], mouvant [E7], stable [E7, E8, E20], recomposition [E7], continu [E8], provisoire [E8, E20], construction active [E8], subjectivité [E8], déterminants [E8], not fixed [E9, E24], continuous [E9], construction identitaire [E15], développement identitaire [E15], développement professionnel [E17], évolution [E20], not stable [E24], different [E9], socialisation [E16], socialisation primaire [E10], processus relationnel [E2, E8, E9], change [E28], subjectif [E7, E10], objective [E7, E10], transaction interne

[E1] harmony [E9], source [E10], compromis [E1], transformera [E1, E15], contribuer [E1], informed [E4], formed [E4], reformed [E4], teaching [E4, E13], modifiée [E7], construit [E7, E14], hérité [E7], considérée [E8], accepted [E9], identity [E12], produisent [E15], favorisent [E15], définit [E16] redéfinit [E16], développer [E16], engagé [E18], partagés [E19], construisent [E20], définissent [E20], shaped [E23], reshaped [E23, E26], negociated [E26], influenced [E26], shaping [E28], derive [E4], insertion [E6], intégration [E6], bricolées [E6], reconcile [E9], maîtrise [E11], being [E12], integrating [E13], construire [E15, E16], reconstruire [E15, E20], transforme [E15, E18], stabilisés [E19], façonnage [E20], évolue [E20], appropriation [E20], articulate [E23], interact [E23], interpreting [E24], negotiate [E25], growing [E28], interpretation [E4, E5, E9, E23], reinterpretation [E4, E9], discours [E7], defined [E4], develop [E13, E24], identification [E6, E15, E20], self-evaluation [E4], self-actualization [E13], transmission [E4], affirmation de soi [E1, E15], affirmation [E6], interaction [E2, E4, E5, E7, E9, E15, E17], conflit [E3], pas unique [E6], intellectual [E28], individuals [E2, E9], intégration formelle [E2], sociabilité [E2], multiples [E6], composées [E6], dimensions [E9].

Facteurs extrapersonnels :

Formation : practices [E25], formation [E2, E6, E7, E20], modèle théorique [E20], formation continu [E6], apprentissage [E15, E16], exercice [E16], stage [E20], guide [E25], étude [E13], règles [E16], tâche [E2], savoirs –disciplinaire + pédagogiques [E11], knowledge [E4], connaissance [E16, E20], enseignements [E6, E21], étudiant [E6], élèves [E15].

Système de travail : définition [E9], pratique [E2, E7, E16], jugement [E6], marché du travail [E6], travail [E7, E16], acquisition de savoir [A18], job [E13], condition de travail [E3, E19], condition [E28], transformation [E1], professionnalisation [E6, E7, E18], appartenance [E18], E19], profession [E1, E11, E14, E15, E16], demandes sociales [E1, E15], réseaux sociaux [E17], cadre institutionnel [E3], fonctions [E3], réformes [E3], contexte [E2, E5, E7, E16], contexte de travail [E2], contextual [E9], faible salaire [E15], faible engagement [E15], étiquetage autoritaire [E2], précarité d'emploi [E15], situation [E14], social [E2, E8, E18, E28], values [E12, E26], valeurs [E14, E16], valeurs éducatives [E18], éthique professionnelle [E18], normes [E16, E26,] collectif [E19], carrière [E1, E6, E15, E20], monde de travail [E6], type of teachers [E12], conflits de valeurs [E3] autorité élevé [E15], manque de respect [E15], métier [E3, E6, E22], société [E2], relations au travail [E2], rappports [E6], relationnels [E8], relation [E8, E15], rapport sociaux [E16], reconnaissance d'autrui [E15], reconnaissance [E19], reconnaissance sociale [E6], représentation sociale [E2], confrontation [E6], premières années [E15], crise de l'expertise [E16], crise de formation professionnelle [E16], crise de pouvoir [E16], crise de l'éthique [E16], risk [E28], mutations institutionnelles [E3]

Rôles et statut : rôle [E2, E9, E24, E25, E27], collègue [E1, E8, E15, E16], partenaire [E1, E15], individu [E1, E6, E14, E20], enseignant [E1, E6, E7, E8, E11, E14, E15, E16, E18, E19, E20], professionnel [E2, E6, E7], acteurs [E2, E16], teachers [E2, E5, E9, E12, E13, E23, E24, E26, E27], experts [E2], didactical experts [E2], parents d'élève [E8], chef d'établissement [E8], authors [E9, E26], professional [E9, E26, E28], secondary school teacher [E13], diplômés [E15], groupe [E15, E2], apprenant [E16, E18], groupe professionnel [E19], membres [E19], person [E24], people [E26], communauté [E26], institution sociale [E16], institution [E20], entity [E24], futur enseignant [E16], future teachers [E28], statut [E6].

Facteurs intrapersonnels :

Transformation identitaire [E3, E6], expérience [E4, E7, E9, E16], histoire [E14], histoire de vie [E17], accomplissement personnel [E6], estime de soi [E6], aspirations [E16, E26,] attentes [E2], direction de soi [E6], vécu [E7, E21], faible engagement [E15], identité professionnelle [E1, E8, E11, E12, E13, E14, E15, E16, E17, E19, E21, E22, E25, E26], identité sociale [E1, E11], identité personnelle [E11, E22] identité pour soi [E1], identité pour autrui [E1] *who or what someone is* [E4], *profesional identity* [E4, E5], identité [E3, E6, E10, E23], sentiments [E6], caractéristiques personnelles [E7], individuelle [E8], caractéristiques individuelles [E8], *beliefs* [E12], *personnal subjectivities* [E13], *professional expectation* [E13], désirs [E14], images de soi [E15], identité plurielle [E20], sous identité [E20], savoirs [E7, E14, E21], goals [E26], perception [E13, E15, E26], croissance [E16], compétences [E6, E7, E17, E18, E21], habileté [E16, E20], motivations [E8], définition de soi [E7], *agency* [E27], psycho-individuel [E2], *cultural expectation* [E13], *reflective* [E28], représentation [E6, E8, E11, E15, E16], représentation de soi [E1, E2, E6], attitude [E16, E18, E20], remise en question [E6, E7, E15], crise [E7, E13, E15, E28], questionnement [E3], absence [E9], tension [E3, E14], malaise [E3], fragiliser [E15, E16] situation de conflit (interne ou externe) [E6].