

UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

Faculté d'éducation

La relation en travail social au Québec: analyse de l'action médiatrice
de travailleurs sociaux en situation d'intervention sociale
en Centres de santé et de services sociaux

par

Isabelle Chouinard

Thèse présentée à la Faculté d'éducation

en vue de l'obtention du grade de

Philosophiae Doctor (Ph.D.)

Doctorat en éducation

Mai 2016

© Isabelle Chouinard, 2016

UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

Faculté d'éducation

La relation en travail social au Québec: analyse de l'action médiatrice
de travailleurs sociaux en situation d'intervention sociale
en Centres de santé et de services sociaux

Isabelle Chouinard

a été évaluée par un jury composé des personnes suivantes:

_____ Jean-Pascal Lemelin Vice-doyen à la recherche et aux études supérieures en recherche Université de Sherbrooke	Président du jury
_____ Yves Lenoir Professeur titulaire, Université de Sherbrooke	Directeur de recherche
_____ Marc-Henry Soulet Professeur ordinaire, Université de Fribourg	Codirecteur de recherche
_____ Mathieu Gagnon Professeur adjoint, Université de Sherbrooke	Évaluateur interne
_____ François Huot Professeur titulaire, Université du Québec à Montréal	Évaluateur externe

Thèse acceptée le 3 mai 2016.

SOMMAIRE

Cette recherche qualitative porte sur la pratique professionnelle de travailleurs sociaux (TS)¹ œuvrant au sein de Centres de santé et de services sociaux (CSSS) québécois. Réalisée dans le cadre du programme de doctorat en éducation à l'Université de Sherbrooke, et s'insérant dans la thématique de recherche de la Chaire de recherche du Canada sur l'intervention éducative (CRCIE), cette thèse met en lumière, en particulier, la composante relationnelle de l'intervention sociale des TS.

La toile de fond dans laquelle s'inscrit cette étude renvoie au contexte des transformations survenues dans le monde du travail ces dernières décennies, qui ont propulsé la notion de relation de service au centre des préoccupations des entreprises, mais aussi des établissements sociosanitaires et éducatifs publics. Elles ont, de ce fait, contribué à placer à l'avant-scène bon nombre d'agents des corps de métiers relationnels, lesquels sont dorénavant devenus essentiels à la prestation de services sociaux et éducatifs. En même temps, ces transformations, inspirées des modes de gestion du secteur privé, se manifestent également par la rationalisation de l'État québécois, par diverses réformes des systèmes éducatif et sociosanitaire publics, la sanitarisation des services sociaux, ou encore l'adoption de nouvelles dispositions législatives visant la redéfinition du champ d'exercice professionnel de différents métiers relationnels œuvrant dans le champ de la santé mentale et des relations humaines. Ces transformations ont également accru la pression envers les professionnels à rendre compte de leurs productions et à développer leur compétence à intervenir dans des milieux complexes et mouvants. Face à ces nouvelles exigences, l'efficacité des interventions conduites par bon nombre de professionnels issus des champs éducatif et sociosanitaire doit être mesurée et leur spécificité doit impérativement être énoncée.

¹ Afin d'alléger le texte, le terme générique «travailleurs sociaux» (TS) a été utilisé pour désigner tout à la fois les hommes et les femmes. L'emploi de la forme masculine est privilégié sans aucune arrière-pensée discriminatoire et n'a d'autre but que de faciliter la lecture du texte.

Cette problématique générale, lorsque réfléchi au regard de la professionnalité des métiers relationnels, comme le travail social et l'éducation, pose un défi supplémentaire. Reposant sur une articulation entre diverses formes de savoirs, de savoir-faire, de savoir-dire et de savoir-être, et s'opérationnalisant grâce à une composante relationnelle essentielle, il appert que cette professionnalité ne s'énonce ni ne se conçoit aisément pour les acteurs des corps de ces métiers relationnels. Ceci représente un défi d'autant plus grand dans le cas des professions où la dimension relationnelle est si importante à la réalisation de l'action que sans elle, l'atteinte de leurs fondements ne peut s'accomplir. C'est le cas notamment des TS, des enseignants ou des psychologues qui, pour garantir la réussite de leur intervention, doivent nécessairement s'appuyer sur l'établissement d'une relation professionnelle avec un usager, un élève, un client. La nature du service rendu par ces professionnels ne se dévoile d'ailleurs que par le recours à la parole. Favoriser la transformation d'une situation vécue de manière problématique par un usager, encourager l'apprentissage de savoirs utiles à la compréhension du monde ou encore déjouer les mécanismes inconscients nuisant à l'équilibre d'un individu constitue des finalités dont l'accès n'est possible en fin de compte que dans le cadre d'une interaction avec un sujet.

C'est à partir de ce double contexte où, d'une part, les modifications apportées au monde du travail, appuyées par une forte vague néolibérale, commandent l'évaluation rationnelle des productions des professions et où, d'autre part, la composante relationnelle de chacune d'entre elles rend ardue l'expression concrète de leurs spécificités professionnelles respectives, que la présente étude vise à mieux comprendre en quoi consistent ces spécificités professionnelles à partir d'une analyse de la relation telle que mise en œuvre plus précisément par des TS. Quelle est notamment la fonction de cette dimension relationnelle? En quoi contribue-t-elle à l'efficacité de l'intervention sociale? Quelles sont ses caractéristiques? Privilégiant une approche compréhensive et exploratoire à l'égard de la relation, c'est à ce type

d'interrogations que la recherche tente d'apporter des éléments de réponse, en abordant de manière plus spécifique la dimension relationnelle constitutive de l'intervention sociale en travail social.

L'identité professionnelle fait l'objet de débats récurrents en travail social, lequel représente l'un des métiers les plus hautement relationnels. Si cette profession peine, de manière générale, à être reconnue dans le champ professionnel, les TS éprouvent de la difficulté à traduire clairement ce qui les distingue des autres métiers relationnels. Les deux registres – individuel et social – orientant leur action, un rapport à la norme sociale comme objet d'intervention et une intention transformationniste comme visée professionnelle ne sont certes pas des caractéristiques évidentes à élucider, même pour ceux qui pratiquent l'intervention sociale. La tendance actuelle chez les acteurs du travail social est de légitimer leur intervention sociale par l'adhésion aux valeurs et aux finalités de la profession, ou encore par la démonstration de la maîtrise d'une méthode d'intervention. Or, les fondements axiologiques sur lesquels les premières formes d'intervention sociale se sont érigées et l'emprunt de modèles d'intervention à d'autres disciplines ne semblent pas permettre une différenciation claire aux yeux de la population en général et d'autres corps professionnels.

En appui sur une perspective dialectique de l'intervention sociale des TS, articulant une visée émancipatoire et transformationniste de rapports d'individus aux normes sociales, rapports jusque-là marqués par l'exclusion, la conception de la relation privilégiée dans cette étude repose sur une médiation. C'est cette médiation fondamentale qui rend possible l'harmonisation des dimensions individuelle et sociale caractéristiques du travail social et qui conduit un usager à reprendre du pouvoir sur sa vie afin que ses besoins sociaux trouvent enfin satisfaction et que se rétablisse l'échange social. L'action du TS est donc essentiellement médiatrice, puisqu'elle vise l'objectivation et la transformation d'un rapport rompu entre un

usager et une norme sociale. La position du TS à l'interface de différents systèmes, qu'ils soient individuels, institutionnels, organisationnels, politiques ou sociaux, facilite par ailleurs l'accomplissement de la médiation. Du fait qu'il ouvre ainsi des perspectives nouvelles sur les rapports qui s'établissent entre ces divers systèmes, le TS est à même de restaurer les liens entre un usager en souffrance et les structures sociales permettant de lui assurer une reconnaissance sociale.

S'il s'avère que la médiation représente le trait professionnel distinctif du travail du TS, elle n'apparaît toutefois pas spontanément dans les discours de ce groupe professionnel. Il arrive en effet qu'elle soit laissée dans l'ombre au profit de conceptions de la relation s'appuyant sur des aspects psychoaffectifs ou méthodologiques. En outre, plutôt que d'être conçue comme le cœur de l'intervention sociale, la médiation est envisagée comme l'une des pratiques du TS. Ses finalités sont par ailleurs perçues de manière instrumentale, soit en termes de négociation ou de rétablissement du lien entre deux parties en conflit, ou encore d'aide à la communication. Cette occultation de la spécificité du travail social dans un contexte même où la profession est amenée à débattre de ses productions sur la place publique n'est évidemment pas sans accroître l'importance de mieux comprendre les caractéristiques relationnelles du travail social.

En appui sur cet enjeu professionnel important, et dans le but de dégager de la relation les éléments professionnels spécifiques au travail social, deux composantes de la pratique de TS en CSSS ont été analysées: l'intervention sociale telle que réalisée par six TS en situation auprès d'usagers ayant eu recours aux services sociaux offerts dans le cadre du volet Services généraux de leur CSSS local et l'intervention sociale telle que consignée par les TS dans les dossiers de chacun des usagers à la suite des entretiens réalisés. Parmi la multitude de modes d'intervention en travail social, l'intervention sociale individuelle réalisée au sein de ces institutions publiques est celle qui se rapproche le plus des formes originelles de service social,

basées sur le modèle du *case work*. Représentant l'une des premières tentatives de définition de la professionnalité du travail social, ce modèle allie la conduite de l'intervention sociale, à partir d'une méthode d'enquête rigoureuse, et l'adhésion aux valeurs religieuses marquant son contexte d'émergence. Qui plus est, c'est par l'arrivée du *case work* en travail social que l'importance de la relation s'établissant entre le TS et un usager a été consacrée. En ce sens, l'intervention sociale réalisée par des TS en CSSS s'est avérée un terrain fertile et propice à l'étude du phénomène identitaire en travail social.

Deux formes de données ont donc constitué le corpus analysé: d'abord, des enregistrements audio d'entrevues individuelles conduites par des TS auprès d'usagers, ensuite la reprographie des notes évolutives insérées aux dossiers à la suite de ces entrevues. Le recours à un dispositif de traitement et d'analyse des données fondé sur la méthode d'analyse structurale de discours a guidé l'analyse de ces deux types de données. Cette dernière, parce qu'elle permet de dégager les univers de sens donnés à une profession et qui orientent la conduite de la pratique professionnelle de ses agents, donne accès aux référents professionnels partagés par l'ensemble du groupe et, par voie de conséquence, met à jour les piliers de son identité professionnelle. L'analyse structurale du discours s'est donc révélée d'un appui considérable dans l'atteinte de l'objectif principal de cette recherche.

Les résultats ayant découlé de l'analyse des données font ressortir un écart dans les façons de concevoir l'intervention sociale selon qu'elle soit réalisée dans les faits ou qu'elle soit consignée aux dossiers. Il est apparu en effet que la norme sociale demeure très présente à l'esprit des TS lorsqu'ils conduisent leur intervention sociale, tandis que le cadre normatif institutionnel prédomine à l'écrit. Dans ce dernier cas, la situation de l'utilisateur ne devient donc plus évaluée par les TS à la lumière de besoins sociaux à combler, mais plutôt à partir de barèmes et de critères institués par les

établissements sociosanitaires publics afin de légitimer l'octroi de services professionnels à un usager.

Ces distinctions orientent différemment les rôles de l'usager et des TS dans la logique de ces professionnels, car s'ils apparaissent comme agents de changement en situation, ils revêtent la figure de spécialiste des problèmes de l'usager dans les notes aux dossiers. Ils prennent ainsi le devant de la scène à l'écrit où, de la même manière que les professionnels des sciences de la santé diagnostiquent les malaises et les symptômes exprimés par un patient, les TS évaluent les problèmes de l'usager et lui proposent certaines formes de « traitement » adaptées à sa situation et permettant de le résoudre. Alors qu'en situation, les TS visent l'autonomisation et la responsabilisation des usagers dans l'amélioration de leurs difficultés, à l'écrit ils centrent plutôt leur attention vers le problème et les manières de maîtriser ce problème. L'intervention sociale réelle s'avère par ailleurs comprise en termes de processus, de mouvement à instaurer dans la situation d'un usager afin d'y introduire le changement par le développement d'un registre d'action chez ce dernier. Lorsqu'elle est consignée aux dossiers, l'intervention sociale est plutôt conçue en termes d'actes professionnels que les TS accomplissent.

Ces différences dans les logiques guidant l'intervention sociale en situation et à l'écrit influent également sur les médiations qui lui sont inhérentes. Les processus médiateurs à l'œuvre ont en effet présenté certaines disparités. Dans le cadre des séances avec un usager, les médiations visent l'objectivation du rapport entre une norme sociale et un usager afin que celui-ci puisse s'en distancier, reconnaître le pouvoir qu'il possède sur sa situation et mettre en place des actions permettant d'améliorer son sort. À l'écrit, la médiation implique le rapport d'un usager, vecteur de problèmes qu'il importe de résoudre, à une norme sociosanitaire émise par le cadre normatif institutionnel. Il s'agit alors pour les TS de le conscientiser à propos de la gravité de ses problèmes et de le conduire à atteindre un niveau d'équilibre

fonctionnel suffisant pour qu'il ne lui soit désormais plus nécessaire de recourir aux services psychosociaux d'un professionnel du CSSS pour maîtriser son problème.

Quelles que soient ces distinctions, il demeure que la clé de l'intervention sociale des TS repose tout entière sur l'adoption d'un registre d'action chez l'usager. Que celui-ci soit coconstruit avec l'usager dans le cadre d'entrevues en face à face ou prescrit dans les notes évolutives, l'intention des TS est toujours de favoriser le développement d'un réflexe d'action chez ce dernier. Garante à la fois de l'amélioration de la situation de l'usager, de l'atténuation de son problème, de la satisfaction de ses besoins sociaux, de l'atteinte d'un équilibre fonctionnel, du rétablissement d'un échange social approprié, de la transformation d'un rapport aux normes, sociales ou sociosanitaires, l'action apparaît à ce point importante dans la logique des TS que c'est elle qui permet l'atteinte des finalités de leur profession. Puisque son absence, dans la situation d'un usager, est synonyme de difficultés et de droits sociaux bafoués, puisqu'elle constitue tout à la fois le médium par lequel s'amorce le changement et le changement *in se*, l'action représente en fin de compte le point de départ, le processus et le point d'arrivée de l'intervention sociale en travail social.

Si cette recherche ne peut en aucun cas prétendre dresser un portrait global de l'intervention sociale menée dans le cadre de CSSS, elle permet néanmoins de saisir de manière plus approfondie la logique sous-jacente à l'action professionnelle des TS et de comprendre sur quels axes celle-ci s'appuie. Insérée dans le contexte général du malaise identitaire vécu par bon nombre d'acteurs de la profession, la mise en exergue des univers sémantiques structurant la dimension relationnelle inhérente à l'intervention sociale des TS offre des pistes de réflexion permettant d'alimenter les débats sur la professionnalité du travail social, et ce, tant du côté des acteurs mêmes qui exercent la profession que de celui de la formation initiale. La trame conceptuelle adoptée et le dispositif de recherche développé dans le cadre de cette étude peuvent

également constituer des outils conceptuels et méthodologiques intéressants pour appréhender autrement la dimension relationnelle constitutive de toute intervention sociale. Plus largement, la recherche a pour principale ambition de contribuer, ne serait-ce que bien humblement, à une meilleure compréhension des pratiques professionnelles du travail social.

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE.....	4
LISTE DES TABLEAUX.....	20
LISTE DES FIGURES	21
REMERCIEMENTS	23
INTRODUCTION.....	26
PREMIER CHAPITRE – PROBLÉMATIQUE DE RECHERCHE	33
1. LA PROFESSIONNALITÉ DES MÉTIERS RELATIONNELS	33
1.1 La relation dans les métiers relationnels de service.....	33
1.2 La professionnalité des métiers relationnels	35
1.3 La professionnalité du travail social	38
1.4 Le malaise identitaire en travail social.....	40
1.5 Les spécificités de la dimension relationnelle du travail social.....	43
1.5.1 Le double registre de l'intervention en travail social.....	43
1.5.2 L'intention transformationniste du travail social	44
1.5.3 Le travail social comme médiation	45
1.6 L'occultation de la dimension médiatrice du travail social	46
1.7 La médiation dans la documentation scientifique en travail social	46
2. LES FONDEMENTS DU TRAVAIL SOCIAL	49
2.1 La naissance du travail social: les fondements axiologiques.....	50
2.2 La professionnalisation du travail social:	
les origines théoriques et institutionnelles	57
2.2.1 Les fondements théoriques.....	57
2.2.2 Les fondements institutionnels du travail social québécois	60
2.3 Les fondements du travail social et le malaise identitaire des TS	67
3. LES CONCEPTIONS DE LA RELATION CHEZ LES ACTEURS DU TRAVAIL SOCIAL.....	69
3.1 Les conceptions de la relation dans la documentation scientifique	
en travail social	70
3.1.1 Les conceptions de la relation dans le monde anglophone	70
3.1.2 Les conceptions de la relation dans le monde anglophone	
et la spécificité professionnelle du travail social.....	79
3.1.3 Les travaux sur la relation en Europe francophone.....	87
3.1.4 Synthèse des travaux sur la relation en Europe francophone.....	90
3.2 Conceptions de la relation au sein des organismes de réglementation	
de la profession du travail social.....	94
3.2.1 Les conceptions de la relation au sein de l'organisme fédéral de	
réglementation de la profession	94
3.2.2 Les conceptions de la relation au sein de l'organisme provincial	
de réglementation de la profession.....	96

3.3	Conceptions de la relation dans le champ de la formation en travail social	118
3.4	Effets d'une sous-conceptualisation de la fonction médiatrice de la relation en travail social	124
3.4.1	Un accès difficile à la dimension sociale du travail social.....	125
3.4.2	Une conception limitée de la spécificité professionnelle du travail social	126
3.4.3	Une réduction des opportunités d'accroissement des espaces sociaux de reconnaissance professionnelle	127
3.5	Conclusion et question de recherche.....	128

DEUXIÈME CHAPITRE - CADRE CONCEPTUEL DE LA RECHERCHE 133

1.	AU CŒUR DU TRAVAIL SOCIAL: LA MÉDIATION	1344
1.1	La médiation: un concept polysémique	1344
1.2	D'une conception instrumentale vers une conception dialectique de la médiation en travail social	137
1.3	La médiation émancipatrice et le travail social.....	142
1.4	La médiation transformatrice et le lien social.....	143
1.5	La médiation émancipatrice et la médiation transformatrice du lien social. Le travail social comme projet	146
1.6	Les médiations multiples du travail social.....	149
1.6.1	La norme sociale	149
1.6.2	L'utilisateur.....	150
1.6.3	Le projet	151
1.6.4	La médiation dialectique	152
1.6.5	La médiation humaniste	154
1.6.6	La médiation transformationniste	156
1.7	Conclusion sur le concept de médiation	158
2.	LA MÉDIATION EN ACTION OU LA SITUATION D'INTERVENTION SOCIALE	159
2.1	La composante discursive de la situation en travail social	165
2.1.1	Le langage comme dispositif permettant l'accomplissement des médiations du travail social	165
2.1.2	Le langage comme médiation	166
2.1.3	Le discours comme médium du langage	169
2.1.4	Le discours comme action professionnelle en situation.....	171
2.2	Situation d'intervention sociale	174
2.3	Les invariants praxéologiques.....	175
2.3.1	Les invariants relationnels.....	176
2.3.2	Les invariants méthodologiques.....	177
2.3.3	Les invariants relatifs aux finalités de l'intervention	177

2.4	Niveaux de discours.....	178
2.4.1	Niveau des fonctions.....	179
2.4.2	Niveau des actions.....	180
2.4.3	Niveau de la narration.....	180
3.	OBJECTIFS OPÉRATOIRES DE RECHERCHE.....	183
TROISIÈME CHAPITRE - MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE.....		186
1.	DEVIS GÉNÉRAL DE RECHERCHE.....	186
2.	ÉCHANTILLON ET PROCÉDURE D'ÉCHANTILLONNAGE.....	188
2.1	Une population à l'étude constituée de TS en CSSS.....	188
2.2	Procédures d'échantillonnage.....	189
2.3	Composition de l'échantillon.....	192
2.4	Considérations éthiques.....	193
3.	PROCÉDURES DE COLLECTE DES DONNÉES.....	195
3.1	Enregistrements audio d'entrevues TS-usager.....	195
3.2	Notes évolutives au dossier de l'utilisateur.....	197
4.	PROCÉDURES DE TRAITEMENT ET D'ANALYSE DES DONNÉES.....	199
4.1	Analyse structurale de discours.....	200
4.2	Démarche d'analyse en deux temps.....	204
4.3	Étapes de l'analyse.....	204
4.3.1	Première étape: lecture flottante ou préanalyse.....	204
4.3.2	Deuxième étape: codage des textes.....	205
4.3.3	Troisième étape: classement des unités codées et recodage.....	207
4.3.4	Quatrième étape: catégorisation.....	209
4.3.5	Cinquième étape: analyse et interprétation des résultats.....	212
5.	PROCESSUS DE VALIDATION DE L'ANALYSE.....	212
6.	APPORTS ET LIMITES DE LA RECHERCHE.....	213
QUATRIÈME CHAPITRE - RÉSULTATS DE RECHERCHE.....		217
1.	LE NIVEAU DES FONCTIONS: LES SÉQUENCES TYPES DE L'INTERVENTION SOCIALE RÉELLE.....	218
1.1	La trame de l'intervention sociale.....	219
1.1.1	Le début.....	220
1.1.2	L'avenir.....	221
1.1.3	Les démarches.....	222

1.1.4	Le suivi et l'évolution	223
1.1.5	L'enquête.....	224
1.1.6	Les explications.....	225
1.1.7	Les informations données	228
1.2	Les caractéristiques de la trame de l'intervention sociale	228
1.3	La trame de l'histoire de l'utilisateur	230
1.3.1	Le passé	231
1.3.2	Le présent	234
1.3.3	L'avenir	238
1.3.4	Les démarches et le changement.....	240
1.3.5	Les enquêtes	242
1.4	Les caractéristiques de la trame de l'histoire de l'utilisateur	242
1.5	La séquence structurante de l'intervention sociale des TS	244
1.5.1	L'avenir	245
1.5.2	L'action	246
1.5.3	Les hypothèses	248
1.5.4	Les mises en garde	252
1.6	Les caractéristiques de la séquence structurante de l'intervention sociale des TS	253
2.	LE NIVEAU DES ACTIONS: LES ACTANTS SIGNIFIANTS DE L'INTERVENTION SOCIALE RÉELLE	256
2.1	Les actants signifiants de la trame de l'histoire de l'utilisateur	257
2.1.1	L'utilisateur.....	257
2.1.2	Les événements	258
2.1.3	Les autres actants	259
2.2	Caractéristiques des actants de la trame de l'histoire de l'utilisateur.....	261
2.3	Les actants de la trame sociale.....	262
2.3.1	Les citoyens en difficulté	263
2.3.2	Les actants indéterminés	263
2.3.3	Les autres actants de la trame sociale	265
2.4	Caractéristiques des actants sociaux	267
2.5	Les actants de l'intervention sociale	268
3.	LE NIVEAU DE LA NARRATION: LE SENS DU DISCOURS DES TS EN SITUATION	271
3.1	Les arguments relatifs à la norme sociale	271
3.1.1	Normes relatives aux dynamiques familiales.....	272
3.1.2	Normes relatives à la santé.....	273
3.1.3	Normes relatives aux étapes de l'existence.....	273
3.1.4	Normes relatives à l'articulation des divers rôles sociaux	274
3.1.5	Normes relatives au travail.....	274
3.1.6	Normes relatives aux rapports sociaux entre les sexes	275
3.1.7	Normes relatives aux ressources financières.....	275

3.1.8	Normes relatives aux aspects légaux de diverses démarches.....	276
3.1.10	Normes relatives aux dynamiques relationnelles	277
3.2	Caractéristiques des arguments relatifs à la norme sociale.....	277
3.3	Les arguments relatifs à la situation actuelle de l'utilisateur et au présent de l'intervention sociale	278
3.3.1	Expliquer les problèmes et les difficultés	279
3.3.2	Expliquer les dynamiques et leurs rôles dans la situation.....	280
3.3.3	Refléter les forces et les ressources de la situation	280
3.3.4	Diriger le regard vers l'action	282
3.4	Caractéristiques des arguments relatifs à la situation actuelle de l'utilisateur et au présent de l'intervention sociale	283
3.5	Les arguments associés aux démarches	283
3.5.1	Les « bonnes » actions	285
3.5.2	L'encadrement de l'action.....	285
3.5.3	Les tâches	287
3.5.4	Les impacts de l'action.....	287
3.6	Caractéristiques des arguments relatifs aux démarches.....	288
3.7	Les arguments destinés à favoriser le développement d'une autre perspective d'analyse chez l'utilisateur.....	288
3.7.1	Proposer une autre interprétation	289
3.7.2	Faire voir les aspects positifs et le changement	290
3.7.3	Suggérer d'autres possibilités d'action	291
3.7.4	Aviser du danger	293
3.7.5	Garder l'accent sur l'action.....	294
3.7.6	Relativiser	295
3.8	Caractéristiques des arguments relatifs au développement d'une autre perspective d'analyse chez l'utilisateur.....	296
3.9	Les médiations du travail social en situation d'intervention sociale réelle.....	297
3.9.2	L'utilisateur.....	299
3.9.3	La situation actuelle	299
3.9.4	L'action	300
3.9.5	Le changement	301
3.9.6	Médiation émancipatrice.....	301
3.9.7	Médiation d'empowerment	303
3.9.8	Médiation transformationniste	304
4.	LE NIVEAU DES FONCTIONS: LA SÉQUENCE TYPE DE L'INTERVENTION SOCIALE TELLE QUE CONSIGNÉE PAR ÉCRIT	306
4.1	La séquence de l'évaluation et de l'intervention diagnostique	307
4.1.1	Le problème	308
4.1.2	L'utilisateur.....	308
4.2	La séquence des actes et de l'intervention cliniques	309

4.2.1	L'organisation de l'espace clinique	309
4.2.2	L'évolution de la situation	310
4.3	La séquence de la prescription et de l'intervention thérapeutique.....	311
4.3.1	Les objectifs	311
4.3.2	Les tâches	312
4.4	Les stratégies d'intervention	313
4.4.1	Les techniques cliniques	314
4.4.2	Les techniques « de traitement »	316
4.4.3	Les techniques psychoaffectives	317
4.4.4	Les techniques diagnostiques	317
4.4.5	Les explications.....	317
4.4.6	Le contrat	318
4.5	Les champs sociaux	318
4.6	Caractéristiques de la séquence type de l'intervention sociale écrite	319
5. LE NIVEAU DES ACTIONS: LES ACTANTS CLÉS DE L'INTERVENTION SOCIALE		
	TELLE QUE CONSIGNÉE PAR ÉCRIT	321
5.1	Le TS.....	322
5.2	L'utilisateur	323
5.3	Le problème	323
5.4	Les autres professionnels	324
5.5	Caractéristiques des actants clés de l'intervention sociale écrite.....	324
6. LE NIVEAU DE LA NARRATION: LES GRANDES CLASSES		
	D'ARGUMENTS DE L'INTERVENTION TELLE QUE CONSIGNÉE PAR ÉCRIT	326
6.1	Les arguments relatifs à l'évaluation du problème	326
6.1.1	L'identification du problème.....	327
6.1.2	La qualification du problème	328
6.1.3	Le traitement du problème	328
6.1.4	La maîtrise du problème.....	329
6.2	Les arguments relatifs à l'intervention	330
6.2.2	Les actes de l'échange.....	332
6.2.3	Les actes visant à (ré)organiser la pensée	333
6.3	Les arguments relatifs au suivi	334
6.4	Les arguments relatifs à la définition des objectifs.....	335
6.5	Les arguments relatifs au changement.....	336
6.6	Caractéristiques des grandes classes d'arguments de l'intervention sociale écrite.....	337
6.7	Les médiations du travail social dans l'intervention sociale écrite.....	339
6.7.1	La norme sociosanitaire	340
6.7.2	L'utilisateur.....	341
6.3.4	Médiation conscientisante	342
6.7.5	Médiation fonctionnelle	343

6.7.6	Médiation normative	343
7.	SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DE RECHERCHE.....	345
7.1	Deux univers sémantiques entourant l'intervention sociale	347
7.1.1	Des séquences types distinctes, mais convergeant vers l'action..	347
7.1.2	Des actants aux fonctions spécifiques.....	348
7.1.3	Des arguments appuyés par deux univers de sens	349
7.2	Des processus médiateurs structurant l'intervention sociale	351
7.2.1	Une norme à interpeller.....	352
7.2.2	Un usager envisagé dans son rapport à la norme	353
7.2.3	L'action comme pilier central de l'intervention sociale	354
7.2.4	L'axe sémantique structurant la médiation du rapport entre l'usager et la norme	356
7.2.5	L'axe sémantique structurant la médiation du rapport entre l'usager et l'action.....	359
7.2.6	L'axe sémantique structurant la médiation du rapport entre l'action et la norme.....	361
7.3	Conclusion générale au regard des résultats de recherche.....	364
	CINQUIÈME CHAPITRE - DISCUSSION.....	365
1.	LA STRUCTURE INVARIANTE DE L'INTERVENTION SOCIALE DU TS: ENTRE LOGIQUE D'ACCOMPAGNEMENT ET LOGIQUE DE TRAITEMENT	365
1.1	Les invariants praxéologiques de l'intervention sociale réelle: appuis à une intervention sociale visant à accompagner et à responsabiliser l'usager.....	367
1.2	Les invariants praxéologiques de l'intervention telle que consignée aux dossiers: appuis à l'accomplissement d'actes professionnels visant à évaluer et à traiter les symptômes de l'usager	372
1.3	Conceptions de la professionnalité du travail social: un axe technique reposant sur la démonstration d'un savoir-faire	376
2.	LES MÉDIATIONS AU CŒUR DE LA RELATION ENTRE TS ET USAGER: QUELS PROCESSUS À L'ŒUVRE?	378
2.1	Action, norme et usager: regard sur l'univers sémantique entourant les pôles constitutifs des processus médiateurs de l'intervention sociale...	379
2.1.1	Une éthique de l'action	379
2.1.2	Entre cadre institutionnel et cadre social: quelle norme?.....	380
2.1.3	L'usager en tension entre problème et besoin social	388
2.1.4	L'univers sémantique relatif à l'articulation des pôles de l'action, de la norme et de l'usager	390
2.2	Trois relations sémantiques soutenant les processus médiateurs à l'œuvre dans la relation TS-usager	392

2.2.1	Entre conscientisation et émancipation: quelle dialectique?.....	393
2.2.2	L'action comme solution et comme finalité.....	395
2.2.3	Expérimenter le social dans sa forme individualisée	397
2.4	Conclusion: médiations et professionnalité du travail social.....	399
CONCLUSION.....		400
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES		406
ANNEXE A – RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES DE LA RECENSION SUR LES CONCEPTIONS DE LA RELATION DANS LA DOCUMENTATION SCIENTIFIQUE EN TRAVAIL SOCIAL		426
ANNEXE B – DOCUMENTS ÉTHIQUES PRÉSENTÉS AUX PARTICIPANTS.....		439

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 – Synthèse des fondements du travail social	66
Tableau 2 – Forme narrative des écrits scientifiques sur la relation en travail social	72
Tableau 3 – Appellations de la relation dans la documentation scientifique	73
Tableau 4 – Synthèse des conceptions de la relation dans la documentation scientifique en travail social	79
Tableau 5 – Synthèse des conceptions de la relation chez les organismes de la réglementation de la profession	116
Tableau 6 – Synthèse des caractéristiques des composantes de la relation en travail social	131
Tableau 7 – Profil des participantes	193
Tableau 8 – Caractéristiques des enregistrements audio	197
Tableau 9 – Grille de codage des unités de sens du discours	206
Tableau 10 – Grille de recodage des unités de sens	208
Tableau 11 – Synthèse des résultats de l'analyse de l'intervention sociale des TS	346

LISTE DES FIGURES

Figure 1 – La professionnalité des métiers relationnels	37
Figure 2 – Les conceptions de la relation dans la documentation scientifique en travail social	74
Figure 3 – Les médiations du travail social	144
Figure 4 – Les médiations multiples du travail social	148
Figure 5 – La situation d'intervention sociale	182
Figure 6 – Axes d'analyse des niveaux du discours	203
Figure 7 – Catégorisation des unités codées	211
Figure 8 – Logique intégrative du discours	218
Figure 9 – Séquence de l'intervention sociale	220
Figure 10 – Séquence de l'histoire de l'utilisateur	231
Figure 11 – Séquence type de l'intervention sociale des TS	245
Figure 12 – Actants de la trame de l'histoire de l'utilisateur	257
Figure 13 – Actants de la trame de sociale	263
Figure 14 – Actants de l'intervention sociale des TS	269
Figure 15 – Arguments relatifs à la norme sociale	272
Figure 16 – Univers sémantique de la situation de l'utilisateur et de l'intervention sociale	279
Figure 17 – Univers sémantique associé aux démarches	284
Figure 18 – Univers sémantique associé au registre d'analyse de l'utilisateur	289
Figure 19 – Les médiations du travail social en situation d'intervention sociale	298
Figure 20 – Séquence type de l'intervention sociale consignée aux dossiers	307
Figure 21 – Les actants clés de l'intervention sociale consignée aux dossiers	322
Figure 22 – Les arguments relatifs à l'évaluation du problème	327
Figure 23 – Les arguments relatifs à l'intervention du TS	331
Figure 24 – Les médiations du travail social dans l'intervention sociale consignée aux dossiers	340
Figure 25 – Les médiations de l'intervention sociale	355
Figure 26 – Relation sémantique associée à la médiation du rapport entre l'utilisateur et la norme	356

Figure 27 –Univers de sens relatif à la médiation du rapport entre l’usager et la norme	357
Figure 28 –Relation sémantique associée à la médiation du rapport entre l’usager et l’action	359
Figure 29 –Univers de sens relatif à la médiation du rapport entre l’usager et l’action	360
Figure 30 –Relation sémantique associée à la médiation du rapport entre l’action et la norme	361
Figure 31 –Univers de sens relatif à la médiation du rapport entre l’action et la norme	362
Figure 32 –Univers sémantique relatif au pôle de la norme	387
Figure 33 –Univers sémantique relatif au pôle de l’usager	389
Figure 34 –Univers sémantique relatif à l’articulation des pôles de l’action, de la norme et de l’usager	391

REMERCIEMENTS

Bien que la réalisation d'une thèse de doctorat soit un processus qui s'effectue somme toute de manière solitaire, l'appui reçu facilite les divers aspects de son accomplissement. Pour ces raisons, je tiens à souligner ici l'apport significatif de personnes et d'institutions à l'un ou l'autre des moments clés de cette recherche.

Je ne pourrais débiter sans remercier d'abord ma solide équipe de direction, composée des professeurs Yves Lenoir et Marc-Henry Soulet, pour la grande qualité de leur encadrement tout au long de l'accomplissement des différentes étapes ayant jalonné ce parcours d'études doctorales. Si leur réputation les précédait, je peux désormais moi-même témoigner de la rigueur et du sérieux avec lesquels ils ont considéré l'ensemble de mes travaux. Je leur suis très reconnaissante pour l'autonomie laissée, pour les judicieux conseils qu'ils m'ont prodigués, pour les lectures approfondies, et toujours critiques, de ma thèse qu'ils ont effectuées. Le fait qu'ils aient décelé le potentiel de la recherche a constitué pour moi une grande source de motivation. Leur contribution dans mon apprentissage des rouages de la recherche scientifique, tant du point de vue épistémologique, conceptuel et méthodologique que du point de vue de la carrière comme chercheuse universitaire, est incontestable.

D'une manière particulière, mes sincères remerciements et toute ma reconnaissance à mon directeur de recherche, le professeur Yves Lenoir, pour avoir saisi dès le début la perspective que je souhaitais donner à la thèse et pour m'avoir poussée à la développer en ce sens. La rigueur avec laquelle il a accompli son travail de directeur, la valeur qu'il accorde à la construction étoffée des aspects conceptuels et épistémologiques d'un objet de recherche et sa compréhension des enjeux relatifs à une thèse dans le développement scientifique des jeunes chercheurs se sont avérées de précieux appuis dans les divers choix que j'ai effectués dans le cadre de la réalisation de la thèse et dans ma carrière en général.

J'adresse également mes plus grands remerciements au professeur Marc-Henry Soulet qui a accepté de codiriger la présente recherche malgré que cette dernière s'inscrive dans un contexte différent de celui dans lequel il œuvre. Les nombreuses références fournies, les pistes de réflexion proposées et l'ancrage dans le travail social à partir d'une lecture sociologique ont été bénéfiques à l'avancement de la thèse et à l'approfondissement de son propos. Je ne pourrais en outre passer sous silence le fait que ses travaux de recherche ont été déterminants dans le choix de mon objet de recherche et dans la perspective d'analyse que j'ai adoptée dans le cadre de cette étude.

Un merci spécial à l'attention du professeur Yves Couturier de l'Université de Sherbrooke dont l'originalité des travaux constitue une source d'inspiration importante depuis le début de mon parcours en recherche. Je lui suis extrêmement reconnaissante pour les années de collaboration, la coconstruction théorique, les nombreuses discussions, les schémas, la disponibilité et l'intérêt qu'il a toujours démontré envers mes travaux.

Merci à mes collègues et amis de la Chaire de recherche du Canada sur l'intervention éducative (CRCIE), du Centre de recherche sur l'intervention éducative et socioéducative (CRIÉSÉ) et du Centre de recherche sur l'enseignement et l'apprentissage des sciences (CREAS) qui m'ont aidée à avancer dans mes travaux et pour la solidarité étudiante qu'ils m'ont toujours démontrée.

À mon ami Anderson pour l'appui apporté tout au long du processus. Ses conseils sur le plan professionnel, sa présence et son amitié ont été très significatifs dans l'achèvement de la thèse.

À ma sœur, pour son soutien inconditionnel depuis toujours.

À mes neveux et nièces, Rafaèle, Sacha, Caleb, Noa et Manïe, les seules personnes qui ont réussi à me faire décrocher de la thèse! À mon beau-frère François qui sait toujours m'accueillir chaleureusement.

À ma mère, pour m'avoir si bien accueillie en Gaspésie lors de séjours de rédaction, de repos ou de vacances.

J'adresse mes plus sincères remerciements aux travailleuses sociales qui ont généreusement accepté de participer à cette recherche. Sans leur précieuse collaboration, cette étude n'aurait pu être achevée.

Je remercie la Chaire de recherche du Canada sur l'intervention éducative, la Faculté d'éducation de l'Université de Sherbrooke, le Centre de recherche sur l'intervention éducative et socioéducative et l'Institut de recherche sur les pratiques éducatives pour l'encadrement financier et matériel apporté à divers moments de mon parcours universitaire en recherche. Grâce à leur contribution dans la formation de la relève scientifique, j'ai pu poser les jalons permettant de faire connaître mes travaux au sein de la communauté scientifique internationale en travail social et en sciences de l'éducation.

Je tiens également à souligner la contribution importante du Conseil de recherche en sciences humaines du Canada (CRSH) qui, par l'octroi de bourses d'études supérieures, permet de soutenir, tout au long de leur cheminement aux études doctorales, de jeunes chercheurs dans l'établissement de leur carrière.

INTRODUCTION

Ayant émergé dans un contexte de développement de l'industrie tertiaire, le terme « relation de service » est venu mettre en exergue l'importance d'un contact direct avec la clientèle bénéficiaire d'un service afin d'en garantir la prestation. Les diverses organisations dépendantes du public ont dès lors mandaté des agents pour établir une interface et développer une relation avec lui (Chopart et Lesemann, 1998). Du fait que cette nouvelle fonction ait impliqué la mobilisation de compétences relationnelles chez les agents (Cerf, Valléry et Boucheix, 2004), un intérêt grandissant de la communauté scientifique s'est manifesté à l'égard de la relation de service et une catégorie de métiers a connu une popularité croissante, celle des métiers relationnels.

Si la notion de relation de service est encore récente en sociologie (Demailly, 1998), c'est que la discipline a eu peine à faire des métiers relationnels un objet d'étude. La relation comportant des dimensions abstraites, souvent subjectives et donc difficilement appréhendables de manière rationnelle, son étude s'est longtemps effectuée par ses finalités, selon une perspective philosophique. C'est un ensemble de travaux, dont les travaux séminaux de Goffmann (1974) sur les interactions et ceux de Hughes (1996) portant sur les relations entre professionnels et usagers, qui ont contribué à faire des métiers relationnels un objet d'étude au même titre que les autres métiers (Demailly, 1998).

Il demeure néanmoins que la relation au cœur des métiers relationnels constitue un objet de recherche fort complexe. La nécessité d'une prise en compte de ses nombreuses dimensions, à la fois interactionnelles, organisationnelles, contextuelles, se prêtant elles-mêmes difficilement à l'analyse, rend ardue toute tentative d'élucidation de ses diverses composantes. Cette difficulté est d'autant plus grande lorsqu'il s'agit de métiers au sein desquels la relation est si cruciale qu'elle

constitue le fondement même de leur professionnalité. C'est le cas notamment du travail social.

La question de l'identité professionnelle des TS est l'objet de débats et d'enjeux au sein de la profession depuis longtemps. Déjà, en 1960, la Corporation des travailleurs sociaux du Québec considérait que l'identité professionnelle de ses membres devait figurer parmi ses champs d'action prioritaires (Carey-Bélanger, 1979). Aujourd'hui encore, le phénomène identitaire demeure un enjeu central pour les différents acteurs du travail social. Le caractère *a priori* insaisissable de la dimension relationnelle n'est certainement pas sans participer à cette préoccupation constante à l'égard de la professionnalité du travail social. Confrontée à une difficulté de conceptualisation et, par voie de conséquence, d'évaluation complexe des productions de ceux qui exercent le travail social, la profession souffre d'un sentiment de non-reconnaissance par la population (Stephenson, Rondeau, Michaud et Fiddler, 2000) et par le champ des professions humaines et sociales. Cette difficulté à concevoir et à nommer sa pratique va même jusqu'à provoquer un taux élevé de détresse et de retrait au travail chez les TS (Pelchat, Malenfant, Côté et Bradette, 2004).

Si l'enjeu professionnel autour de la dimension relationnelle du travail social est si fondamental, c'est que la spécificité de l'action professionnelle propre au TS s'incarne dans et par la relation (Autès, 1998). C'est en effet au cœur de cette dernière que peut se réaliser la transformation d'un rapport entre un usager en souffrance et une norme toujours socialement construite. C'est grâce à la relation qui s'établit entre un TS et un usager que peuvent s'effectuer dans l'intervention sociale deux transactions, chacune répondant à une demande précise (*Ibid.*). L'une, identitaire, se présentant sous forme intersubjective, correspond à la rencontre d'une demande individuelle et située entre un usager et l'offre de service d'un professionnel. L'autre, normative, renvoie à une demande sociétale d'assurer la cohésion sociale et de

rattacher l'individu au collectif en renforçant le lien social. C'est ainsi que, par la relation, le travail du TS consiste à rattacher symboliquement les individus à la société en donnant du sens au rapport qui s'établit entre leurs difficultés, toujours singulières, les problèmes sociaux et leur réponse sociale sous-jacents. L'action du travail social est, en ce sens, une action essentiellement médiatrice. C'est donc précisément cette action de médiation, ce travail symbolique de production de sens pour l'individu, d'objectivation de sa difficulté en regard d'une norme sociale, qui constitue la dimension fonctionnelle de la relation en travail social, dans la perspective où elle permet l'opération du sujet sur le monde, et celle du monde sur le sujet (Couturier et Chouinard, 2008).

En dépit du fait que l'action médiatrice du TS réside au cœur de la relation, il appert que cette dernière est généralement occultée et souvent tacite, ce qui contribue au défaut de conceptualisation évoqué *supra*. Plusieurs acteurs du travail social éprouvent de la difficulté à décrire et à nommer cette fonction médiatrice constitutive de leur pratique. Ceci peut paraître paradoxal au sein d'une profession où la parole et les compétences communicationnelles sont les uniques outils disponibles aux intervenants pour accomplir leur travail (Ion et Ravon, 2005). Un flou conceptuel plane en outre sur la notion de relation dans les écrits scientifiques en travail social et au sein des documents produits par les organismes de réglementation de la profession au Québec et au Canada (Chouinard, Couturier et Lenoir, 2009). Lorsqu'il s'agit de légitimation et de définition du travail social, les arguments utilisés concernent alors l'adhésion à l'*éthos* de la profession, fondé sur ses valeurs et ses finalités générales, ou encore un savoir-faire résultant d'une application de modèles et de techniques d'intervention propres au travail social. Puisque l'ensemble de ces arguments possède une forte connotation normative et ne résulte pas d'une analyse empirique de la pratique réelle des TS, la nature de l'action professionnelle médiatrice du TS reste dans l'ombre et les référents pratiques qui la guident demeurent impénétrables à l'analyse.

S'insérant dans ces tensions, la présente recherche doctorale met en lumière cette dimension médiatrice constitutive de la relation afin de favoriser, chez le groupe des TS, une meilleure conceptualisation de leur pratique et ainsi accroître leur maîtrise de cet aspect particulier de la profession. Pour ce faire, une analyse de l'action médiatrice des TS, telle qu'elle est réalisée dans les faits, a été effectuée. Par le choix d'une approche descriptive et exploratoire de la pratique professionnelle réelle de TS en situation d'intervention sociale, la visée principale de l'étude a consisté à dégager les axes généraux qui organisent la conduite de l'intervention en travail social et qui témoignent de la structure invariante de la pratique du TS auprès d'usagers.

Afin de bien établir le cadre conceptuel et méthodologique dans lequel s'est précisément inscrite cette recherche, de décrire l'ensemble des étapes ayant composé son processus de réalisation et, finalement, de présenter les résultats qui en ont découlé ainsi que les enjeux ayant été identifiés, cinq chapitres distincts composent la trame discursive de la présente thèse.

Le premier de ces chapitres dresse un portrait des différents éléments de contexte et de problématisation associés à la dimension relationnelle du travail social. Une fois déployée en détail la question du malaise identitaire présent au sein de la profession, une réflexion sur les fondements du travail social est proposée. Celle-ci offre des pistes théoriques permettant d'éclairer l'origine très probable du phénomène identitaire des TS. Il est ensuite question de la place accordée à la relation chez les divers acteurs de la profession. La présentation de résultats d'analyse d'écrits scientifiques portant sur la relation en travail social, de documents produits par les organismes fédéral et provincial de réglementation de la profession et de la description des programmes québécois de formation initiale en travail social permet d'émettre quelques hypothèses explicatives sur les problèmes soulevés à propos de la

sous-conceptualisation de la fonction médiatrice de la relation. Cette première section se conclut enfin sur la question générale ayant guidé l'ensemble de la recherche.

Dans le deuxième chapitre, la trame conceptuelle qui guide l'étude se trouve exposée de manière explicite. Composé des concepts centraux de médiation et de discours, ce chapitre propose un cadre de référence permettant d'appréhender autrement la nature médiatrice fondamentale du travail social. Ce cadre met plus spécifiquement en exergue l'irréductible lien présent entre l'action médiatrice du TS et son discours dans le cadre de toute situation d'intervention sociale reposant sur une dimension relationnelle. Puisqu'il représente l'outil sans lequel il ne pourrait poursuivre les finalités de sa profession, le discours du TS est ici considéré comme le médium de son action professionnelle, au même titre que l'opération médicale du médecin, que l'explication d'une notion mathématique au tableau de l'enseignant ou que le plaidoyer de l'avocat. Le discours tenu à un usager dans le cadre de rencontres individuelles a en effet le même poids, le même impact transformateur, que les actes de ces professionnels. Pour cette raison, le discours représente un concept nécessaire à une approche compréhensive de l'action médiatrice du TS. C'est donc dans la perspective de démontrer la façon dont médiation et discours sont intimement liés que cette partie développe ces concepts clés. C'est également à la fin de ce chapitre que les objectifs opératoires de l'étude sont présentés et que la perspective d'analyse ayant été privilégiée pour accéder aux axes structurant l'action professionnelle du TS apparaît clairement.

Les dispositifs méthodologiques ayant soutenu l'atteinte des objectifs de cette étude constituent l'objet du troisième chapitre. En plus d'exposer la démarche méthodologique suivie et de la relier à la posture épistémologique adoptée dans cette recherche, les méthodes utilisées pour le recueil, l'analyse et l'interprétation des données sont décrites et explicitées. Ce sont dès lors les principes et règles méthodologiques de l'analyse structurale de discours qui se retrouvent définis, ainsi

que la façon dont ils ont orienté le traitement spécifique du corpus de données recueillies et ont permis l'accès à la logique orientant l'action de TS lors d'interventions sociales auprès d'usagers. Cette méthode d'analyse, parce qu'elle permet de dégager les axes invariants sur lesquels est organisée une pratique (Demazière et Dubar, 2004), s'est avérée un choix tout indiqué pour mettre à jour la structure du travail réel du TS, structure jusqu'alors ignorée. C'est d'ailleurs dans le cadre de ce chapitre que le portrait global de l'échantillon retenu est dressé. Il devient alors possible de comprendre les raisons ayant justifié le choix de réaliser la recherche auprès de TS œuvrant dans le cadre de CSSS, plus spécifiquement au sein du volet Services généraux. Notamment parce que les suivis individuels qui s'y effectuent par les TS s'apparentent à la méthode d'intervention sociale individuelle traditionnelle, celle du *case work* (Richmond, 1917), l'analyse d'interventions sociales réelles réalisées par des TS auprès d'usagers ayant fait une demande de services psychosociaux en CSSS s'est révélée en adéquation avec les objectifs de cette recherche. Le chapitre expose donc les caractéristiques des six TS ayant accepté de participer à l'étude, ainsi que les données sur lesquelles s'est appuyée l'analyse de leur action professionnelle. L'enregistrement audio d'entrevues que chacun de ces TS a réalisé avec des usagers dans le cadre de demandes de suivi en travail social en CSSS et la reprographie des notes qu'ils ont ensuite rédigées dans les dossiers de ces usagers ont représenté un corpus de données très riche et pertinent pour l'étude de la dimension médiatrice au cœur de leur intervention sociale. Les modalités de validation de la méthode d'analyse des données relative à cette démarche sont également décrites dans cette section.

La quatrième partie présente en détail l'ensemble des résultats ayant émergé de l'analyse des enregistrements audio des entrevues des TS avec les usagers et des notes consignées aux dossiers de ces usagers à la suite de chacun des entretiens. Suivant la logique qui soutient la méthode d'analyse structurale du discours privilégiée, les différents niveaux du discours des TS, à l'oral d'abord et à l'écrit

ensuite, se voient déployés un à un pour enfin être dévoilés à travers leur imbrication. Les constats développés dans ce chapitre permettent d'observer que les axes qui structurent l'intervention sociale, telle que réalisée grâce aux entretiens, et ceux qui sous-tendent l'intervention telle que rapportée dans les notes aux dossiers révèlent un écart sémantique significatif. S'il est vrai que l'action constitue la pierre angulaire de l'intervention sociale réelle et écrite, il se dégage des résultats que les normes invoquées en situation et à l'écrit ne sont pas les mêmes et que l'intention transformationniste du travail social se déploie différemment. Quoi qu'il en soit, il est possible de découvrir que les médiations sont bel et bien présentes et qu'elles opèrent au cœur de l'intervention sociale du TS.

Le dévoilement de ces résultats, par les différents enjeux et questionnements qu'il soulève, conduit à un cinquième et dernier chapitre au sein duquel ces derniers sont discutés à la lumière du cadre de référence privilégié dans cette recherche. L'écart sémantique qui ressort entre l'intervention sociale réelle et celle relatée dans les dossiers est notamment mis en relief et analysé au regard de la prédominance actuelle du modèle biomédical et d'une logique de responsabilisation des individus au sein des institutions sociales et étatiques. Cet ultime chapitre reprend de plus les axes invariants ayant émergé du traitement des données et les associe avec la dimension relationnelle qui demeure l'intérêt premier de cette recherche. Les médiations sont ainsi interpellées et réinterprétées à la lumière du sens actuellement accordé par la documentation scientifique aux trois pôles qui les constituent, à savoir l'utilisateur, la norme et l'action.

En conclusion, la pertinence sociale et scientifique de la présente recherche, ses apports, ses retombées attendues et ses limites sont identifiées et permettent de comprendre de quelle manière elle s'inscrit dans une thématique d'interrelation avec la formation et la pratique.

PREMIER CHAPITRE

PROBLÉMATIQUE DE RECHERCHE

Si, de manière générale, la notion même de professionnalité est complexe et difficile à cerner (Mathey-Pierre et Bourdoncle, 1995), elle pose des défis supplémentaires aux acteurs lorsqu'il s'agit de la définir dans le cas de métiers comportant une dimension relationnelle essentielle. La partie qui suit aborde spécifiquement les difficultés liées à la définition de l'identité professionnelle des agents de corps de métiers relationnels, dont principalement les TS, et à la façon dont elles influencent les manières de penser, de concevoir et d'exprimer leur spécificité professionnelle. Quelques pistes de réflexion, prenant leur source dans les fondements mêmes du travail social, sont ensuite proposées dans l'optique de mieux comprendre le malaise identitaire vécu par bon nombre de TS. Enfin, les conceptions de la dimension relationnelle du travail social par les différents acteurs de la profession sont dégagées. La mise en lien de ces perspectives actuelles à l'égard de la relation avec les difficultés identifiées permet de dresser un portrait de la problématique de recherche qui repose essentiellement sur le fait qu'une partie de la relation ne se pose pas si aisément en objet d'étude, de discussion et de formation et que, par voie de conséquence, la professionnalité du travail social ne se laisse pas si facilement appréhender.

1. LA PROFESSIONNALITÉ DES MÉTIERS RELATIONNELS

1.1 La relation dans les métiers relationnels de service

L'émergence de la notion de relation de service dans le secteur tertiaire a contribué au développement de nombreux travaux sur cet objet de recherche fort complexe (Beynier et Chopart, 2000). Comportant des dimensions éthiques et politiques, les caractéristiques spécifiques de la relation qui s'établit entre un usager et un professionnel d'un métier relationnel ne sauraient cependant être considérées comme universelles (Demailly, 1998). La nécessité d'une prise en compte de

nombreuses facettes, se prêtant elles-mêmes difficilement à l'analyse, comme la présence d'interactions multiples (Mayen, 2004), l'existence d'au moins deux acteurs (Goffman, 1974), les déterminants organisationnels pesant sur la relation (Soulet, 1997) ou encore la nature du service à rendre (Boujut, 2005), ajoute un obstacle supplémentaire à toute tentative d'élucidation de cette composante relationnelle.

Comme cas d'espèce des métiers relationnels, le travail du TS, tout comme celui de l'enseignant d'ailleurs, ne fait pas exception à cette complexité. Les compétences distinctives à l'œuvre dans la pratique de la relation chez le TS se retrouvent souvent diluées dans les compétences relationnelles qui servent la relation de service élargie, comme les compétences de contact avec le public (Autès, 1998) et la compétence communicationnelle. « La pratique omniprésente du langage et d'abord du langage oral dans la présence et la relation vécue avec autrui » (Ion et Ravon, 2005, p. 77) n'est par ailleurs pas spécifique à la profession. Le contact avec le public inhérent aux métiers relationnels de service requiert que la majorité des professionnels sachent communiquer aisément (Autès, 1998). C'est par exemple le cas des enseignants, des médecins, des infirmières, des psychologues qui expliquent, prescrivent, évaluent, conseillent, écoutent, etc. Une distinction claire entre les divers métiers relationnels s'avère d'autant moins évidente que plusieurs formes d'intervention sociale ont découlé des changements opérés dans le monde du travail sans pour autant être accompagnées d'un cadre de référence permettant de les définir sur le plan théorique (Beynier et Chopart, 2000). Les métiers de l'éducation procèdent pour la plupart d'une telle logique (Tardif et Lessard, 1999).

La dimension relationnelle au cœur de l'intervention sociale du TS et de l'intervention éducative de l'enseignant ne saurait pourtant être considérée au même titre que celle des autres métiers de services, du fait notamment qu'elle « est première par rapport aux objets de la transaction » (Autès, 1998, p. 52). Puisque c'est par et

dans la relation que le service est rendu, les métiers socioéducatifs tels que le travail social ou l'éducation peuvent être considérés comme des formes extrêmes de métiers relationnels (Couturier et Chouinard, 2008). Comment alors favoriser la distinction entre les caractéristiques professionnelles propres au travail social et celles des autres métiers de service? Dégager les composantes spécifiques relatives à la nature du service rendu par la relation qu'un TS noue avec un usager s'avère un exercice fort utile à une meilleure compréhension de la professionnalité du travail social.

1.2 La professionnalité des métiers relationnels

De manière générale, la notion de professionnalité renvoie à plusieurs univers sémantiques et s'avère encore peu investie d'un point de vue lexicographique (Mathey-Pierre et Bourdoncle, 1995). Bourdoncle (1991) indique néanmoins, à propos du concept, qu'il s'agit d'un processus associé à une conception de la professionnalisation en termes « d'amélioration des capacités et de rationalisation des savoirs mis en œuvre dans l'exercice de la profession » (p. 75). La professionnalité découle alors des savoirs reconnus et propres à un collectif professionnel et des compétences de ses membres à les manifester dans leur pratique. De par les multiples composantes qu'elle comporte, la professionnalité, appliquée aux acteurs des métiers relationnels, implique une forme de socialisation professionnelle afin d'incorporer la culture et les normes professionnelles propres au corps de métier de référence. La professionnalité renvoie en outre à des formes de rapports à une qualification et à une déontologie (Aballéa, 1992) par le fait d'attribuer

à un individu ou à un groupe, une expertise complexe et composite, encadrée par un système de références, valeurs et normes, de mise en œuvre, ou pour parler plus simplement, un savoir et une déontologie, sinon une science et une conscience. En ce sens, il n'y a pas de profession sans professionnalité. (p. 46)

Dans le même ordre d'idées, quoique de manière plus imagée, Ravon (2009) mentionne que la professionnalité se désigne comme « l'art d'habiter une profession, avec ses engagements, ses compétences, ses règles de l'art, ses supports et ses limites » (p. 67). Cet art se manifeste sur les différents plans relatifs à une profession, que ce soit sur le plan des savoirs qui lui sont propres, des compétences à démontrer, de l'expertise à maîtriser, de la rhétorique à adopter, de l'identité professionnelle à incarner. La professionnalité met ainsi en œuvre un double processus, à savoir une action « de développement et de mise en reconnaissance dans l'environnement, par le sujet, de ses propres actes conjuguée à une action d'attribution sociale, par cet environnement (selon des critères de légitimité), d'une professionnalité à ce sujet » (Wittorski, 2007, p. 91). Par ailleurs, le développement du système de référence et de l'expertise spécifiques à une profession permet de poursuivre la finalité sociale de son activité professionnelle propre (Aballéa, 1992).

En appui sur cette perspective, la professionnalité des métiers comportant une dimension relationnelle peut se justifier selon deux principaux axes sémantiques (Couturier et Chouinard, 2008; Du Ranquet, 1991; Soulet, 1997). Tel que l'illustre la figure qui suit, la définition de leur activité professionnelle est structurée selon un rapport entre, d'une part, la technique, qui signifie la maîtrise de savoirs et de méthodes (Couturier et Chouinard, 2008) et qui renvoie dès lors à ce qui est maîtrisable, communicable sous forme de règles (Soulet, 1997) et, d'autre part, le relationnel, c'est-à-dire à la nécessité d'une composante transactionnelle essentielle à la réalisation de l'action (Couturier et Chouinard, 2008). Ce second axe sémantique requiert une part d'indétermination qui échappe aux règles (Soulet, 1997) et qui rend difficile son énonciation en des termes généraux.

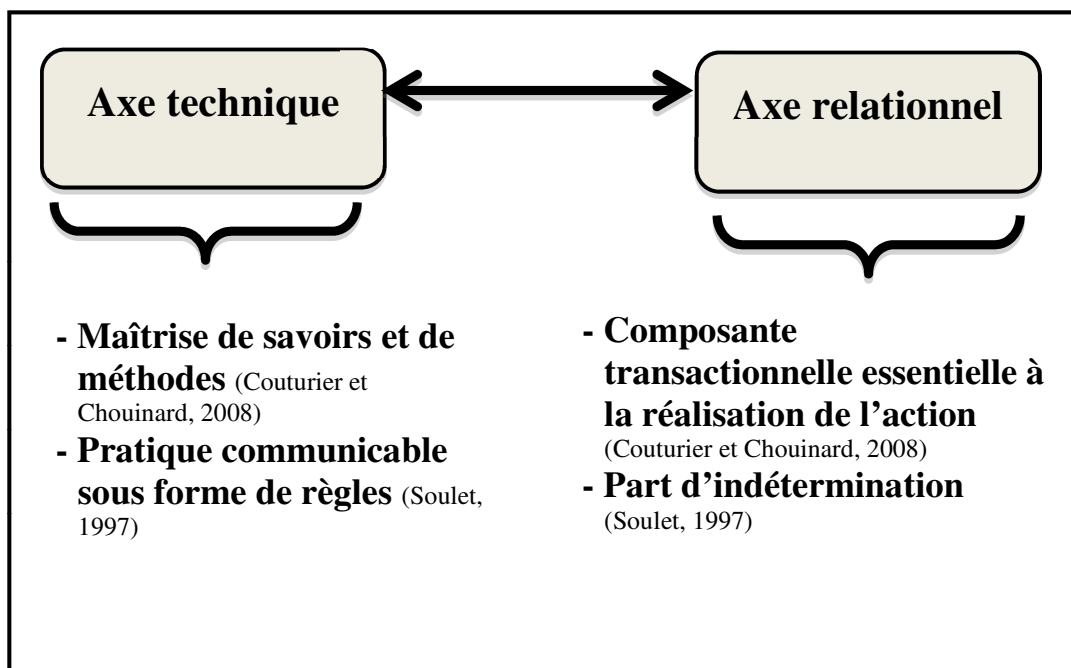


Figure 1 – La professionnalité des métiers relationnels

Considérant que, dans la plupart des métiers relationnels, la réponse au service est apportée grâce à une transaction relationnelle, leur professionnalité repose sur des critères difficilement appréhendables de manière rationnelle, critères qui dépassent le cadre strict des règles à énoncer et de la maîtrise de savoirs plus techniques. Les professions dont l'identité professionnelle est surtout construite selon l'axe relationnel doivent alors recourir à des technologies hautement discursives pour légitimer leur action dans l'espace public. En l'absence d'une façon de faire observable et objectivable, et devant l'irréductible part d'incertitude avec laquelle les professionnels doivent composer, le recours à la parole s'avère capital pour révéler les actes professionnels posés dans le cadre de la relation. S'il apparaît parfois ardu pour des professionnels d'énoncer concrètement leur pratique relationnelle, comme c'est le cas notamment chez bon nombre de TS (Franssen, 2000), il demeure qu'une

telle analyse est primordiale en ce qu'elle constitue la façon d'accéder au cœur de la professionnalité du métier exercé.

1.3 La professionnalité du travail social

En raison de ses caractéristiques particulières, il appert que la professionnalité du travail social ne peut se justifier selon le seul axe technique. La nature symbolique du service rendu (Autès, 1998), les savoir-faire articulant dimensions psychoaffective et narrative (Ion et Ravon, 2005) mobilisés par les TS, ainsi que l'absence d'un matériel tangible avec lequel intervenir (Soulet, 1997) sont autant de facteurs qui complexifient l'appréhension concrète du travail réalisé par le TS. Une telle forme de travail rend en outre quasi impossible l'évaluation des productions concrètes du travail social. L'évaluation porte en fait le plus souvent sur la reconfiguration de l'expérience sociale de l'utilisateur (Giuliani, 2007). L'ergonome De Montmollin (1986) illustre bien cette difficulté vécue par les professionnels du travail social lorsqu'il avance qu'il existe

des tâches sans production, et même sans objectifs définissables. Des tâches sans critères évidents de réussite ou, ce qui revient au même, des tâches dont les productions sont si secrètes ou si lointaines qu'elles échappent à l'analyse. Exemple extrême, mais réel, la plupart des travailleurs sociaux [...]. Supprimer le travailleur social, la société continue apparemment comme avant. Tout est dans cet « apparemment » bien entendu. Mais travailler uniquement à partir d'une certitude a priori, ou d'une foi, n'est pas une condition de travail souhaitable. Le statut psychologique des travailleurs sociaux, qui passent leur temps à s'interroger sur leur identité (en fait, leur production), n'est pas toujours enviable. (p. 32-33)

Ces propriétés relatives à la pratique du travail social font donc que la professionnalité de ce groupe s'articule principalement autour de l'axe relationnel.

Dès lors qu'un groupe professionnel fonde son identité à partir de cet axe, trois principes axiomatiques viennent encadrer leur professionnalité:

Principe 1: Les pratiques dans les métiers relationnels sont insécables des situations dans lesquelles elles se réalisent et sont donc inappréhendables par la seule raison objectivante.

Principe 2: Bien qu'*a priori* langagières, ces pratiques relationnelles se caractérisent par une indicibilité fondamentale et donc par une indiscutabilité fondamentale dans l'espace public.

Principe 3: Puisque le cœur de l'action est inappréhensible par la seule raison et indicible à autrui, la formation doit porter *a priori* sur l'éthos professionnel comme principe directeur de l'agir professionnel plutôt que sur une forme ou l'autre de didactique des savoirs professionnels.
(Couturier et Chouinard, 2008, p. 214)

Suivant ces principes, le travail social peut être considéré comme une figure typique des métiers relationnels, parce qu'il est parmi les groupes professionnels dont les technologies sont les plus discursives et psychoaffectives qui soient (*Ibid.*). Pour plusieurs, la difficulté à exprimer le cœur du travail social est attribuable à son caractère complexe et multifocus. Toute définition, tout modèle, toute codification qui ne permettraient pas de témoigner de ce caractère sont rejetés par les TS (Soulet, 1997). La question de la complexité du travail social est fréquemment associée au fait qu'il

s'agit d'un travail « sur l'humain », il n'existe pas de science éducative absolue, pas de connaissances sûres, pas de nosologie précise. Les connaissances du domaine sont en constante évolution, et il s'agit donc de *travailler dans l'incertain* et d'agir à la marge d'un système humain complexe. (Villate, Teiger, Caroly-Flageul, 2004, p. 594)

Pourtant, aussi complexe soit-elle, la profession est confrontée à l'obligation de rendre des comptes et de soumettre sa pratique à une évaluation concrète. Les TS doivent donc être en mesure de débattre sur la place publique de leurs productions. Il est compréhensible que d'un tel contexte, caractérisé par Soulet de « paradoxe du devoir dire et du devoir ne pas enfermer » (Soulet, 1997, p. 10), contraignant les TS « à osciller entre la révélation de l'indicible et la monstration d'un espace irréductible à l'énonciation » (*Ibid*, p. 18), risque d'émerger un malaise identitaire.

1.4 Le malaise identitaire en travail social

Aussi grandement influencée soit-elle par les changements organisationnels, institutionnels, structurels auxquels elle est confrontée, et par-delà même des exigences de rendre compte de sa pratique, l'identité professionnelle des TS relève d'un enjeu de reconnaissance plus fondamental. La majorité des TS, indépendamment de leur milieu de travail, vivent souvent des difficultés à se définir clairement ou à se décrire aisément aux autres (Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec [OPTSQ], 1998). Face à l'absence d'une identité professionnelle distincte chez ces intervenants sociaux et une reconnaissance professionnelle discutée (Stephenson *et al.*, 2000), les États généraux de la profession ont fait de l'identité professionnelle un enjeu important à débattre au cours de la décennie 2000 (OPTSQ, 1998). C'est dans cette perspective que certains ont investi des efforts dans des actions visant à consolider cette identité professionnelle (Stephenson *et al.*, 2000; Rondeau et Michaud, 2000; Association canadienne des travailleurs sociaux [ACTS], 2000).

Pourtant, il appert que, sur le terrain, des résistances sont présentes, de sorte que le défi d'un renforcement de l'identité professionnelle des TS ne semble pas si facile à relever (Couturier et Legault, 2002). Une étude (Pelchat *et al.*, 2004), visant à obtenir le point de vue des TS sur la pratique de l'intervention sociale en Centre local

de services communautaires (CLSC), a permis de mettre à jour un sentiment de non-reconnaissance par l'institution chez ce groupe de professionnels. Les résultats ont paradoxalement fait ressortir une difficulté à expliciter la spécificité professionnelle de leur travail, ainsi qu'une tendance à recourir à des stratégies individuelles² devant les inconforts associés à leur pratique.

Ces brefs résultats illustrent bien la situation de tension dans laquelle nombre de TS se trouvent. Celle-ci se caractérise par l'aspiration à une plus grande reconnaissance sociale et le maintien du groupe professionnel, par le groupe lui-même, hors de l'espace public de légitimation nécessaire à cette reconnaissance, à savoir l'espace professionnel du métier (Dubar, 2002). Se référant au champ de la formation et aux institutions réglementant la profession exercée, l'espace du métier structure non seulement la nature des compétences et les modes légitimes de reconnaissance d'une profession, mais permet aussi d'accroître la visibilité des professionnels, dans ce qu'ils ont de spécifique, auprès des usagers (*Ibid.*). Suivant les résultats de l'étude de Pelchat *et al.* (2004) mentionnée ci-haut, les TS interrogés n'ont pas le sentiment que l'organisation qui les emploie reconnaît la spécificité de leur pratique professionnelle, même si ce constat subjectif peut être nuancé par des indicateurs objectifs (Couturier, 2005; Couturier et Legault, 2002). Le seul espace pouvant alors offrir la reconnaissance voulue constitue le groupe professionnel. Or, les stratégies individuelles de repli observées contribuant plutôt à maintenir les TS hors de cet espace, elles viennent situer le groupe au cœur de ce que Dubar (2002) appelle la « crise de l'espace social de reconnaissance ». Ces éléments réunis conduisent à entretenir ce malaise récurrent, typique des métiers relationnels, mais très caractéristique du travail social, que Franssen (2000) a nommé le « discours de la plainte ».

² Certains iraient par exemple ventiler auprès d'autres collègues; d'autres veilleraient à ne pas se faire prendre par la surcharge de travail et à fixer leurs limites; plusieurs se replieraient également dans le clinique, cette partie du travail qui, même si elle demeure incomprise, constitue la principale source de plaisir dans leur pratique.

En dépit d'une certaine difficulté de justification professionnelle, il n'en reste pas moins qu'au cœur du discours soutenu se trouvent les référents d'un groupe professionnel (Dubar, 2002). L'adoption d'un discours est toujours appuyée par des conceptions du travail spécifiques, et dépend ainsi des systèmes de référence des professionnels, des valeurs de leur profession, et aussi de leur contexte de pratique. La façon dont les individus définissent leur profession permet dès lors d'en apprendre davantage sur leurs référents et sur leurs modalités d'identification professionnelle³ (Dubar et Tripier, 1998).

Si les axes structurants d'une pratique peuvent ainsi être décelés à travers des discours de professionnels (Dubar, 2002), que signifie la difficulté des TS à énoncer leurs actes professionnels? La réflexivité des TS, basée sur l'identité, suppose que ce groupe professionnel fonde avant tout sa légitimité sur un ensemble d'idéologies ou de croyances, plutôt que sur des savoirs spécifiques sur les normes et principes propres à sa profession, ou encore sur la référence à des actions de défense d'intérêts de son groupe professionnel (Dubar et Tripier, 1998). Il appert que les savoirs sur la pratique concrète du travail social ne sont pas si évidents à élucider pour l'ensemble des TS. L'enjeu se situant au cœur de l'identité professionnelle des TS ne résiderait donc pas uniquement dans les contraintes extérieures pesant sur leur pratique, mais serait plutôt intrinsèquement lié à la pratique elle-même. L'intensité de son caractère relationnel auquel s'attachent et s'identifient les professionnels, jumelée

³ D'après Dubar et Tripier (1998), bien qu'il n'existe toujours pas, à l'heure actuelle, de consensus sur la définition du mot « profession », il s'avère possible de regrouper les différentes conceptions issues des courants de la sociologie des professions en quatre univers de sens, chacun renvoyant à une manière spécifique d'envisager la profession. Pour ne les présenter que brièvement, le premier implique l'expression publique d'idéologies ou de croyances. Le second est tout simplement synonyme de source de revenus grâce à laquelle un professionnel gagne sa vie. Le troisième sens met en évidence un groupe d'individus exerçant le même métier. La corporation ou encore le groupe professionnel sont des termes associés à cette troisième signification. Enfin, le dernier champ sémantique souvent associé au terme « profession » correspond à l'ensemble des personnes qui œuvrent au sein d'un même secteur d'activité et qui se reconnaissent à travers leurs représentants patronaux ou syndicaux.

à une compétence professionnelle difficilement évaluable, car relevant avant tout d'un savoir-être fondé sur un appareillage axiologique, ne sont pas sans participer au sentiment de malaise général au sein de la profession. Ceci contribue sans doute également à la dévalorisation des services sociaux par la population et au manque de compréhension du public à l'égard du travail social (Stephenson *et al.*, 2000).

En fin de compte, en dépit du fait que la relation soit au cœur de la représentation de soi en travail social, elle provoque un inconfort chez les TS. S'il appert au premier regard que la nature du travail social ne se prête pas si facilement à l'énonciation, il n'en reste pas moins qu'elle comporte bel et bien une dimension effective qui rend la prestation de tout service social possible. Puisque c'est au cœur de cette dimension que se trouve la spécificité du travail social, ses caractéristiques méritent d'être explicitées de manière plus approfondie.

1.5 Les spécificités de la dimension relationnelle du travail social

1.5.1 Le double registre de l'intervention en travail social

Pour bien cerner la nature complexe du travail social et distinguer ce qui en fait sa spécificité au regard des autres métiers relationnels, il importe de préciser d'abord que, dans toute intervention relationnelle en travail social, deux dimensions sont toujours présentes. La première concerne celle, individuelle, toujours située, de l'usager ayant un problème. Si en réalité cette dimension peut prendre différentes formes chez l'usager, il demeure qu'elle se réfère toujours à l'idée d'une « nécessité » d'agir dans la vie d'un usager, d'intervenir dans sa situation afin d'y introduire un changement (Couturier, 2001), que cette nécessité découle de l'identification d'un problème, de la définition d'un besoin, de la problématisation d'une situation, de la constatation de difficultés à assumer ses rôles sociaux, etc. L'autre dimension, plus générale, provient de la société, à travers les systèmes d'intervention qui

problématisent et reconnaissent la façon dont lesdits problèmes trouveront une solution sociale. Il y a donc toujours deux registres, deux transactions (Autès, 1998), qui se côtoient dans l'intervention: l'un identitaire, qui correspond à la dimension de l'utilisateur, et l'autre normatif, qui renvoie à une demande sociétale d'assurer la cohésion sociale, de rattacher l'individu au lien social. Tout en devant satisfaire les besoins spécifiques de l'utilisateur, le TS doit aussi chercher à accomplir son mandat social, reposant sur le droit étatique d'infléchir la vie de ses citoyens en certaines circonstances, et qui renvoie à la « question des normes sociales et du traitement des écarts à ces normes » (*Ibid.*, p. 49). Derrière ces normes sociales se trouvent les diverses problématiques sociales, les systèmes et les structures qui les édifient et sur lesquels le TS est également amené à agir. C'est d'ailleurs pour refléter ce souci constant d'agir à la fois sur l'individu lui-même et sur les différents systèmes qui l'entourent que Couturier (2001) a qualifié de « bivalente » l'action des TS.

1.5.2 *L'intention transformationniste du travail social*

Cette caractéristique bivalente comporte plus fondamentalement une intention transformationniste, une *praxis* comme dans toute pratique humaine, mais redoublée en travail social d'un éthos du projet. Lorsque le travail social intervient sur les dimensions individuelles et sociales des problèmes et des situations, c'est dans une visée de transformation du rapport qui les relie. Le TS est amené à agir de façon à modifier à la fois les difficultés vécues spécifiquement par l'utilisateur et les structures qui les occasionnent. Autès (1998) mentionne que la matière première du travail social est un individu éprouvant des problèmes spécifiques et ressentant une souffrance. Cette souffrance a cependant ceci de particulier qu'elle est toujours liée à des objets sociaux, comme le logement, le travail, la pauvreté, les conditions de vie, les structures sociales (Furtos, 2007), et qu'elle est passée par un processus de problématisation sociale. La souffrance n'existe dès lors socialement que par sa reconnaissance. À partir de cet objet premier, le TS veille à rattacher symboliquement

les individus à la société (Autès, 1998), à faire lien entre leurs difficultés, toujours distinctives parce qu'appartenant à un monde vécu singulier, et les problématiques sociales qui leur donnent droit d'exister dans l'espace public. Ce travail s'opère évidemment de manière différente selon l'individu et selon la situation du moment. Il peut même s'opérer selon des registres différents: sur un mode humaniste, fonctionnaliste, structuraliste, etc. Quoi qu'il en soit, puisque chaque « situation est inédite tout en étant pleinement historique et sociale » (Couturier et Legault, 2002, p. 60), le travail vise le même objectif: agir sur les subjectivités, faire sens pour l'individu (Autès, 1998) afin de le remettre en lien avec cette dimension historique et sociale.

1.5.3 Le travail social comme médiation

Ce qui est au cœur de l'intervention sociale du TS n'est donc pas tant la difficulté de l'individu en elle-même que le rapport qu'il entretient avec le social. C'est en ce sens que l'action du travail social est essentiellement une médiation. Si la médiation porte spécifiquement sur un rapport rendu soit dysfonctionnel, soit immature, soit rompu, soit inadéquat, entre un individu et un objet toujours socialement construit (Lenoir, 1993, 1996, 2014), alors le travail symbolique du TS de production de sens pour l'individu, d'objectivation de son rapport au social, de rattachement au lien social, s'apparente à une médiation. C'est d'ailleurs précisément cette action de médiation qui constitue la dimension fonctionnelle de la relation, puisqu'elle autorise au sujet une conception libre de toute entrave de son rapport au monde et une action sur ce dernier (Couturier et Chouinard, 2008). Elle permet ainsi d'opérer sur les deux registres constitutifs de l'intervention en travail social, identitaire et normatif, et de rencontrer en même temps le projet transformationniste de la profession.

1.6 L'occultation de la dimension médiatrice du travail social

S'il apparaît pertinent de penser la dimension relationnelle du travail social en termes de médiation, il demeure que, dans les faits, l'appréhension de cette composante ne semble pas se réaliser de façon évidente. La tension liée à l'exigence de nommer cette dimension relationnelle pour légitimer sa pratique et l'indicibilité qui lui apparaît constitutive rend problématique toute tentative d'appréhension de cette fonction essentielle. Pour reprendre les propos de Dubar et Tripier (1998), le fait pour un professionnel de parler de sa profession à partir d'un ensemble d'idéologies ou de croyances indique que la conception qu'il en a est davantage basée sur son aspect identitaire, donc dans ce cas-ci sur le fait d'« être » un TS. La question du « faire » propre au travail social se retrouve alors dans l'ombre de valeurs ou de finalités professionnelles, au détriment d'une véritable connaissance de ce qui fonde concrètement la profession.

Si le recours à l'argument de l'indicibilité (Couturier, 2001; Couturier et Chouinard, 2008; Soulet, 1997) témoigne d'une difficulté à accéder au cœur de la relation, s'y ajoute une difficulté supplémentaire relative au caractère polysémique de la médiation. Tel qu'il sera possible de le constater dans la section suivante, la médiation en travail social se retrouve la plupart du temps envisagée comme l'une des nombreuses pratiques du TS, plutôt que conçue comme sa fonction fondamentale.

1.7 La médiation dans la documentation scientifique en travail social

La profession du travail social a beaucoup contribué au développement de la médiation, tant pour en développer le cadre théorique que pour en dégager des modèles d'intervention. L'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ) est d'ailleurs un acteur important dans la définition de la médiation, entre autres la médiation familiale et conjugale, au

Québec. La médiation a en outre été largement abordée dans la documentation scientifique en travail social. Une recherche documentaire sur les banques de données SWAB, Francis et ERIC, à partir des mots-clés *social work mediation*, a permis de recenser au-delà de deux milles écrits scientifiques sur le sujet. Grâce à une première classification, rendue possible par une recherche plus sélective sur les banques de données, les textes ont pu être ordonnés par types de médiation. De ce tri ont ainsi pu être dégagées les médiations suivantes: la médiation entre professionnels, en entreprise, (exemple: Fast, Fanelli et Salen, 2003), la médiation entre individus, organisations et communautés (exemple: Imbrogno et Imbrogno, 2000), la médiation culturelle (exemple: Al-Krenawi et Graham, 2001), la médiation entre pairs (école ou quartier) (exemples: Fast, 2003; Fast *et al.*, 2003; Williamson, Warner, Sanders, 1999), la médiation entre victime et agresseur lors d'un acte criminel (exemple: Umbreit, 1999) et, pour la majorité des travaux, la médiation familiale (exemples: Martin et Douglas, 2007; Flynn, 2005; Gentry, 1997; Miller et Veltkamp, 1995; Maresca, 1995; Savoury, Beals, Parks, 1995).

Lors d'une deuxième lecture des résumés des travaux sélectionnés, une analyse des objectifs des différents types de médiation a fait ressortir que, dans la quasi-totalité des cas, la médiation se réfère à un mode alternatif de gestion et de résolution des conflits et, dans une moindre mesure, renvoie à un moyen de rétablir la communication entre des parties. Suivant Lenoir (2014), des finalités prédéfinies mettent de l'avant une conception avant tout instrumentale de la médiation. Du fait qu'elle met en œuvre diverses techniques de négociation – portant ainsi avant tout sur les modalités opératoires de la médiation plutôt que sur son processus fondamental – et qu'elle poursuit des finalités prédéterminées – comme ici la gestion de conflits ou la restauration de la communication – la médiation, telle qu'elle se dégage de l'analyse des écrits recensés, s'inscrit dans une perspective instrumentale (*Ibid.*).

Au-delà des types de médiation, il se dégage qu'en travail social, la notion de médiation réfère à la fois à des compétences générales du TS, à une méthode d'intervention dans le cadre d'une approche particulière ou encore à une pratique auprès de divers groupes ou clientèles (Mantle, 2002). Dans un cas comme dans l'autre, la médiation apparaît, une fois de plus, envisagée de façon instrumentale. Qu'elle se réfère à des habiletés liées à la médiation (capacité à considérer les facteurs environnementaux, politiques, sociaux et économiques des situations [Martin et Douglas, 2007], tendance à favoriser l'autonomie des individus [Flynn, 2005], compétences professionnelles dans la résolution de conflits [Edwards, 1996], attention portée aux liens entre des individus et des institutions) ou encore à des modèles qui prescrivent des façons de conduire la médiation (médiation familiale, médiation de quartier, etc.), la médiation n'est pas considérée comme une composante essentielle de toute pratique d'intervention sociale, mais plutôt comme l'une des pratiques du travail social (ACTS, 2000). Ne devenant nécessaire que lorsque des conflits se présentent ou lorsqu'une rupture de communication a lieu, et servant alors des finalités déterminées, principalement la négociation et la résolution de conflits, la médiation telle que conçue dans les écrits scientifiques ne caractérise apparemment pas l'acte fondamental du travail social ni la transformation d'un rapport au monde qui en découle (Lenoir, 1993, 1996, 2014).

En somme, il est à ce stade-ci évident qu'un enjeu professionnel important se dessine autour de la relation en travail social. Si le phénomène identitaire apparaît bien circonscrit, il demeure que la source des difficultés identifiées reste encore obscure. C'est dans la perspective de jeter un peu de lumière sur cette boîte noire de la relation que les origines et les effets du problème de sous-conceptualisation de cette composante essentielle à la profession sont énoncés dans la section qui suit. D'abord, un très bref portrait historique du travail social sera dressé. Ce détour permettra non seulement de mieux éclairer les conceptions présentes de la relation au sein de la profession, mais il donnera également l'opportunité de constater que

certaines des tensions actuelles tirent leurs origines de tendances parfois contradictoires et de fondements difficilement intégrés qui se sont très tôt imposés dans sa genèse. Les sections subséquentes présenteront les conceptions actuelles des divers acteurs de la profession au regard de la relation. Il sera dès lors possible de saisir certains des impacts des fondements de la profession sur les façons de concevoir, de réglementer et d'enseigner la relation dans le cadre du travail social contemporain.

2. LES FONDEMENTS DU TRAVAIL SOCIAL

Si, dans le champ de l'éducation, philosophes, éducateurs, sociologues ou psychologues réfléchissent depuis longtemps à la question du savoir, de sa transmission et de son apprentissage, le développement de théories sur le travail social est relativement récent. Connue avant tout comme une discipline pratique dont les formes se modifient selon les transformations socio-politico-économiques, le travail social n'a été reconnu comme une profession, au Québec, qu'à la fin de la décennie 1950.

Plusieurs ont écrit sur la question des fondements du travail social (Garnier, 2000; Ion, 2005) et sur celle de son évolution à travers des époques (Groulx, 1993; Hurtubise et Deslauriers, 2003; Mayer, 2002). La genèse de la profession, déjà connue par ailleurs, ne sera donc pas reprise ici de manière précise. En réalité, si une partie sur les fondements est présentée ci-après, elle cherche avant tout à éclairer certaines difficultés avec lesquelles le travail social se voit aux prises aujourd'hui, notamment celle de l'identité professionnelle incertaine des TS (Vilbrod, 2003). Parmi les événements charnières pour la constitution du travail social au Québec, deux principaux seront retenus: l'adoption de la première *Loi sur l'assistance publique* de 1921 et sa professionnalisation, dans les années 1950. Alors que les organismes de charité et de bienfaisance influenceront les premières formes

d'intervention sociale individuelle sur la base d'un ensemble de valeurs liées à la morale religieuse catholique dominante de l'époque, le processus de professionnalisation du travail social contribuera, pour sa part, à fournir des assises théoriques aux problèmes sociaux et aux méthodes de pratique (Groulx, 1993). Ces moments clés, en plus de témoigner de réflexions sur le travail social issues de contextes différents, ont généré les fondements axiologiques et théoriques sur lesquels s'appuie toujours la profession. Il sera possible de constater que ces principaux fondements se sont, dès le départ, difficilement harmonisés, de sorte qu'une forme de tension entre valeurs et théories, entre une dimension de socialisation et une dimension d'autonomisation (Aballéa, 2013), se manifeste aujourd'hui au sein de la profession et a certainement une incidence sur la façon de concevoir la dimension relationnelle inhérente à toute intervention sociale.

2.1 La naissance du travail social: les fondements axiologiques

La relation entre l'émergence du travail social et les transformations ayant marqué la société préindustrielle et industrielle est incontestable. « La question du travail social est en effet inséparable de la question sociale telle qu'elle se pose à la fin du XIX^e siècle et au début du XX^e siècle et telle qu'elle évolue ensuite » (Aballéa, 2013, p. 16). Dans un contexte de libéralisme économique en pleine expansion, au sein duquel l'État libéral n'est plus en mesure de garantir à tous une participation à l'essor de cette économie par le travail, par l'accès à la propriété (Castel et Haroche, 2001), les inégalités s'accroissent. La période d'après-guerre et de crise socioéconomique (Hurtubise et Deslauriers, 2003) soulignera plus fondamentalement ces inégalités, sur le plan notamment des conditions d'accès à la reconnaissance qu'apporte le travail. Les incapacités croissantes des institutions de socialisation traditionnelles à prendre en charge les problèmes sociaux émergeant de ce contexte de forte croissance urbaine et industrielle conduiront alors l'État à se penser comme intervenant (Mayer, 2002). C'est précisément de cette nécessité

d'intervention que sont nées les formes premières de travail social. La consolidation du rôle essentiel de l'État dans l'intervention sur les problèmes sociaux sera, au Québec, officiellement assurée par l'adoption, en 1921, de la première *Loi sur l'assistance publique*. Dès lors, afin de restructurer l'offre de services sociaux, des dispositifs inspirés d'Europe et des États-Unis seront mis en place⁴ et fourniront les bases du travail social professionnel en Amérique du Nord (*Ibid.*).

S'inscrivant donc dans une société inégalitaire, une division sociale et sexuelle du travail rarement critiquée (Aballéa, 2013), une forme d'organisation du travail fondée sur le salariat et la propriété privée (Castel et Haroche, 2001) et une augmentation critique des problèmes sociosanitaires découlant d'une urbanisation et d'une industrialisation rapides, les actions du travail social permettent dorénavant d'intervenir là où les mécanismes étatiques ou environnementaux traditionnels, comme la famille ou la communauté, se sont avérés inadéquats (Ion, 2005). Intimement lié aux idéologies libérales dominantes, idéologies trouvant leur prolongement dans la philanthropie de l'époque (Aballéa, 2013), ce travail social se veut dès le départ très intégrateur. Par le travail social, il s'agit en réalité d'assurer la force de travail nécessaire à la production économique et, ce faisant, il devient en quelque sorte une prolongation de l'État. Le travail social contribue en fin de compte à la reproduction sociale.

Subissant en outre l'influence religieuse catholique qui perdure à l'époque au Québec, le caractère intégrateur et normalisateur du travail social se verra consolidé. Prises en charge principalement par les communautés religieuses et des groupes de femmes issues de la classe bourgeoise, ses formes suivront les conceptions traditionnelles de la charité et de l'assistance à autrui (Groulx, 1993).

⁴ Parmi ceux-ci, notons les maisons sociales, inspirées de France, les *Charity Organization Societies* (COS) et les *Settlements* (résidences), existant en Angleterre, de même que les mouvements états-uniens de la réforme urbaine (*Urban Renewal Movement*) et d'évangélisation sociale (*Social Gospel Movement*) (Mayer, 2002).

Dirigées vers la classe ouvrière de plus en plus nombreuse, les interventions sociales visent la valorisation de formes d'individus capables d'accéder sinon à la « propriété privée », du moins à la « propriété de soi » permettant aux individus de s'affranchir de la misère et de la dépendance et de demeurer intégrés à la société (Castel et Haroche, 2001). Le caractère normalisateur du travail social sera ainsi conjugué à une recherche d'autonomisation des individus, laquelle se fonde sur la valorisation d'un modèle d'individus autonomes, responsables, capables d'agir et de se développer dans le cadre social normatif de l'époque, basé sur un libéralisme économique fort⁵.

Parmi les écrits déterminants pour la conduite des interventions en tant que telles, l'ouvrage clé de Richmond (1917), *Social Diagnosis*, a fortement contribué à l'évolution des approches du travail social individuel, les faisant passer « de la certitude morale à une étape d'enquête rationnelle » (*Ibid.*, p. 121). Somme toute fondée, mais à des degrés divers, sur le principe selon lequel toute action sociale doit être soutenue par une méthode scientifique et rationnelle, l'intervention sociale se comprend comme une « charité scientifique » (*Ibid.*). Aux principes de la morale religieuse, on allie une forme de procéduralisation de l'action. Remarquable par la publication d'une série d'ouvrages sur la méthodologie de l'intervention, de Hamilton (1965) à De Robertis (1981), cette procéduralisation du travail social servira à guider les TS dans la réalisation de leurs interventions. Exposant la méthodologie d'intervention du *case work*, méthode inspirée du processus de diagnostic médical, Richmond décrit le rôle des intervenantes sociales qui se rendent à domicile pour établir un diagnostic social et traiter les problèmes des individus.

⁵ Cette fonction autonomisante ne correspond toutefois pas ici à une forme d'émancipation, au sens d'une autonomie de jugement, du développement d'un esprit critique, ni encore à une objectivation d'un rapport au monde marqué par la tradition, la religion ou une quelconque forme de dogme, comme l'a par exemple souligné Lenoir à travers ses travaux sur l'intervention socioéducative (2014). Cette intention d'autonomisation, pour le travail social, est plutôt associée à « la capacité à utiliser les institutions, les outils, les procédures de l'intégration, c'est-à-dire les règles du marché, les circuits de distribution, le système de soins, les institutions sociales, le crédit, le bien acheter, le bien consommer, le bien entretenir, voire le bien autoproduire. En un mot, le travail social cherche à rompre avec l'assistance » (Aballéa, 2013, p. 13).

L'étroite relation entre le travail social et la médecine mérite ici d'être rappelée, car elle permet de souligner la prédominance de l'aspect sanitaire sur celui du social dès la genèse du travail social (Aballéa, 2013) et de légitimer ses interventions de contrôle (Foucault, 1975). De nature individuelle, behavioriste et cognitive, les interventions sociales visaient le redressement moral des classes ouvrières par une surveillance accrue de leurs habitudes de vie et d'hygiène, ainsi que de leurs pratiques domestiques et religieuses. Ces interventions se réalisant très près des corps et des comportements des individus, le travail social permettait d'exercer un contrôle plus intrusif des individus.

Par ailleurs, ce contrôle s'avérait d'autant plus efficace que les actions sociales se réalisaient à domicile, par le biais de « visites amicales ». En introduisant l'idée de telles visites amicales chez l'utilisateur, Richmond vient en même temps souligner la nécessité d'établir une relation avec ce dernier. C'est grâce à cet aspect relationnel de l'intervention que le TS peut user de son influence bienveillante pour obtenir la coopération de celui-ci. Richmond évoque notamment la notion d'empathie pour désigner une aptitude relationnelle reposant sur une compréhension sensible de l'utilisateur (Freedberg, 2007; Petr, 1988).

Que doit-on retenir de cette brève description du contexte entourant la genèse du travail social au regard de l'objet ici à l'étude, la relation? Il importe dans un premier temps de rappeler que l'intervention de l'État s'est d'abord et avant tout réalisée dans le but d'assurer une cohésion sociale, cohésion que la société civile ne pouvait plus garantir par elle-même dans le contexte d'une société en pleine expansion (Castel et Haroche, 2001). Comme prolongement de l'appareil d'État, le travail social s'est, dès sa naissance, défini en fonction de fondements axiologiques, basés sur un système de valeurs religieuses et d'une idéologie libérale, qui transparaissent dans l'intervention des TS. Au cœur d'une époque de charité sociale

(Mayer, 2002), voire de catholicisme social (Aballéa, 2013), le recours au *case work* permettait aux TS d'assurer la collaboration des classes ouvrières dans le maintien d'un code de vie qui soit en accord avec l'éthique religieuse catholique et, plus largement, avec le modèle de société libérale axé sur le développement du travail et du salariat et sur l'intégration des individus par l'accès à une forme de propriété. Deux tendances ce sont ainsi imposées au sein du travail social, tendances marquées, d'une part, par une intention de socialisation (*Ibid.*), grâce notamment à l'exercice d'un contrôle social ou d'une normalisation (Foucault, 1975), et d'autre part, par une intention d'autonomisation des individus qui, pour diverses raisons, ne pouvaient participer au modèle socioéconomique de l'époque.

Quoi qu'il en soit, bien que ces tendances apparaissent distinctes, elles impliquent de part et d'autre la question du rapport aux normes et la gestion de l'écart à ces normes. En ce sens, le travail social a été dès le départ intégrateur, que ce soit par le fait de socialiser moralement et normativement, en inculquant des règles et des principes de vie, d'hygiène, d'éducation ou encore par le fait d'intégrer socialement les individus aux modèles sociaux valorisés par un travail sur leur capacité à se mettre en action, à utiliser les ressources mises à leur disposition (Aballéa, 2013). Tout à la fois la socialisation et l'autonomisation visaient la conformité des individus avec le cadre social prédominant. Tout ce qui risquait de se trouver éloigné de cet ordre social établi, la non-conformité aux règles mises en œuvre, en fin de compte tout comportement s'écartant de la morale religieuse, toute habitude ou situation individuelle s'éloignant des normes socialement admises devient l'objet de surveillance et de contrôle (Foucault, 1975).

Cette tendance intégratrice conservera d'ailleurs un long moment sa forte connotation axiologique en raison de la vague conservatrice qui prévaut au Québec jusque dans les années 1960. Il va sans dire que cette influence politique a largement

favorisé l'émergence d'un travail social de nature vocationnelle et confessionnelle dans la province (Groulx, 1993; Lecomte, 2000b).

D'ailleurs, une courte description des caractéristiques de l'une des premières écoles de travail social au Québec, l'École de service social de Montréal, témoigne du fait que la profession y était avant tout conçue comme une vocation qui relevait principalement d'une activité féminine (Groulx, 1993). On y décrivait le travail social comme

une profession qui ne relève ni du nursing, ni de l'enquête, ni de la distribution de secours. Cependant, le service social ne peut exister sans la vocation. Son but est de réintégrer l'individu ou la famille dans la société en utilisant différentes ressources, dont la principale est la compétence du travailleur social. (p. 42)

Une telle compétence résidait à la fois en des connaissances et en des attitudes spécifiques comme un « équilibre de jugement et d'émotion, intérêt réel pour les malheureux et foi dans l'individu et la famille » (*Ibid.*, p. 42). L'embauche et la sélection des travailleuses sociales, nommées auxiliaires sociales à l'époque, se réalisaient ainsi sur la base de qualités personnelles plutôt que sur des compétences à caractère plus professionnel⁶.

Même si on jugeait important que les futures auxiliaires sociales possèdent un certain nombre de connaissances leur permettant d'agir selon une méthode rigoureuse, il appert que la responsabilité de la composante relationnelle du travail a été attribuée à des qualités personnelles et à une forme de foi individuelle dans le métier, plutôt qu'à des compétences professionnelles qui auraient été acquises dans le cadre d'un processus de formation au travail social. Les compétences relatives à la

⁶ À titre d'exemple, certaines caractéristiques généralement attribuées au sexe féminin étaient recherchées chez les candidates, notamment des « vertus oblatives d'accueil, de générosité, de sacrifice, de dévouement, de sociabilité chaleureuse et de compréhension affective » (Lord, 1948).

relation et celles associées à la méthode d'intervention semblent ainsi avoir été considérées de manière distincte. La référence au *case work* dans les unités d'enseignement⁷ appuie ce constat. En sensibilisant les premiers TS à l'importance d'établir une relation avec les usagers et les familles afin de faciliter leur travail de diagnostic social, cette méthode d'intervention a fait des TS les experts de la relation (Dubéchet, 2005). En dépit de l'importance affirmée de la relation et de la méthode comme principaux facteurs de réussite des interventions sociales, il apparaît cependant que ceux-ci ne découlent pas d'un même registre d'apprentissage, ainsi que le souligne Du Ranquet (1991): « le travail social se définit par la *méthode* qui s'appuie sur des connaissances et la *relation* qui s'appuie sur des valeurs » (p. 3).

En résumé, ce n'est que dans les années 1950 que s'amorce un processus plus sérieux de professionnalisation (Lecomte, 2000a) et que le travail social recourt à des bases se voulant plus rigoureuses d'un point de vue scientifique, lui qui était demeuré sous la gouverne de l'Église de nombreuses années. Peu à peu, la mise en place de mécanismes de soutien permettant aux individus d'entrer dans des systèmes de protection sociale, d'être reconnus comme tels et d'accéder à une forme de propriété, la « propriété sociale » (Castel et Haroche, 2001) se verra accentuée. Progressivement s'accroîtra également l'inscription de ces individus dans des collectifs qui les reconnaîtront comme sujets de droits et, par voie de conséquence, bénéficiaires d'assurances universelles. Ce processus s'insère dans deux mouvements, à savoir la recherche de perspectives théoriques pouvant asseoir rationnellement le travail social et l'institutionnalisation de la profession.

⁷ Le modèle du *case work* est la méthode d'intervention qui sera privilégiée dans les enseignements dispensés par les Écoles de travail social québécoises. Le poids du *case work* en travail social est tel que ce dernier a été enseigné comme type d'intervention exclusive dans les universités nord-américaines jusqu'en 1980 (Hurtubise et Deslauriers, 2003).

2.2 La professionnalisation du travail social: les origines théoriques et institutionnelles

L'adoption d'un discours laïc et rationnel (Mayer et Groulx, 1987) et de méthodes d'intervention appuyées sur des bases théoriques plus ou moins propres à la profession, comme principalement la psychologie et la sociologie, caractérisera les efforts des acteurs du travail social pour se distancier de ses origines premières. Le paradoxe du travail social sera dès lors de réussir à associer une morale traditionnelle et conservatrice et une ouverture sur la science, la technique et la modernité (Aballéa, 2013).

2.2.1 *Les fondements théoriques*

Du côté de la psychologie, les théories d'inspiration psychanalytique et celles à caractère comportementaliste ont beaucoup influencé le développement du travail social individuel (Freedberg, 2007), notamment la méthode du *case work*. Ces bases théoriques auront évidemment un impact sur la façon de concevoir la relation, jusqu'alors considérée selon une perspective « amicale ». Les travaux de Robinson (1930) viendront par exemple critiquer le fait que les TS ne sont pas des « visiteurs amicaux », mais bien des professionnels. L'attention des TS sera mise sur la personnalité des individus et sur les facteurs psychologiques qui ont une influence certaine sur les interactions qu'ils entretiennent avec leur environnement (Petr, 1988). Le recours à des théories psychologiques et psychanalytiques pour appuyer la relation d'aide en intervention sociale individuelle fait que celle-ci s'est trouvée très tôt associée à une forme de psychoaffectivité démontrée envers l'utilisateur et grâce à laquelle la transformation de sa situation peut se réaliser⁸. C'est en effet grâce à une

⁸ Cet emprunt aux méthodes roguériennes de la psychologie interroge toutefois la question de la scientificité de la discipline du travail social. Bien qu'inspiré des savoirs psychologiques, le TS ne possède ni la formation ni la reconnaissance sociale du psychologue. Par cette stratégie, il apparaît

écoute active et au recours à l'empathie (Bernard, Demmou, Gargan, Girardet, Jolicoeur et Périé, 2002) que le sens des signaux cognitifs et affectifs de l'utilisateur peut émerger et, à terme, atteindre le changement souhaité (Freedberg, 2007).

Du côté de la sociologie, plusieurs de ses courants⁹ ont servi, et servent encore, de base au travail social de type communautaire. Ici, l'intervention sociale vise à placer le lien social au cœur des préoccupations et à dénoncer les effets pervers des structures en place sur certains groupes de citoyens en situation de vulnérabilité.

Il demeure incontestable que les principales disciplines mères que constituent la psychologie et la sociologie ont eu des impacts importants sur la profession, tant sur le plan théorique, comme façons de définir et de concevoir le travail social, que sur un plan plus méthodologique, comme manières de pratiquer l'intervention. L'idée derrière le recours aux courants théoriques psychologiques et sociologiques était de participer à la construction d'une base argumentaire plus solide et plus légitime aux yeux des acteurs de la profession que les fondements religieux d'origine. Or, en dépit du fait que, sur le plan de l'intervention, de nombreux modèles de pratique aient été créés en appui sur ces fondements théoriques, il appert que, d'un point de vue conceptuel, il n'existe pas de théorie unique et totalement intégrée, ni de *corpus* de connaissances communes et propres au travail social (Deslauriers et Hurtubise, 2007). Ion (2006) mentionne que, de par ses origines multiples, il s'avère difficile pour la profession d'intégrer les diverses traditions à partir d'un savoir qui serait propre à l'ensemble du travail social. Ce serait surtout autour de « morceaux de savoirs empruntés généralement à la psychologie que s'est principalement constitué

comme un « sous-psychologue ». Comment alors se faire reconnaître en tant que TS, si ce n'est en développant un discours disciplinarisant?

⁹ Pour ne citer que quelques-uns de ces courants théoriques issus de la sociologie auxquels se réfère le travail social, il est à noter le fonctionnalisme, le culturalisme, l'interactionnisme symbolique, le marxisme et d'autres théories critiques du social et des rapports sociaux de pouvoir et de domination, les courants de conscientisation, le féminisme, le constructivisme, l'approche écologique, etc.

un corpus de référence » (*Ibid.*, p. 52). En fait, si la psychologie et la sociologie fournissent des cadres théoriques et d'analyse diversifiés, il en ressort cependant un grand éclatement quant aux définitions, aux conceptions de la société, de l'individu, des finalités du travail social et aux modèles d'intervention proposés. Cette diversité est entre autres repérable par l'affirmation du caractère pragmatique et éclectique de la profession. La grande diversité théorique et méthodologique typique du travail social fait, pour plusieurs (Dorvil et Mayer, 2001a; Groulx, 1993; Hurtubise et Deslauriers, 2003; Mayer, Ouellet, Saint-Jacques, Turcotte, 2000; Molgat, 2007), office de base épistémologique. Suivant cette logique, le travail social ne se laisse pas définir à partir d'un seul et même point de vue, selon une théorie unique, mais plutôt en fonction d'éléments personnels, organisationnels ou professionnels encadrant le TS qui l'exerce, le chercheur qui y réfléchit. C'est en réalité à l'acteur du travail social que revient la responsabilité de se situer personnellement face aux diverses perspectives offertes.

Pourtant, le fait de devoir rechercher le sens de l'action professionnelle à partir de travaux théoriques que le travail social ne produit pas lui-même crée une tension chez les TS (Dubet, 2002). Le refuge dans le vécu de la pratique empirique, dans l'essence du « vrai » travail social, ne résoudrait pas le malaise, car le vécu, tant qu'il n'est pas traduit et expliqué à partir d'une base théorique, ne renseigne pas sur la signification de l'agir professionnel (*Ibid.*).

En appui sur ces propos, l'éclectisme du travail social peut dans une certaine mesure être dépassé grâce entre autres à une « métathéorie » qui transcenderait l'éclatement constaté et qui intégrerait l'ensemble des conceptions dans un discours conceptuel cohérent et unifié sur le travail social. Un développement accru de la dimension épistémologique du travail social pourrait offrir une perspective globale et intégrée qui semble faire actuellement défaut à la profession.

Quoi qu'il en soit, la recherche d'une plus grande scientificité pour le travail social québécois et l'appui sur des méthodes rigoureuses d'intervention sociale se poursuivront et trouveront des formes plus concrètes à travers les profonds changements que la société subira au cours des années 1960. Au cœur d'une époque plus ou moins explicitement inspirée de la théologie de la libération et des luttes ouvrières, la philosophie qui sera progressivement adoptée et véhiculée par les leaders d'opinion est celle d'une responsabilité sociale de l'État envers les citoyens et dans la prise en charge des problèmes sociaux. Les notions de droits sociaux et de développement social viennent structurer conceptuellement le développement des politiques publiques¹⁰ de cette époque. Afin d'illustrer l'impact incontestable des transformations socio-institutionnelles sur la professionnalisation du travail social et sur l'émergence de la figure professionnelle du TS au sein du réseau sociosanitaire public québécois, deux importantes initiatives gouvernementales entreprises à l'époque et desquelles découleront diverses restructurations du réseau sociosanitaire seront abordées: la Commission Boucher, qui conduisit à la Réforme de l'assistance publique, et la Commission d'enquête sur la santé et le bien-être social (CESBES)¹¹, dont découla la Réforme sur l'organisation des services de santé et des services sociaux.

2.2.2 *Les fondements institutionnels du travail social québécois*

2.2.2.1 *La Commission Boucher.* Suivant la vague de renforcement de l'intervention étatique, un comité d'étude sur l'assistance publique, telle que promue dans le cadre de la *Loi sur l'assistance publique* de 1921 et toujours en vigueur dans les années 1960, est mis en place en 1961, comité dont les travaux se concluront à terme

¹⁰ Parmi celles-ci, notons la *Loi sur l'assurance hospitalisation* (1960), la création d'un programme provincial d'allocations familiales (1963), la mise en place du Régime des rentes du Québec (1965) ou encore l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'assistance sociale* (1969) et de la *Loi sur l'assurance-maladie* (1970).

¹¹ Cette Commission est plus familièrement connue sous le nom de Commission Castonguay-Nepveu.

par le Rapport Boucher (Gouvernement du Québec, 1963). Orienté vers la solution des problèmes sociaux et prônant une intervention accrue de l'État dans les affaires sociales, ce Rapport ébauche l'esquisse d'un plan global et intégré de sécurité sociale moderne au Québec. Inspiré des réformes mises en œuvre au Canada anglais et d'initiatives européennes, le Rapport formule diverses recommandations en faveur d'une valorisation du « rôle de l'État québécois en tant que coordonnateur et opérateur d'une réforme d'ensemble des politiques sociales et de l'assistance sociale en particulier » (Vaillancourt, 2011, p. 14). La mise en œuvre de plusieurs des recommandations du comité, se traduisant notamment par l'adoption d'un plan global en matière d'assistance publique aura une incidence sur la professionnalisation du travail social en ce

[qu']il marque une distinction très nette entre service social et assistance financière; il fait une large place à la reconnaissance du rôle privilégié des institutions de service social; et il renforce l'image professionnelle des travailleurs sociaux et leur statut de spécialistes des questions de bien-être. (Garon-Gaulin, 1985, p. 24)

Par la définition de pratiques professionnelles, assumées par des TS, dans la sphère publique (Mayer et Groulx, 1987), le Rapport Boucher vient en même temps encourager les démarches entreprises depuis quelques années par les TS dans le but de faire reconnaître leur profession. La Corporation professionnelle des travailleurs sociaux du Québec (CPTSQ), aujourd'hui connue sous l'appellation de l'Ordre des travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ), tel que mentionné précédemment, est en effet créée de manière concomitante à la définition du rôle des TS dans le cadre des institutions sociosanitaires publiques. La naissance de la CPTSQ vient dès lors signifier « l'aboutissement d'un processus de qualification par lequel les intervenants sociaux marquent leur désir d'autonomie et s'engagent sur la voie de rationalisation des services sociaux » (*Ibid.*, p. 13). La reconnaissance étatique du rôle du TS au sein du réseau public québécois vient en outre officialiser la rupture avec l'Église, rupture qui se manifesterait non seulement

dans le discours du groupe professionnel, mais aussi sur le plan des pratiques, lesquelles délaisseront progressivement la notion de bénévolat au profit de celle de compétence professionnelle.

2.2.2.2 *La Commission d'enquête sur la santé et le bien-être social.* Au terme de cette enquête, menée de 1966 à 1972, la CESBES proposa au gouvernement, par le biais du projet de Loi 65, un plan de sécurité sociale concordant avec les besoins et les ressources du Québec en matière de santé et de bien-être social. L'accroissement du rôle de l'État dans la prise en charge des problèmes sociaux entraînera une réforme complète de l'organisation des services de santé et des services sociaux. Par cette réforme, de nombreuses institutions¹² publiques dispensant des services de santé et des services sociaux sont implantées en appui aux objectifs de démocratisation de l'accès aux services, de rationalisation du système et d'intervention globale (Mayer, 2002; Mayer et Groulx, 1987).

Le poids de tels changements institutionnels sur le travail social n'est pas à négliger. En établissant « des structures fondamentales d'encadrement et d'appui qui permettront aux anciennes solidarités qui subsistent de se renouveler, à de nouvelles de se créer et de se développer » (Gouvernement du Québec, 1972, p. 126), la perspective adoptée par la CESBES à l'égard du TS vient modifier son rôle, qui consiste désormais à « aider les gens à s'aider eux-mêmes » (Mayer, 2002, p. 238). Pour ce faire, la notion de relation d'aide fait son apparition formelle au sein de la profession¹³. Le TS est jugé expert de cette relation, qui est désormais définie dans la documentation officielle (*Ibid.*) selon quatre axes: soutien, consultation, médiation et

¹² Les Centres de services sociaux (CSS), les Centres locaux de services communautaires (CLSC), les Commissions régionales de santé et de services sociaux (CRSSS), les Centres jeunesse (CJ), les Centres d'accueil (CA), sont quelques exemples de ces nouvelles institutions publiques ayant été mises en place.

¹³ L'apparition de la notion de relation en travail social au sein du réseau sociosanitaire québécois s'est cependant paradoxalement produite dans un contexte de recherche plus général au sein duquel la profession aurait délaissé les travaux sur la relation. Le caractère subjectif et difficilement évaluable de cette dimension peinait à s'arrimer au désir du travail social d'adopter des approches rigoureuses et scientifiques et d'atteindre des objectifs d'efficacité mesurables (Petr, 1988).

intervention. Que ce soit pour le travail social individuel ou le travail social communautaire, on vise des interventions efficaces, rapides, et des services sociaux polyvalents et aptes à trouver une réponse rapide aux besoins des usagers (Mayer et Groulx, 1987). Il s'agit d'un travail social très intégrateur au sein duquel les méthodes développées dans le champ biomédical sont valorisées, particulièrement du côté du travail social individuel. L'appellation même des axes de la relation témoigne déjà d'un rapprochement avec le domaine de la médecine¹⁴. La conception de l'empathie dont doit faire preuve le TS dans la relation renverra dès lors à une attitude professionnelle, à l'image de celle du médecin, permettant de recevoir les émotions de l'utilisateur tout en conservant une image d'objectivité et de neutralité (Freedberg, 2007).

De l'exigence de formes de bureaucratie et de technocratie résultant de l'ampleur de la réforme proposée par la CESBES découlera une importante centralisation du réseau sociosanitaire québécois (Mayer, 2002). L'apparition d'un groupe d'administrateurs publics (Groulx, 1993), chargé d'assumer le mandat de gestion de la distribution des services du réseau, amplifiera les actions de planification, d'organisation, d'évaluation, de contrôle et de coordination au sein du travail social¹⁵ et accentuera la recherche, chez les TS, de composantes à caractère plus intellectuel que vocationnel. L'aide fournie par le biais de la relation TS-utilisateur devient dès lors «une aide professionnelle et demande de ce fait certaines habiletés

¹⁴ Cette proximité se verra par la suite de plus en plus marquée, puisque les objectifs de cette réforme radicale du système de santé et des services sociaux n'auront pas les effets escomptés au départ. La dimension curative prenant davantage d'espace au détriment du volet préventif au sein des services sociaux, les pratiques du travail social se rapprocheront progressivement de celles du champ médical prévalent.

¹⁵ Le développement d'une culture organisationnelle hautement technocratique et bureaucratique chez un groupe de TS sera en outre appuyé par l'Association des Centres de services sociaux du Québec (ACSSQ) dans la définition de la pratique du travail social qu'elle proposera (Groulx, 1993). Privilégiant l'adoption de la théorie des systèmes et présentant une analyse du travail social en termes de socialité, la perspective de l'ACSSQ implique « un rapport positif ou scientifique à la réalité, c'est-à-dire centré sur les faits, gage d'objectivité » (*Ibid.*, p. 137).

sociales spécifiques» (*Ibid.*, p. 68) comme la logique, l'objectivité, l'autonomie et la responsabilité professionnelles.

Si ce contexte de transformations profondes favorisera la visibilité de la figure professionnelle du TS au sein du réseau public, les nombreux changements ancreront en même temps plus fondamentalement la problématique identitaire au cœur du travail social (*Ibid.*). Une triple orientation émergera au sein du groupe professionnel et fournira des systèmes de valeurs et des repères identitaires différents, parfois même contradictoires et conflictuels. Parmi ces orientations, les administrateurs du réseau sociosanitaire public adopteront le discours technocratique. D'autres TS, valorisant le caractère plus professionnel du travail social, chercheront à préserver le champ d'expertise spécifique de la profession. D'autres enfin, souhaitant associer les pratiques sociales avec le mouvement populaire en émergence, seront davantage militants (*Ibid.*). La question de la compétence et de l'identité professionnelles devient dès lors un enjeu de conflits et de luttes au sein de la profession (*Ibid.*).

À partir de ce portrait des fondements institutionnels et professionnels du travail social, qu'est-il possible de dégager à propos du malaise identitaire des TS? Il appert que les conflits relatifs aux conceptions de l'identité et de la légitimité professionnelles, plutôt que de résulter du virage technocratique des années 1970 (Groulx, 1993; Mayer, 2002), tirent leurs origines des fondements mêmes de la profession. Le désintérêt manifesté par la communauté scientifique à l'égard de l'objet relation (Petr, 1988), les orientations divergentes des TS œuvrant au sein des institutions publiques, et l'arrimage problématique des définitions et conceptions du travail social témoignent d'un problème plus global, à savoir celui d'une difficulté à conceptualiser le cœur même du travail social. Il semble en réalité que ces symptômes résultent d'une difficulté générale à harmoniser, au sein d'une réflexion intégrée sur le travail social, les origines axiologiques, institutionnelles et théoriques

ayant donné forme au travail social contemporain. Avant d'aborder de manière approfondie cet aspect fondamental, une synthèse des fondements du travail social venant tout juste d'être développés est présentée dans le tableau suivant.

Tableau 1

Synthèse des fondements du travail social

Éléments d'analyse	Naissance du travail social	Professionnalisation du travail social
Fondements	Axiologiques	Théoriques Institutionnels
Système de référence	Système de valeurs	Système de normes théoriques et professionnelles
Sources de référence	Libéralisme économique Charité chrétienne Éthique religieuse	Disciplines scientifiques: Psychologie Sociologie
Conception du travail social	Vocation	Profession
Objet du travail social	Pathologies de l'individu Comportements, habitudes de vie, attributs individuels	Individu en lien avec son environnement proche (mode individuel) Structures sociales (mode communautaire)
Finalité du travail social	Intégration de l'individu Redressement moral des classes ouvrières Socialisation et normalisation	Fonctionnement social de l'individu (mode individuel) Modification des structures sociales (mode communautaire)
Méthodes d'intervention	<i>Case work</i> Visites amicales	Modèles d'intervention individuelle (<i>case work</i> d'inspiration psychanalytique, basé sur la méthode du diagnostic médical) et communautaire
Fonction de la relation	Empathie et compréhension sympathique de l'utilisateur Contrôle envers les familles ouvrières	Objectivité Médium de collecte de données permettant l'établissement d'une évaluation sociale
Maîtrise de la relation	Démarche intuitive basée sur des valeurs	Caractéristiques personnelles du TS
Fondement de l'identité professionnelle	Adhésion aux valeurs et finalités du travail social Éthique religieuse	Maîtrise des méthodes d'intervention Compétences professionnelles

2.3 Les fondements du travail social et le malaise identitaire des TS

En fin de compte, est-ce que le virage scientifique opéré au cours des années 1960-1970 a pu résoudre la question de la professionnalité en travail social? Il appert que non, puisque des difficultés demeurent. Les transformations étatiques et le recours aux théories des disciplines mères du travail social ont été déterminants dans sa professionnalisation, mais insuffisants pour le faire accéder au statut de discipline clairement et indiscutablement scientifique, malgré les efforts pour se dégager du caractère vocationnel. L'effort de rationalisation de la profession se heurte en effet à un obstacle majeur, celui de la résistance de la forme de connaissance classique du travail social dans un contexte où la profession est appelée à se poser comme scientifique. Une tension émerge ainsi d'une volonté à unifier, à une exigence de rigueur, une profession qui reste centrée sur les valeurs et sur un savoir-faire n'appartenant pas en propre au TS.

La tentative de disciplinarisation du travail social s'est fondée sur la recherche de savoirs scientifiques propres à la profession. Il aurait, dans ce contexte, été légitime de croire que le recours aux théories psychologiques ou sociologiques aurait dû conduire à la construction de bases argumentaires plus solides que celles associées aux valeurs altruistes prônées au départ. Certes, les courants théoriques auxquels le travail social a emprunté ont fourni des éclairages sur les problèmes sociaux, les finalités et les modèles du travail social. Des normes de pratique en ont découlé et sont venues encadrer l'exercice du travail social de manière plus affirmée. Cependant, les savoirs et les méthodologies de ses deux disciplines mères n'ont pas été incorporés tels quels dans une théorie unifiée sur le travail social. Ils ont contribué à normer le travail social, sans chercher à conceptualiser la pratique du TS telle qu'elle est réalisée dans les faits. Ni les fondements religieux ni les fondements théoriques n'ont fourni de cadre référentiel ou de corpus de savoirs qui soient spécifiques au travail social. Dans un cas comme dans l'autre, la nature des discours

est demeurée avant tout normative. Le rapport à la profession est resté le même, puisque ces deux types de fondements ont, depuis le début, visé à prescrire les bonnes pratiques du TS.

Devant la difficile harmonisation des fondements religieux-humanistes et axiologico-théoriques du travail social, il apparaît compréhensible que la spécificité de la profession ne s'appréhende ni ne se conçoive si aisément encore aujourd'hui. Ceci apparaît d'autant plus problématique que la réflexion quant à l'identité du travail social se réalise rarement de manière collective. De nombreux TS usent de stratégies individuelles de survie au travail (Pelchat *et al.*, 2004) et, tel qu'il sera permis de le découvrir plus loin, les unités de formation en travail social amènent les futurs TS à construire leur identité professionnelle à partir d'un questionnement le plus souvent personnaliste sur leurs référents et leurs propres valeurs. Peu d'espaces collectifs de discussion pouvant permettre une réflexion commune sur la spécificité relationnelle et les référents du travail social sont offerts aux TS. En appui à la posture épistémologique répandue, affirmant l'éclectisme du travail social, tout se passe en fin de compte comme si la question de l'identité professionnelle devait être assumée et satisfaite par chacun des TS de manière isolée et en fonction de ses propres conceptions. On devine bien l'ampleur du malaise derrière ce type de stratégie. Que « font » les TS dans les faits? Quelles sont les productions concrètes du travail social? Devant la carence d'arguments soutenant ce que les TS « font » concrètement, le repli sur le phénomène identitaire, sur ce que les TS « sont », apparaît compréhensible.

Si, dans ses efforts historiques pour s'émanciper de son caractère religieux, la profession semble finalement être restée aux prises avec des difficultés d'articulation de ses diverses origines, il n'en demeure pas moins cependant que cette articulation se réalise en pratique, et que, plus encore, c'est elle qui permet l'atteinte des objectifs de la profession via une activité relationnelle intense. Pour mettre à jour le caractère fonctionnel de cette activité, sa composante médiatrice constitutive, une

étude du sens de la relation mise en œuvre dans l'intervention sociale des TS s'avère essentielle. C'est en effet par la connaissance des diverses perspectives adoptées qu'il sera possible de dégager les grandes tendances qui influencent aujourd'hui les façons de concevoir la relation et qui peuvent bloquer ou, au contraire, favoriser l'accès à sa dimension médiatrice fondamentale.

3. LES CONCEPTIONS DE LA RELATION CHEZ LES ACTEURS DU TRAVAIL SOCIAL

Tel qu'il a été possible de le découvrir, la relation a été considérée dès le départ comme le cœur du travail social. En fait, cet objet est si immédiat à la profession qu'il n'a fait l'objet que de très peu de travaux véritablement réflexifs. De tous les moments marquants de la profession, tous ont convergé vers le fait que la qualité de la relation repose sur l'engagement de l'utilisateur dans un processus d'intervention et la transformation de sa situation. Plusieurs manières de concevoir la relation ont par ailleurs émergé dans le temps et certaines coexistent encore. À partir des années 1970, on remarque dans les travaux un désintérêt envers la relation comme objet d'étude (Petr, 1988). Quelles sont les connaissances actuelles relatives à la dimension relationnelle en travail social? Quelles sont les perspectives adoptées et les composantes mises en exergue? Sur quelles bases les définitions proposées sont-elles appuyées? C'est à ce type de questions auxquelles la section suivante cherche à répondre. Pour ce faire, un ensemble de documents, composé d'articles scientifiques en travail social, de documents produits par les organismes de réglementation de la profession et par les unités de formation universitaire en travail social a été analysé de manière à mettre en évidence les composantes suivantes: la provenance, la forme narrative, les appellations attribuées à la relation, la définition et la finalité de la relation. Il se dégage de cette analyse des tendances générales quant à la façon d'aborder la relation en travail social actuellement, et ce, tant chez les acteurs du champ scientifique, chez les organismes de réglementation provincial et fédéral qu'au

sein du champ de la formation initiale. La présentation détaillée de ces tendances ainsi que des modalités plus précises de la démarche d'analyse effectuée feront l'objet des trois sections suivantes.

3.1 Les conceptions de la relation dans la documentation scientifique en travail social

3.1.1 Les conceptions de la relation dans le monde anglophone

Une recension effectuée dans les banques de données *Social work abstract* (SWAB), ERIC et FRANCIS a permis de repérer 157 textes¹⁶, publiés au cours des dix dernières années, abordant de près ou de loin la relation professionnel-usager en travail social. Au départ, le critère principal de sélection était que la relation en travail social devait constituer l'objet premier de la publication. Or, après une lecture attentive des résumés, il s'est avéré qu'un nombre très limité d'articles (moins de dix) avait pour thème central la relation. Même si pratiquement la totalité des résumés soulignait l'importance de cette dimension, la majorité des écrits n'y faisait référence que de manière secondaire, pour appuyer une approche ou un type d'intervention par exemple, notamment l'intervention en contexte de santé mentale (Danzer, 2011; Phelps, Lloyd, Creamer et Forbes, 2009; Williams et Tufford, 2012), l'intervention auprès de clientèles défavorisées ou fragilisées (Mazor, 2004), ou encore pour indiquer l'influence d'un facteur particulier sur la relation, comme un problème de santé mentale (Catty, Koletsi, White, Becker, Fioritti, Kalkan et Burns, 2010; Moses, 2011; Sawyer, 2011), le fait d'être un homme (Kaye et Crittenden, 2005) ou d'être membre d'une minorité visible (Mulvaney-Day, Earl, Diaz-Linhart et Alegria, 2011), ou bien la présence ou non de soutien social (Leibert, Smith et Agaskar, 2011). En dépit d'une quasi-absence de publications portant directement sur la dimension relationnelle du travail social, le choix de retenir l'ensemble des textes

¹⁶ Pour les références bibliographiques complètes des articles ayant été analysés, se référer à l'annexe A.

pour l'analyse s'est avéré le plus judicieux, puisque cette carence paraît très révélatrice d'un certain vide conceptuel autour de cet élément crucial de la profession.

Pour dresser un bref portrait de la documentation conservée, celle-ci est, à l'exception d'une vingtaine de textes recensés en France (15 articles), en Belgique (3 articles) et en Espagne (2 articles), publiée en langue anglaise. Les articles proviennent, pour la vaste majorité, des États-Unis (75 articles), tandis que les autres sont issus du Canada anglais (18 articles), du Royaume-Uni (15 articles), d'Australie (8 articles) et d'Israël (6 articles)¹⁷. Comme l'indique le tableau qui suit, la présentation de résultats de recherches et le développement de réflexions à caractère normatif constituent les deux principales formes narratives des textes recensés.

¹⁷ L'origine des autres articles est répartie comme suit: Pays-Bas, Norvège, Allemagne, Singapour, Chine et Nouvelle-Zélande. Entre un et trois textes ont été dénombrés pour chacun de ces pays.

Tableau 2
Forme narrative des écrits scientifiques sur la relation en travail social

Types d'écrits	Nombre d'articles	Pourcentage
Études de cas	12	7,64 %
Récits de pratique	17	10,83 %
Réflexions normatives	56	35,67 %
Résultats de recherches	69	43,95 %
Revue de littérature	3	1,91 %
Total	157	100 %

L'analyse des textes a permis de faire ressortir différentes façons de désigner la relation en travail social. Le tableau 3 présente les diverses appellations telles qu'elles ont été identifiées par les auteurs.

Tableau 3
Appellations de la relation dans la documentation scientifique

Appellations de la relation	Nombre d'articles	Pourcentage
Relation thérapeutique	74	47,13%
Relation d'aide	26	16,56 %
Relation usager-clinicien	19	12,10 %
Relation psychoaffective	16	10,19 %
Alliance de travail	7	4,46 %
Relation de service	4	2,55 %
Relation partenariale	2	1,27 %
Relation duelle non sexuelle	2	1,27 %
Autres ¹⁸	7	4,47 %
Total	157	100 %

¹⁸ Les autres appellations de la relation ayant été identifiées sont les suivantes: relation clinique, relation de mentorat, relation de réhabilitation, relation d'échange d'information, relation de contrôle, relation utilitaire et relation de *care*.

À partir de ces différentes façons de nommer la relation selon les auteurs, une analyse plus approfondie des finalités et des définitions de cette dimension proposées dans les articles permet de dégager quatre grandes catégories de conceptions. Les angles d'approches qui ressortent de l'analyse consistent en a) la perspective psychanalytique, b) la perspective éthique, c) la perspective « de traitement » et d) la perspective psychoaffective. Ces conceptions sont illustrées dans la figure suivante et reprises de manière plus détaillée dans la section subséquente.

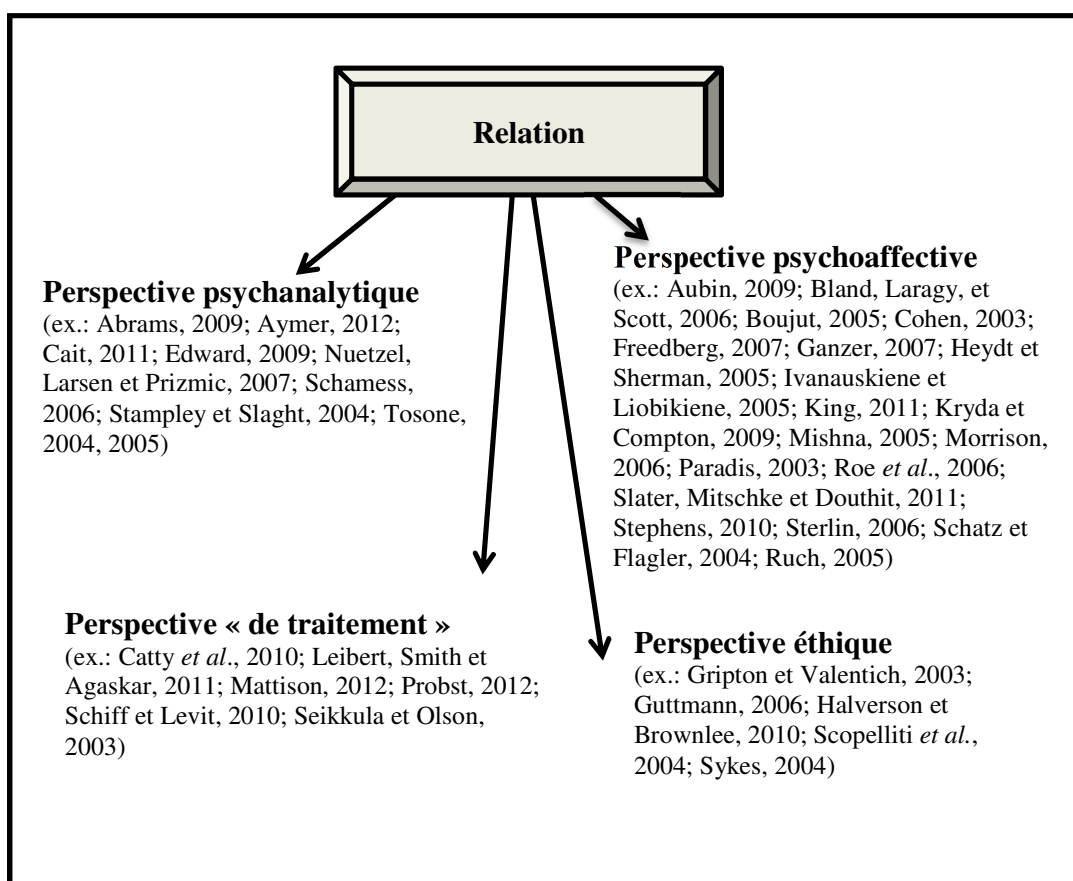


Figure 2 – Les conceptions de la relation dans la documentation scientifique en travail social

3.1.1.1 La perspective psychanalytique. Parmi les façons de concevoir la relation, la perspective psychanalytique est à signaler. En appui sur les principes de la relation

psychanalytique, la relation qui s'établit entre un TS et un usager met l'accent sur le sens, conscient et inconscient, que donne l'individu aux interactions qu'il a avec les divers systèmes de son environnement (Cait, 2011) ainsi que sur les schémas intrapsychiques qui se sont développés chez ce dernier (Tosone, 2004, 2005). Le recours aux concepts clés des figures marquantes de la psychanalyse, telles que Freud, Klein, Winnicott ou Jung, se révèle ainsi d'une aide précieuse dans le cadre de la relation en travail social (Abrams, 2009), puisqu'il permet de comprendre les mécanismes de projection, les compulsions de répétition, les processus de transfert et de contre-transfert adoptés chez les usagers ainsi que la façon d'y faire face dans l'intervention. De ces habiletés découlent des retombées très positives sur la relation (Nuetzel, Larsen et Prizmic, 2007; Schamess, 2006; Stampley et Slaght, 2004).

3.1.1.2 La perspective éthique. La perspective éthique est une autre façon de concevoir la relation en travail social. Dans ce cas-ci, il est admis que l'absence d'indications claires au regard de certains types de relations auprès des usagers, dans les codes d'éthique auxquels ils se réfèrent, fait en sorte que les TS ne comptent pas toujours sur l'information nécessaire pour prendre les décisions appropriées (Gripton et Valentich, 2003; Guttman, 2006; Scopelliti, Judd, Grigg, Hodgins, Fraser, Hulbert et Wood, 2004). La relation conçue selon cette optique implique en outre l'adoption d'une conduite éthique, laquelle amène les TS à assumer des obligations de nature morale ou éthique envers les usagers (Sykes, 2004). La construction d'une relation éthique est jugée essentielle

because values, integrity, and trust figure prominently in human interactions. Helper-client relationships must be built on a firm foundation of honesty and trust. (*Ibid.*, p. 4)

L'objectif visé dans les écrits est d'outiller les TS à faire face aux nombreux dilemmes qui se présentent dans leur pratique. Pour y parvenir, la profession doit se doter d'un cadre normatif pour guider les TS dans l'adoption d'une pratique éthique

(Gripton et Valentich, 2003; Scopelliti *et al.*, 2004) et dans la réalisation de choix conformes aux valeurs éthiques du travail social (Guttmann, 2006).

*3.1.1.3 La perspective « de traitement »*¹⁹. La perspective dite « de traitement » s'apparente à l'univers de sens du psychologue ou, plus encore, de celui du médecin. Le vocable utilisé ne trompe pas à ce sujet, puisqu'il est question de facteurs de risque (Schiff et Levit, 2010), d'éléments prédicteurs (*predictors*), d'analyses, de retombées (Seikkula et Olson, 2003) et de résultats (*outcomes*), d'efficacité (*effectiveness*), de mesures de variables et de composantes relatives à divers types d'interventions, ici conçues selon leur caractère curatif (*therapeutic*). La relation constitue, dans cette perspective, un facteur significatif de retombées positives pour les usagers (Leibert *et al.*, 2011). Les résultats des interventions sociales sont en fait proportionnels à la qualité de la relation établie entre le TS et l'usager. En d'autres cas, ce sont certains facteurs externes ou internes qui influencent la relation (Mattison, 2012; Probst, 2012).

Si une importante partie de l'appellation « relation thérapeutique » utilisée par les auteurs sert à désigner la relation en termes de traitement, cette désignation renvoie également à une autre conception, celle de la psychoaffectivité. Cette vision de la relation constitue la forme professionnelle, au sens du groupe professionnel, de la catégorie la plus importante et la plus significative observée dans cette recension des écrits, comme l'atteste la perspective suivante.

3.1.1.4 La perspective psychoaffective. Par-delà les perspectives précédentes, l'essentiel des textes recensés considère la relation comme une conception psychoaffective. Celle-ci suppose une attention portée à la subjectivité de l'individu (Mishna, 2005) et met conséquemment l'accent sur les composantes psychoaffectives inhérentes à toute relation humaine, prolongée dans toute relation d'aide en travail social (Bland, Laragy et Scott, 2006; Boujut, 2005; Freedberg, 2007; Ganzer, 2007;

¹⁹ Cette appellation est une traduction libre des termes anglophones *treatment relationship*.

Heydt et Sherman, 2005; Kryda et Compton, 2009; Morrison, 2006; Sterlin, 2006; Ruch, 2005; Schatz et Flagler, 2004). Cela implique le fait, pour les TS, de devoir composer avec les émotions, les sentiments et l'expérience vécue des usagers, comme le suggère Paradis (2003) lorsqu'il avance que la relation

focuses on the intersubjective perspective, or how meaning and the reality of [the client] are co-constructed between the participants through the mutuality and reciprocity that develops within their relationship. [...] There is an important emphasis on understanding the subjective experiences of both therapist and client during the course of psychotherapy. (p. 472)

Si cette conception fait reposer la responsabilité de la relation sur le professionnel, qui en est l'expert, il apparaît que ce sont avant tout ses caractéristiques personnelles qui sont mobilisées. C'est à titre de coexistant (Couturier, 2006) que son action professionnelle s'élabore. Pour favoriser la création d'un climat propice au dévoilement des émotions chez l'utilisateur et à son engagement dans le processus d'intervention, le TS doit démontrer de l'empathie (Freedberg, 2007; King, 2011; Tempel, 2007), adopter une attitude de non-jugement et de respect (Kryda et Compton, 2009), avoir une écoute active (Stephens, 2010), savoir maintenir une relation de confiance (Odiah, 2004), etc.

L'importance du caractère subjectif et émotif de la relation fait qu'une partie de cette dernière demeure insaisissable rationnellement. Face à ces caractéristiques, les auteurs s'entendent sur la nécessité de faire appel au senti et à l'intuition pour appréhender la relation. Cela passe par des techniques de la relation, comme l'écoute active, par des connaissances générales relatives aux émotions et, surtout, par une série de valeurs affirmant une sorte d'ontologie de l'intervention, entre autres le respect, la croyance en l'autodétermination des individus, au projet de réaffirmation de l'humanité de chacun, de l'égalité des acteurs impliqués dans la relation, etc.

Puisqu'il assume une part importante de la relation, il incombe au TS d'adopter certaines stratégies lui permettant de demeurer objectif et d'intervenir avec professionnalisme. En fait, la relation psychoaffective l'invite à ne plus centrer son attention uniquement sur le monde émotif de l'utilisateur, mais également sur le sien propre, tel que le conseillent Ivanauskiene et Liobikiene (2005):

social work is an interaction between two personalities: a social worker and a client. It becomes important for a social worker not only to identify client's qualities, needs, and life experience but also to know and understand himself/herself better. (p. 119)

Dès lors, il importe au TS d'adopter des stratégies le mettant à l'abri d'un trop grand empiétement de la subjectivité de l'utilisateur sur sa personne, comme savoir maintenir la bonne distance professionnelle à l'égard des émotions de l'utilisateur et ne pas rechercher un idéal professionnel qui soit irréalisable, reconnaître quelles sont les situations d'aide qui le confrontent particulièrement, être en mesure de gérer son stress, aller en consultation si la pression se fait trop forte, adopter une attitude réflexive (Ruch, 2005), développer son intelligence émotionnelle (Morrison, 2006), faire du travail sur soi (Aubin, 2009; Ganzer, 2007; Heydt et Sherman, 2005; Sterlin, 2006), etc. Ces stratégies se réalisent surtout sur un mode individuel, plutôt que collectif, et viennent poser la capacité relationnelle du TS en objet d'intervention.

Avant de soulever certaines pistes de réflexion à propos de ces quatre perspectives au regard de la dimension relationnelle du travail social, le tableau suivant reprend de manière synthétisée les conceptions venant d'être décrites.

Tableau 4
Synthèse des conceptions de la relation dans la documentation scientifique
en travail social

Perspective de la relation	Définition de la relation	Finalité de la relation
Psychanalytique	Relation thérapeutique permettant d'influencer les systèmes de l'utilisateur (intrapsychique, personnel, environnemental).	Compréhension et modification des schémas conscients et inconscients de l'utilisateur.
Éthique	Conduite témoignant de l'adoption, chez le TS, d'obligations de nature morale ou éthique envers l'utilisateur.	Outils les TS à faire face aux dilemmes éthiques suscités par leur pratique.
De traitement	Facteur nécessaire et déterminant dans le processus d'intervention.	Favoriser la réussite d'une intervention ou accéder à des bénéfices précis.
Psychoaffective	Composante psychoaffective d'un rapport à l'utilisateur.	Gestion de ses sentiments et émotions ainsi que ceux de l'utilisateur.

3.1.2 *Les conceptions de la relation dans le monde anglophone et la spécificité professionnelle du travail social*

À partir des textes étudiés, certains constats peuvent être dégagés de manière plus générale en ce qui a trait à la façon dont est conçue la relation en travail social en contexte principalement anglophone. Il est d'abord marquant d'observer combien l'analyse des articles reflète la tension originelle du travail social. Tant la forme narrative des écrits, les finalités données à la relation par les auteurs et la prédominance des conceptions psychoaffective et « de traitement » qui s'y dégagent illustrent cette oscillation classique entre valeurs humanistes et méthodes

scientifiques, entre compétences professionnelles et qualités personnelles, entre fondements idéologiques et théoriques.

3.1.2.1 Types d'écrits recensés. Il importe d'abord de s'attarder à la forme narrative des textes. Comme le démontre le tableau 2 inséré *supra*, les deux types d'écrits les plus représentés consistent en des réflexions à caractère normatif (35,67 %) et en des résultats de recherche (43,95 %). D'une part se retrouvent donc des articles cherchant à développer une réflexion sur la relation ou à présenter certaines orientations globales basées principalement sur des valeurs (respect de la dignité humaine, droit à l'autodétermination, humanisme, etc.) ou sur des finalités (favoriser un meilleur fonctionnement social, assurer le bien-être social de l'utilisateur, etc.). Ces formes d'écrits interpellent les fondements axiologiques du travail social en ce qu'ils valorisent l'adhésion à l'*éthos* de la profession. La relation est, dans cette optique, le médium permettant au TS de démontrer ses attitudes humanistes et ses croyances aux valeurs du travail social. D'autre part, une importante partie des textes font état de recherches au sein desquelles la relation est en quelque sorte décortiquée, ce qui, en principe, conduit à une plus grande maîtrise du TS sur cet aspect de l'intervention. En aucun cas cependant, il n'a été possible de trouver des résultats de recherches empiriques qui auraient eu pour objet la pratique de la relation en travail social. L'analyse a plutôt fait ressortir que ces études visent soit à connaître les effets de tels ou tels facteurs sur la relation thérapeutique, soit à mesurer la satisfaction des usagers ou des professionnels ou encore leur perception à l'égard de cette relation, soit encore à mesurer les retombées de la relation sur ceux ayant eu recours à une intervention spécifique. L'accent de ce type d'écrits ne se pose pas tant sur la relation en tant que telle, mais plutôt sur ses influences, ses retombées, ses effets. La relation n'est donc pas étudiée en soi, pour en extraire par exemple les mécanismes qui la régulent, mais à travers les impacts de son rôle dans la poursuite de finalités qu'elle permet d'atteindre en cours d'intervention.

3.1.2.2 Conceptions de la relation. Dans le même sens, les conceptions de la relation selon la perspective « de traitement » et selon la perspective psychoaffective étant les plus représentées dans les écrits, elles mettent en exergue deux tendances analogues. D'un côté, il est entendu que la relation psychoaffective renvoie avant tout au domaine de l'émotif, de l'individuel, du particulier. L'attention portée à la composante psychoaffective de la relation témoigne en réalité de toutes les valeurs humanistes du travail social envers les usagers et de la forte influence des fondements axiologiques de la profession. Le caractère subjectif, et donc en grande partie indiscutable, de la relation psychoaffective fait en sorte qu'une part de celle-ci ne s'appréhenderait pas rationnellement. Une bonne partie du travail du TS relèverait alors du senti, de l'intuition professionnelle et d'autres caractères par nature insaisissables. Face à cette part d'indétermination et d'indicibilité de la pratique, un grand nombre d'écrits normatifs et de récits de pratique cherchent à lui donner certaines orientations générales afin de guider les TS dans le dédale des émotions qu'elle suscite. Si le recours à l'approche axiologique classique pour aborder la relation s'avère pertinent, il se réalise néanmoins au prix, même relatif, d'une mise hors de la conscience de sa fonction médiatrice.

La primauté de la dimension psychoaffective dans les écrits scientifiques fait en outre reposer la qualité de la relation sur les qualités humaines et relationnelles du TS, telles qu'elles étaient traditionnellement recherchées chez les premières auxiliaires sociales. L'engagement de l'utilisateur dans le processus d'intervention est ainsi tributaire des aptitudes personnelles du TS, plutôt que sur des caractéristiques propres au groupe professionnel, à son métier, à ses coups de main. Or, ces capacités relationnelles sont, ou peuvent être, plus fondamentalement professionnelles (Lenoir, 1993). Si l'action de médiation propre au travail social se manifeste par une intervention du TS sur le rapport existant entre l'utilisateur et la dimension sociale de son problème, l'adoption d'une perspective psychoaffective appelle plutôt à centrer l'attention sur le rapport entre le TS et l'utilisateur. Il apparaît dès lors logique que des

efforts soient investis dans l'établissement et le maintien d'un certain niveau de qualité de la relation. Le recours aux qualités relationnelles de l'individu et les stratégies individuelles de survie qu'il suscite, en plus d'entraver « la construction d'espaces sociaux de reconnaissance » (Dubar, 2002, p. 206), entretient le malaise identitaire comme mode de gestion de la souffrance (Couturier et Legault, 2002). Faute d'être consolidée grâce à l'espace du groupe professionnel, l'identité des TS se trouve bloquée (Dubar, 2002) et les conduit dans cette « position inconfortable du travail social entre une compétence fondée sur le savoir-être et une qualification comme appareil social » (Soulet, 1997, p. 13). Le TS se voit ainsi « dans l'impossibilité de tenir un discours argumenté sur son mode opératoire et sur les référentiels qui le constituent » (Autès, 1999, p. 13).

Puisque le groupe s'estime particulièrement humaniste, la question de la psychoaffectivité relève même d'une fonction idéologique ou identitaire. Pourtant, une attention trop exclusivement accordée à la seule dimension psychoaffective aura pour effet d'entraver l'accès conceptuel à la dimension sociale et d'occulter sa fonction médiatrice fondamentale. C'est alors toute la capacité de l'intervention sociale à produire de la transformation sociale et du lien social par son activité fondamentale de médiation qui est ainsi maintenue dans l'ombre, ce qui, par voie de conséquence, participe au malaise identitaire que vit la majorité des TS. Lenoir (1993) insiste d'ailleurs sur le fait que la capacité à concevoir la médiation au cœur de sa pratique professionnelle est une condition d'une véritable professionnalité dans les métiers relationnels.

Il ne s'agit évidemment pas de contester la valeur de cette entrée psychoaffective de la relation, mais bien d'exposer sa face cachée, celle de la médiation. L'intention n'est donc pas de nier la psychoaffectivité dans l'intervention, mais plutôt d'opérer un changement de regard en s'émancipant de son caractère immédiat et situé afin d'accéder à son sens performatif et pratique (Couturier et

Chouinard, 2008). En fait, telle qu'elle est conçue actuellement, la psychoaffectivité relève davantage d'une finalité en soi, plutôt que d'un moyen nécessaire à l'atteinte de l'objectif plus fondamental du travail social, celui d'une transformation d'un rapport à la norme sociale. C'est en effet par l'attention portée à l'utilisateur et à sa subjectivité que le TS l'amènera progressivement à conscientiser, à objectiver le problème social sous-jacent et finalement à transformer le rapport qu'il entretient avec le social. La dimension psychoaffective constitue en fin de compte le vecteur, la forme empirique de la fonction médiatrice, mais elle n'en représente pas la nature profonde.

Pour faire contrepoids à la perspective psychoaffective, la relation envisagée dans une optique « de traitement » est la deuxième conception la plus représentée dans les textes analysés. Parce qu'elle sert d'appui à l'obtention de bénéfices recherchés ou est la garantie ultime de la réussite de l'intervention, elle possède un sens avant tout fonctionnel. La désignation même « de traitement » évoque évidemment l'idée d'une relation agissant comme un « remède » auprès d'utilisateurs aux prises avec diverses formes de problèmes nécessitant l'application d'un « soin social » offert par les TS. Si le rapprochement de cette perspective avec celle promue dans le cadre de l'intervention biomédicale est évident, la relation « de traitement » n'est pas non plus sans rappeler les caractéristiques des formes premières d'intervention sociale auprès des individus, dont témoigne la méthode du *case work* de Richmond (1917), selon lesquelles les auxiliaires sociaux se rendaient à domicile afin d'émettre un diagnostic social et de proposer un traitement approprié aux problèmes de nature personnelle, morale, comportementale, psychologique des individus. Pour appuyer ces propos, l'appellation « relation thérapeutique », telle qu'illustrée dans le précédent tableau 3, est celle qui caractérise tous les articles classés dans la perspective « de traitement ». C'est également dans cette catégorie de conceptions que se retrouve la quasi-totalité des articles faisant état de résultats de recherches ayant pour but de mesurer la satisfaction des utilisateurs, évaluer des

interventions et connaître les effets d'un facteur précis sur le processus thérapeutique. Le TS se voit, par là, vu comme l'expert du traitement et de sa maîtrise par l'application de méthodes soutenues scientifiquement.

L'accroissement important, au cours des dix dernières années, d'écrits basés sur des recherches empiriques et sur des processus d'évaluation permettant de juger de l'efficacité des interventions du TS va d'ailleurs dans le sens de la désignation d'actes qui appartiendraient au TS et d'une meilleure reconnaissance envers l'efficience de la profession. Il est facile, ici, d'établir le parallèle avec l'évolution qu'a initialement connue la profession, passant d'une conception psychoaffective, plus difficilement saisissable, à une conception thérapeutique sous-tendant une rigueur et une façon de faire qui s'apparentent à la démarche d'une profession libérale comme la médecine ou la psychologie.

Tout comme le médecin qui diagnostique un problème de santé à un patient et lui propose un traitement à appliquer ou comme les premières assistantes sociales qui se rendaient à domicile dans le cadre de « visites amicales » pour s'assurer d'un contrôle bienveillant des comportements et habitudes de vie des familles ouvrières, la relation thérapeutique, telle qu'elle ressort des écrits, s'insère d'abord et avant tout dans une perspective adaptative (Otero, 2000), par laquelle des populations « à risque », vulnérables ou fragiles sont ciblées et

auxquelles on s'efforce d'affecter des moyens sur mesure pour les prendre en charge, c'est-à-dire que l'on mobilise pour elles des ressources et des spécialistes, et on définit des institutions spéciales pour répondre à leurs problèmes particuliers.
(Castel, 1994, p. 3)

Découlant de la tension originelle entre la psychiatrie et la psychanalyse, ce surcroît de technicité, ce mode d'intervention technicoclinique (*Ibid.*) contribuerait

pourtant paradoxalement à participer au maintien, voire à la reproduction des formes d'exclusion que le travail social cherche pourtant à enrayer. Dans cette perspective, le travail social ne s'inscrit plus tant dans un registre assurantiel que dans un registre de gestion de risques (Aballéa, 2013), où l'intervention sociale du TS est orientée vers les facteurs de risque, les déterminants sociaux de la santé (OTSTCFQ, 2012*b*), dont les catégories sont par ailleurs très souvent déterminées par la santé publique (Otero, 2005), conçus ici en termes de faiblesses, de fragilités individuelles, de vulnérabilités, de déficiences personnelles et de mauvaises habitudes de vie. La relation thérapeutique témoigne ainsi d'une transformation de l'activité soignante en activité d'expertise (Aballéa, 2013; Castel, 1981) et d'un mode de gestion du social basé sur la culture du risque. Tout ceci au nom de l'efficacité des services sociosanitaires (Castel, 1981).

Si la question du rapport à la norme demeure centrale pour l'intervention du TS au sein d'une conception thérapeutique, c'est la forme de la normalité qui change, celle-ci portant désormais sur des composantes individuelles plutôt que sociales. S'insérant par ailleurs dans le cadre d'une augmentation du phénomène de la psychologisation dans les professions humaines et sociales, la perspective thérapeutique subit l'influence de cette discipline et fait progressivement adopter, chez les TS, son langage, ses approches et ses conceptions des problèmes. Puisqu'elle élargit le spectre des problèmes (Aballéa, 2013), la psychologisation du social accorde davantage de légitimité à l'intervention d'autres spécialistes, tels les TS, qui deviennent les experts du traitement des figures nouvelles de rapports aux normes sociales.

3.1.2.3 Finalités de la relation. La question des finalités qu'assure la relation atteste elle aussi de la tension traditionnelle du travail social. Comme l'illustre le tableau présenté précédemment, cette dernière sollicite, une nouvelle fois, tantôt un registre affectif (perspective psychanalytique et perspective psychoaffective), qui invite le TS

à entrer dans l'univers subjectif de l'utilisateur, tantôt un registre protocolaire (perspective éthique et perspective « de traitement ») où la maîtrise de la relation repose sur un certain nombre de règles fondées scientifiquement ou éthiquement. Dans tous les cas de figure, la relation ne permet pas de rendre compte du travail réel du TS, à savoir celui qui rend possible la transformation d'un rapport au monde marqué par l'exclusion, la marginalisation, la déshumanisation.

En bref, les types d'écrits recensés, la large représentation des conceptions psychoaffective et « de traitement » de la relation dans la documentation scientifique et les finalités octroyées à la relation par les divers auteurs peuvent être étroitement reliés aux assises historiques du travail social, dont la valorisation de valeurs altruistes et humanistes, la longue tradition du modèle du *case work* et les emprunts faits aux théories et méthodes de la psychanalyse et de la psychologie. Dans tous les cas, néanmoins, l'attention du TS se voit tournée vers l'utilisateur, vers ses caractéristiques personnelles, ses comportements, ses habitudes de vie, plutôt que sur son rapport au social. Qu'elle soit psychoaffective ou « de traitement », il apparaît que la relation occulte la dimension sociale inhérente au travail social. Ceci est d'autant plus préoccupant que les définitions de la relation dégagées de la documentation ne résultent pas d'une analyse de la pratique du travail social ni d'une conceptualisation de l'acte médiateur du TS. De plus, l'un des constats ayant émergé de la lecture des écrits réside dans le fait que la relation est, dans de très rares cas (moins de dix textes), l'objet premier des articles. Celle-ci est plutôt secondaire à une intervention ou une approche abordée dans les textes. Ainsi, la dimension relationnelle ne semble pas faire partie des préoccupations des scientifiques, du moins pas au sens d'une meilleure compréhension de ses règles internes, de ses axes structurants. Ce qui semble plutôt susciter le point de convergence des chercheurs repose sur l'importance, pour les TS, de savoir « comment » intervenir. Que ce soit envers les émotions et la subjectivité de l'utilisateur ou dans le but d'atteindre un objectif précis d'intervention, un éventail de normes axiologiques, thérapeutiques et

méthodologiques sont proposées. Ces règles ne sont toutefois pas fondées sur un corpus de connaissances de nature conceptuelle, découlant d'une analyse de la pratique professionnelle du TS, qui appartiendrait en propre à la profession. Toute velléité d'une description des référents professionnels auxquels recourent les TS dans leur pratique ne peut, dans ce contexte, qu'être insatisfaisante. Pour soutenir l'identité professionnelle des TS, le plan conceptuel du travail social gagnerait à être développé davantage et la documentation scientifique offre un cadre privilégié pour réfléchir à la profession et à ce qui constitue sa spécificité.

Si les approches psychoaffective et thérapeutique de la relation prédominent en contexte majoritairement anglophone, des travaux réalisés en Europe francophone ont abordé cette dimension différemment. Plusieurs d'entre eux présentent même des analyses issues d'observations de la pratique empirique de TS. Tel qu'il sera possible de le constater, certains éléments issus de ces travaux offrent un éclairage nouveau sur la relation, méritant donc d'être identifiés ici.

3.1.3 Les travaux sur la relation en Europe francophone

À l'instar de l'analyse précédente, les définitions et les finalités de la relation ont été dégagées des écrits scientifiques européens francophones²⁰. Les travaux les plus récents de 6 auteurs ont été étudiés, à raison de 3 articles par auteur, pour un total de 18 textes. L'exercice a permis de faire ressortir des angles d'entrée divers de la relation, de même que plusieurs points communs à l'ensemble des travaux. Ce sont donc les résultats de cette analyse qui feront l'objet de la section suivante.

²⁰ Nous tenons à remercier le professeur Marc-Henry Soulet pour l'ensemble des références fournies sur le sujet. Un effet de méthode relatif à notre recension des écrits scientifiques ne nous a pas permis d'accéder à ces travaux sur la relation. Le manque d'accès à plusieurs articles, francophones et européens particulièrement, peut être attribué au fait que ces derniers ne sont pas systématiquement répertoriés dans l'une ou l'autre des banques de données généralement utilisées en contexte universitaire québécois. Compte tenu de cette limite méthodologique, il va de soi qu'une exhaustivité des travaux francophones européens sur la question n'est pas assurée.

3.1.3.1 La relation d'accompagnement. Divers travaux ont abordé la relation sous l'angle de l'accompagnement (Giuliani, 2007, 2008; Vrancken, 2006, 2007, 2010). Les nombreuses transformations sociales ayant modifié les formes traditionnelles du travail social basées sur la protection et l'assistance (Vrancken, 2010), la relation s'établissant entre TS et usager suit désormais le mode d'un accompagnement favorisant l'engagement de l'utilisateur dans un projet susceptible de le relier au social. La relation devient ainsi le lieu où sont conclues des ententes entre le TS et l'utilisateur et où est élaborée une base commune d'actions prioritaires (Giuliani, 2007). Reposant sur l'établissement d'un contrat, le processus d'accompagnement demeure collé aux expériences sociales et aux difficultés telles que vécues par l'utilisateur. Puisqu'il s'agit dorénavant de viser l'engagement de l'utilisateur dans les mécanismes d'aide sociale mis à sa disposition, la nécessité d'intervenants sociaux incarnant l'action publique se voit accrue. C'est dès lors un travail social qui « se met en action par l'intermédiaire d'intervenants rompus aux techniques relationnelles et aux conduites d'entretiens » (Vrancken, 2010, p. 6) qui se voit préconisé. Pratique irréductiblement relationnelle donc, l'accompagnement fait de l'utilisateur, de ses potentialités et de ses ressources personnelles, environnementales et sociales le centre des préoccupations du TS.

3.1.3.2 La relation de proximité. Impliquant une forme de rapprochement de l'utilisateur et de son quotidien, le travail d'accompagnement qu'accomplit le TS comporte une dimension de proximité que d'autres ont fait ressortir (notamment Breviglieri, 2005, 2008). Une telle proximité permet une compréhension aiguë de l'expérience sociale de l'utilisateur et offre une opportunité d'actualisation du travail de médiation du TS en ce qu'elle favorise la création de liens sociaux et encourage l'échange social. La proximité contribue ainsi à la transformation d'un rapport au monde par la construction de nouvelles façons d'habiter ce monde (*Ibid.*, 1999). Ce processus se réalise de manière plus spécifique au cours de relations de proximité dans le cadre desquelles le TS incite l'utilisateur à accroître ses engagements au sein de

sphères sociales diversifiées et construit avec lui une base d'entente commune à travers l'établissement d'un contrat.

3.1.3.3 La relation diplomatique. Les travaux sur la clinique du social (Laval et Ravon, 2005; Ravon, 2002), ont mis en évidence la modification des formes de relation entre TS et usagers. Traditionnellement apparentée à un rapport pédagogique, la relation s'est vue progressivement considérée en termes d'accompagnement social au sein duquel l'individu n'est non plus considéré comme un être carencé ou défaillant, mais comme un sujet vivant une expérience sociale négative ayant des répercussions jusque dans son identité propre. Une « clinique du social » s'est alors développée comme façon d'apporter la reconnaissance de la souffrance psychique causée par un manque d'échange social. Le rôle du TS ne se rapproche donc plus de celui d'un éducateur, mais de celui d'un diplomate. Tout en demeurant rattaché à une institution, le TS est amené à se rapprocher des usagers et à négocier la définition du problème et les modalités à mettre en place pour le résoudre (Laval et Ravon, 2005). Le TS se retrouve ainsi dans une position d'intermédiaire entre l'individu et l'institution, position qui doit à la fois viser la reconnaissance des individus, au sens d'Honneth (2000), et leur inscription dans des espaces collectifs offrant la réponse à leurs droits sociaux. La relation constitue un pilier important, car elle incarne le lien social qui fait souvent défaut aux usagers (Ravon, 2002). Elle agit donc à la fois comme moyen et comme fin de l'action pour le TS.

3.1.3.4 La relation anthropologique. L'accent sur la dimension anthropologique de la relation en travail social est également ressorti de l'analyse des travaux menés en Europe francophone (Garnier, 1998a, 1998b, 2000). Cette perspective conçoit l'aide apportée par le TS dans son utilité sociale en ce qu'elle agit sur la capacité sociale des individus qui a été altérée par la vie. Par sa double fonction, celle d'une réaffiliation sociale identitaire et celle d'une réaffiliation sociale contributive, la relation constitue une condition essentielle de production et de retissage du lien social. La réaffiliation

sociale identitaire concerne la singularité de l'utilisateur et de ses appartenances et permet par là une reconnaissance de sa dimension individuelle (Garnier, 1998b). L'entretien individuel sert, ici également, à la fois de fin et de moyen, car l'espace d'échange créé « est, en lui-même, une expérience de sociabilité » (*Ibid.*, p. 191). La réaffiliation sociale contributive renvoie pour sa part à la question de l'utilité sociale, c'est-à-dire à la contribution et à la participation de l'utilisateur à la société (*Ibid.*). L'espace de la relation favorise ainsi la reconnaissance de l'individu en tant qu'être social, capable de relations, et en tant que citoyen participant à la construction de la réalité sociale.

3.1.4 *Synthèse des travaux sur la relation en Europe francophone*

Il se dégage de l'ensemble des travaux précédents une série de points communs qu'il est intéressant d'aborder ici. D'abord, il est à souligner qu'en comparaison avec le contexte anglophone, l'articulation des registres individuel et social de l'intervention sociale européenne ne semble pas susciter de malaise identitaire, du moins pas de façon aussi perceptible que de ce côté-ci de l'Atlantique. En réalité, la question du lien et de l'échange social est centrale dans l'ensemble des écrits, de sorte qu'une éventuelle référence à cette dimension dans l'intervention doit se concevoir plus aisément qu'une approche surtout centrée sur la dimension psychoaffective de l'utilisateur.

Il n'empêche que la question de la psychoaffectivité se retrouve dans les travaux. En réalité, la psychoaffectivité ne semble pas tant se situer sur un registre émotif, comme c'est le cas en Amérique du Nord, que sur un registre d'expérimentation d'une forme de vie sociale négative ou d'une souffrance sociale. Le social se trouvant toujours à l'arrière-plan, il devient dès lors compréhensible que la centration sur la dimension individuelle de l'utilisateur n'apparaisse pas être la cause d'un malaise chez les intervenants. La psychoaffectivité n'est pas considérée comme

l'unique pôle du travail du TS auprès des usagers, mais plutôt comme un facteur facilitant l'accès à la dimension sociale des problématiques qu'ils rencontrent. Le face-à-face (Giuliani, 2008), l'entretien individualisé (Garnier, 2000) et la proximité (Breviglieri, 2008; Ravon, 2002) favorisent le rapprochement et la compréhension de l'expérience sociale de l'utilisateur. Cette attention portée aux biographies personnelles (Breviglieri, 2008) d'utilisateurs fragilisés (Vrancken, 2010) et vulnérables (Laval et Ravon, 2005), se trouvant dans des situations sociales sans qualité (Giuliani, 2008) permet la construction d'un univers de sens commun au regard des problèmes à traiter et des actions à entreprendre qui servira, à terme, de levier vers un meilleur échange social.

La notion d'engagement se révèle très présente dans les travaux européens. La mobilisation de l'utilisateur et de ses ressources dans la modification de sa situation sociale repose sur une entente conclue dans le cadre de la relation. Que ce soit sous forme de pacte (Giuliani, *Ibid.*), de contrat (Breviglieri, 2005; Vrancken, 2007), d'aide personnalisée (Laval et Ravon, 2005, Vrancken, 2010) ou toute autre forme d'accord entre le TS et l'utilisateur, la relation permet l'engagement du sujet dans un projet. Le projet revêt une importance considérable dans la mesure où il agit comme médiateur entre les dimensions individuelle et sociale des situations des usagers. Parce qu'il est fondé sur les besoins, tels qu'identifiés par le TS et l'utilisateur, il offre un espace de reconnaissance de l'utilisateur en même temps qu'il assure sa réinsertion au cœur de l'échange social. Par l'implication de l'utilisateur dans un projet, c'est l'articulation entre individu et social, visée par le travail social, qui est ainsi rendue possible.

La valeur du projet est d'autant plus grande dans les écrits que c'est ce dernier qui porte l'intention transformationniste du travail social. C'est en effet par lui que passe le changement souhaité, dont la restauration du lien social faisant souvent défaut chez l'utilisateur. Pour l'atteinte de cette transformation, les actions du TS doivent

chercher à convaincre l'utilisateur de la nécessité de s'investir dans un projet. Les stratégies de persuasion font appel aux compétences du TS. Maître de la relation, le TS doit contrôler les effets de l'interaction afin que l'utilisateur consente à réaliser les pactes convenus (Giuliani, 2008).

Contrairement aux résultats de l'analyse de la documentation scientifique anglophone, il apparaît que la relation est envisagée, en contexte européen francophone, selon une perspective se rapprochant de la médiation. Malgré l'existence de différentes appellations: proximité, accompagnement, face-à-face, travail avec autrui, il se dégage de la documentation que la relation repose sur un socle de confiance entre le TS et l'utilisateur. Créée au cours de rencontres individuelles, cette base de confiance devient un repère pour l'utilisateur, favorise son engagement dans un projet et lui permet progressivement de réorganiser son rapport, jusqu'alors problématique, au monde. C'est dans cette optique de composer autrement avec des situations sociales problématiques que la relation en travail social peut être apparentée à un acte fondamental de médiation.

Une conception de la relation en termes de médiation peut également être décelée dans le fait que la relation se voit par certains (Garnier, 2000; Ravon, 2002) comme un espace privilégié d'expérimentation d'un échange social. Par l'instauration d'un lien de nature sociale entre le TS et l'utilisateur, la transformation progressive de son rapport au monde peut s'accomplir. Lorsque la confiance de l'utilisateur envers le TS s'accroît, c'est sa confiance dans l'institution publique qu'il incarne et, en fin de compte, sa confiance envers la société qui se modifie positivement (Breviglieri, 2005).

Si un malaise identitaire n'est pas ressorti clairement de l'analyse des textes précédents, il reste qu'une certaine difficulté à nommer les pratiques du travail social est exprimée. Les professionnels du social peineraient par exemple à définir la notion

d'accompagnement: cette dernière se concevrait surtout à partir d'un registre pragmatique (Bartholomé et Vrancken, 2005). L'apparition de la notion dans les milieux n'aurait par ailleurs pas été soutenue conceptuellement (*Ibid.*). Des bémols sont également soulevés quant aux modalités pratiques de la relation. Giuliani (2008) mentionne entre autres que, devant l'imprécision des prescriptions institutionnelles au regard de l'effectuation en temps réel de la relation d'accompagnement, c'est au professionnel que revient la responsabilité d'encadrer ses interventions. Les activités d'accompagnement n'auraient, pour ainsi dire, pas trouvé leur discours (*Ibid.*). Par ailleurs, la relation de proximité instaurée par le TS, parce qu'elle se voit rapprochée des compétences de familiarité avec l'utilisateur, se retrouve mal estimée, voire déconsidérée (Breviglieri, 2005). Comme c'est le cas en contexte anglophone, il est permis de croire qu'une base conceptuelle peu développée au regard des pratiques du travail social en Europe francophone participe à la difficulté de les expliciter.

En terminant, devant le flou conceptuel qui plane sur la notion de relation en travail social dans la documentation scientifique, et particulièrement dans celle recensée en Amérique du Nord, il est légitime de s'interroger sur la façon dont est conçue cette dimension par les organismes chargés de réglementer la profession au Canada. Sur quelles bases s'appuieront leurs définitions de la relation? La partie qui suit s'intéressera à cette question et tentera d'identifier les conceptions de la relation au sein de l'Association canadienne de travail social et de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec.

3.2 Conceptions de la relation au sein des organismes de réglementation de la profession du travail social

3.2.1 Les conceptions de la relation au sein de l'organisme fédéral de réglementation de la profession

Le Conseil de l'ACTS a émis une définition du travail social en mars 2000 qui permet de mieux cerner le champ de pratique des TS. Cette définition générale indique que le travail social

est la mise en œuvre de connaissances, de valeurs, d'une vision et de méthodes de pratique dans un cadre privilégiant la personne dans son environnement, en vue d'améliorer les structures du bien-être dans la société et de rehausser le fonctionnement social individuel, familial et communautaire à l'échelle locale, nationale et internationale. (ACTS, 2000, p. 5)

Se retrouvent, au sein de cette définition, les termes clés couramment utilisés lorsqu'il s'agit de décrire la profession, à savoir un travail orienté par des valeurs sociales, une pratique délimitée par un cadre général et des interventions portées d'une intention de changement et dirigées à la fois sur l'individu et sur les structures sociales, sur le rapport entre l'individu et le social. Quelques observations quant à des éléments de définition employés méritent d'être signalées, car le choix des notions citées renseigne sur la façon dont est conçue la dimension relationnelle du travail social.

D'abord, la question des valeurs occupe une place prépondérante au sein de l'*Énoncé* de l'ACTS. Il est souligné que

la profession du service social s'appuie spécifiquement sur des valeurs altruistes respectant la dignité inhérente à chaque personne et sur l'obligation qu'ont les systèmes sociaux de

fournir de façon équitable des ressources structurelles à tous leurs membres. (*Ibid.*, p. 1)

Le double registre du service social apparaît à travers l'adhésion à ces valeurs. Il s'agit non pas uniquement de favoriser le bien-être de l'individu, mais également d'agir sur les facteurs environnementaux et sociaux qui y participent. Plus concrètement, ces actions s'incarnent à travers une pratique axée sur des méthodes qui, elles-mêmes, « s'appuient sur un processus systématique de résolution de problème qui amène les individus, les familles, les groupes et les communautés à utiliser leurs propres ressources pour améliorer leur situation » (*Ibid.*, p. 3). Les méthodes auxquelles les TS ont recours sont, pour n'en citer que quelques-unes, « le counseling individuel, l'organisation communautaire, la défense des intérêts des usagers, l'action sociale et politique, l'élaboration et la mise en œuvre de politiques, l'éducation, la recherche et l'évaluation » (*Ibid.*, p. 4).

Les méthodologies d'intervention invoquées par l'ACTS sont énumérées dans l'*Énoncé* en termes généraux, sans toutefois être explicitées de manière approfondie. Il semble que ce qui prime quant à l'intervention sociale relève davantage d'une adhésion à un ensemble de valeurs plutôt que d'une maîtrise de méthodes d'intervention. Suivant l'*Énoncé*, le travail social s'expliquerait surtout par ses finalités et ses valeurs, plutôt que par une description de l'agir professionnel en tant que tel. Ceci porte à croire que les arguments de légitimation de la profession sur le plan fédéral revêtent un caractère principalement idéologique témoignant des bases axiologiques du travail social.

La question de la relation n'apparaît pas par ailleurs, du moins pas manifestement, dans le discours de l'ACTS. Une définition de la profession incluant une articulation des dimensions axiologique et empirique de la pratique n'est pas proposée dans le document. Certes, l'*Énoncé* reconnaît que le travail social est

essentiellement une « profession axée sur les relations » (*Ibid.*, p. 1). En même temps, il est conseillé aux praticiens de « surveiller et évaluer en tout temps les facteurs personnels et professionnels qui influent sur leur démarche intuitive et scientifique d'agents de changement social » (*Ibid.*, p. 3). La référence à une telle démarche intuitive est ici intéressante. Dans un cadre présentant une lacune quant à la définition de la relation, ceci peut être lu comme une façon de masquer une certaine méconnaissance à l'égard d'une partie de cette dimension.

En somme, un manque de référents professionnels clairs au regard de la dimension relationnelle est décelé dans l'un des écrits fondateurs de l'ACTS. Ceci porte à penser que la légitimation du travail social pour les membres s'appuie surtout sur l'adhésion à l'*éthos* de la profession, comme en témoignent les nombreuses références de l'*Énoncé* aux valeurs et aux finalités générales du travail social. Si les TS inscrits au tableau de l'OTSTCFQ axent davantage leurs arguments sur les compétences du « bon » TS et sur la description du processus générique d'intervention, il est possible de constater cependant que malgré ces distinctions, la conception du travail du TS engendre elle aussi des difficultés du même ordre. Dans un cas comme dans l'autre, il apparaît en effet que la part relationnelle importante de l'intervention sociale semble rester dans l'ombre et inaccessible sur le plan conceptuel.

3.2.2 *Les conceptions de la relation au sein de l'organisme provincial de réglementation de la profession*

Si l'ACTS propose une définition du travail social s'appuyant sur ses valeurs et ses finalités, celle apportée par l'OTSTCFQ, organisme régissant la pratique au Québec, s'avère davantage axée sur des compétences propres au TS.

D'une manière générale, la question des compétences des TS intéresse depuis un certain temps déjà l'OTSTCFQ. Depuis une quinzaine d'années, l'organisme a participé à l'élaboration de plusieurs documents visant à définir les compétences de ses professionnels. C'est d'abord suite aux constats des États généraux de la profession, en 1998, que l'Ordre a entamé réflexions et démarches pour construire un référentiel de compétences qui tiennent compte de diverses observations, dont certaines relatives à la pertinence de la profession, à l'identité professionnelle, à la formation des futurs praticiens, à la compétence et aux habiletés spécifiques aux TS (OTSTCFQ, 2005). Ce premier référentiel s'est articulé avant tout sur des finalités téléologiques et s'est fondé sur des compétences professionnelles découlant « directement des valeurs, de la mission, des fondements et des finalités de la profession » (*Ibid.*, p. 3) ainsi que sur des compétences personnelles que les TS devaient posséder dans le but d'actualiser les compétences professionnelles.

En 2011, une révision de ce premier référentiel est lancée afin d'ajuster les compétences aux nouvelles réalités auxquelles le système professionnel québécois est confronté. Parmi celles-ci, la mise en vigueur, par l'Office des professions du Québec, du projet de Loi 21 dans le champ de la santé, des services sociaux et de la santé mentale. Ce projet de loi, qui vient modifier le Code des professions, vise globalement une redéfinition des champs d'exercice des professionnels œuvrant au sein de l'un ou l'autre des établissements publics relatifs à la santé, aux services sociaux et à la santé mentale (Gouvernement du Québec, 2009). Le champ d'exercice des TS se voit dorénavant circonscrit par un nouveau cadre de référence définissant ainsi l'expertise de ces professionnels:

Évaluer le fonctionnement social, déterminer un plan d'intervention et en assurer la mise en œuvre ainsi que soutenir et rétablir le fonctionnement social de la personne en réciprocité avec son milieu dans le but de favoriser le

développement optimal de l'être humain en interaction avec son environnement. (*Ibid.*, p. 4)

Souhaitant munir ses membres des informations nécessaires à une compréhension optimale des changements et des enjeux professionnels découlant de cette nouvelle définition, l'OTSTCFQ (2011) produit le *Cadre de référence des travailleurs sociaux*. Ce document décortique et explicite de manière détaillée l'évaluation du fonctionnement social, activité désormais réservée aux TS du réseau sociosanitaire public.

Dans la foulée des travaux menés par l'Ordre en vue d'une meilleure définition du champ d'exercice de la profession, un nouveau référentiel de compétences est rédigé en 2012. Le *Référentiel d'activité professionnelle lié à l'exercice de la profession de travailleur social* est également créé au cours de cette même année. Ce dernier dresse un portrait de l'exercice de la profession au Québec dans le but de faire connaître ses caractéristiques à celles et ceux qui, formés en travail social à l'étranger, désirent exercer la profession dans la province. Les composantes juridiques, organisationnelles, institutionnelles de la pratique professionnelle du TS au Québec, ses assises et les compétences qu'elle sous-tend se retrouvent décrites dans le référentiel. Pour sa part, le *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux* définit et développe les compétences attendues chez les TS inscrits au Tableau des membres.

En bref, les trois plus récents documents produits par l'Ordre, soit a) le *Cadre de référence des travailleurs sociaux. L'évaluation du fonctionnement social* (OTSTCFQ, 2011), b) le *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux* (OTSTCFQ, 2012a) ainsi que c) le *Référentiel d'activité professionnelle lié à l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social au Québec* (OTSTCFQ, 2012b) constituent le cadre de référence actuel des

membres en matière de pratique professionnelle au Québec. Quelles observations peuvent être dégagées de la lecture de ces documents? Avant d'aller plus à fond dans les conceptions de la relation qui en ressortent, quelques éléments généraux méritent d'être soulignés.

D'abord, à l'instar de l'organisme de réglementation canadien, les valeurs, les principes et les finalités du travail social selon l'OTSTCFQ se situent à la fois sur un plan individuel (exemples: respect de la dignité humaine, croyance en la capacité humaine d'évoluer et de se développer, respect des droits de chacun, respect du principe d'autonomie et d'autodétermination, etc.) et sur un plan social (exemple: promotion de la justice sociale). Pour démontrer l'adhésion du travail social aux valeurs sociales, considérées comme centrales à la profession, l'Ordre se réfère à la déclaration internationale conjointe de l'Association internationale des écoles de travail social (AITS) et de la Fédération internationale des travailleurs sociaux (FITS), qui indique que

le travail social comme profession s'emploie à promouvoir le changement social et la solution de problèmes dans les relations humaines de même qu'il aide les personnes à se donner du pouvoir et à se libérer en vue d'un plus grand bien-être. S'appuyant sur des théories du comportement humain et des systèmes sociaux, il intervient dans le champ des interactions entre les personnes et leur environnement. Les droits de la personne et la justice sociale sont des principes fondamentaux de l'action en travail social (OTSTCFQ, 2012a, p. 7-8).

L'action du TS, puisqu'elle vise à favoriser l'équilibre entre les individus et leur environnement, implique une intervention multiniveaux, à savoir auprès « de personnes, des familles, des groupes et des collectivités le plus souvent désavantagés, marginalisés ou exclus en raison de leurs conditions de vie, leurs modes de vie ou leurs origines (ethniques, culturelles) » (OTSTCFQ, 2012a, p. 10) et une action sur

« les déterminants sociaux de la santé, notamment l'action sur les conditions de vie (logement, sécurité, revenu, transport, environnement, etc.) et d'accès aux services de base (éducatifs, sociaux, santé) » (*Ibid.*, p. 10).

Ces diverses cibles d'action supposent le développement d'une compétence transversale chez les TS: la capacité d'analyse des rapports individu-environnement. Une telle compétence doit donc transcender la pratique professionnelle du TS et se refléter à travers son activité principale: l'évaluation du fonctionnement social.

Si l'évaluation du fonctionnement social est désignée par l'OTSTCFQ comme l'activité professionnelle centrale du TS, c'est en même temps celle qui fait sa spécificité au regard des autres professionnels (OTSTCFQ, 2011). Pierre angulaire du processus d'intervention du TS, l'évaluation doit refléter une analyse contextuelle de la situation sociale de l'individu, ce qui implique de prendre en considération de nombreuses composantes: biologique, psychologique, socioéconomique, etc., tel que permet de le constater la définition retenue par l'Ordre:

L'évaluation du fonctionnement social réalisée par les travailleurs sociaux porte sur l'analyse des caractéristiques de la personne en interaction avec celles de son environnement immédiat et sociétal ainsi que les problèmes sociaux auxquels elle est confrontée, afin de comprendre sa situation de manière globale. L'évaluation tient compte des principes de respect des droits de la personne, de l'autonomie et de l'autodétermination. (*Ibid.*, p. 9)

L'élément distinctif de cette activité professionnelle réside dans l'attention accordée à l'analyse de l'environnement social du client, environnement qui influence inévitablement son fonctionnement social et ses conditions de vie (*Ibid.*). L'organisme ajoute que l'évaluation doit se réaliser « en harmonie avec les valeurs de la profession » et en appui sur « des savoirs issus de la pratique, des connaissances scientifiques et des assises théoriques » (*Ibid.*, p. 7).

Pour mener à bien l'évaluation du fonctionnement social d'un individu et réaliser l'ensemble des activités professionnelles du TS, des compétences sont attendues de la part des membres. Centrale dans le référentiel de l'Ordre, la notion de compétence s'appuie sur les travaux de Le Bortef (2002) soutenant qu'un professionnel compétent est celui qui sait agir au sein d'une situation professionnelle, de manière autonome et dynamique, à partir d'une intégration et de la mobilisation de divers savoirs (Le Bortef, *Ibid.*; OTSTCFQ, 2012a), soit les savoirs-connaissances, les savoir-faire et les savoir-être (OTSTCFQ, 2012b). Ceci suppose que le professionnel

Fasse appel à son jugement et aux attitudes et aux comportements appropriés pour accomplir son travail, analyser une situation complexe, résoudre des problèmes, proposer des actions ainsi que pour interagir avec d'autres personnes et établir avec celles-ci une relation de respect, de confiance et de réciprocité. (*Ibid.*, p. 6)

De manière spécifique, les compétences des TS sont regroupées en quatre domaines, ceux-ci renvoyant à des ensembles de responsabilités professionnelles. Structurée de façon à ce que le résultat souhaité soit clairement compréhensible par les membres, grâce à l'emploi des termes « être capable de », la description des compétences inclut des informations supplémentaires telles que les dimensions opérationnelles des compétences, les critères permettant d'évaluer la maîtrise des compétences par le TS, ainsi que les assises de la profession sur lesquelles s'appuie l'exercice du travail social (*Ibid.*). Les compétences en tant que telles, au nombre de dix, sont les suivantes (OPTSTCFQ, 2012a):

1. Domaine 1: une pratique éthique, critique et réflexive:

- a) être capable de comprendre, de questionner, d'intégrer et d'appliquer les fondements éthiques du travail social dans sa pratique;
 - b) être capable d'exercer une pensée critique dans le cadre de sa pratique professionnelle;
 - c) être capable d'agir selon une démarche réflexive dans sa pratique;
2. Domaine 2: un processus d'intervention sociale avec les individus, familles, groupes et collectivités:
- a) être capable de créer et de maintenir des liens sociaux de collaboration avec les acteurs concernés par les situations problèmes en fonction des différentes méthodes (individu, famille, groupe, communauté);
 - b) être capable d'effectuer une évaluation du fonctionnement social, élaborer un plan d'intervention ou une stratégie concertée et déterminer la méthode d'intervention appropriée;
 - c) être capable de réaliser l'intervention sociale et évaluer le processus d'intervention;
3. Domaine 3: des collaborations professionnelles, intersectorielles et partenariales:
- a) être capable d'établir et de maintenir des collaborations professionnelles et intersectorielles;
4. Domaine 4: une contribution à son développement professionnel et à l'évolution de la profession:
- a) être capable de développer son identité professionnelle;
 - b) être capable d'assurer son développement professionnel;
 - c) être capable de contribuer au développement de la profession.

Pour favoriser l'actualisation des compétences, le référentiel identifie trois principaux types de savoirs, soit a) ceux relatifs au champ du travail social, b) les savoirs en lien avec les fonctions du TS et c) les savoirs associés à la conduite du processus d'intervention sociale (OTSTCFQ, 2012a). Les domaines du savoir pertinents à l'exercice de la profession sont définis de manière plus précise dans le référentiel d'activité professionnelle. Ces derniers correspondent aux éléments qui suivent (OTSTCFQ, 2012b, p. 24-30):

1. L'évaluation en travail social (exemples: valeurs sous-jacentes à la pratique du TS, techniques de collecte et d'interprétation des informations auprès des usagers, approches et modèles, etc.);
2. L'intervention en travail social (exemples: valeurs, modèles, normes, et techniques liées à l'intervention sociale);
3. Les notions relatives à la psychologie appliquées à la pratique professionnelle en travail social;
4. Les notions relatives à la sociologie appliquées à la pratique professionnelle en travail social;
5. Les notions relatives aux sciences de l'éducation pertinentes pour la profession;
6. Les notions relatives à d'autres sciences ou disciplines pertinentes pour la profession;
7. Les relations entre les personnes et la communication (exemples: principes régissant la relation d'aide, mécanismes, techniques et modèles de la relation d'aide, de l'entrevue, du travail en équipe, de la communication);
8. La méthode scientifique et ses applications (exemples: fondements épistémologiques en sciences humaines et sociales, éthique et déontologie de la recherche, résolution de problème, fondements du raisonnement clinique);

9. Les systèmes sociaux et organisationnels;
10. Le traitement de l'information;
11. La gestion des organisations et de projets;
12. La santé et la sécurité au travail (exemples: risques associés à la pratique professionnelle en travail social, techniques de gestion du stress, outils de prévention de l'épuisement professionnel, techniques de résolution de problèmes).

Enfin, une maîtrise optimale des compétences attendues chez les professionnels du travail social ne peut être atteinte sans un certain nombre d'attitudes et de comportements. Parmi ceux-ci, le fait d'avoir confiance en soi, d'être accueillant et sensible aux émotions d'autrui, de faire preuve d'humilité et de réceptivité lors de critiques, de démontrer écoute, ouverture et patience envers les êtres humains, de faire preuve de chaleur humaine, d'altruisme et de sollicitude, d'être empathique envers les usagers, d'avoir une intuition développée, de démontrer de la maturité affective, de savoir conserver son calme et une maîtrise de soi en toute situation, de savoir gérer son stress (*Ibid.*, p. 30-31) sont des qualités que doivent personnellement posséder les TS.

Comme c'est le cas avec l'organisme de réglementation canadien, la vision de la personne en interaction avec son environnement est également considérée comme une caractéristique spécifique du travail social au provincial. Cette vision dirige l'action du TS à la fois

Sur l'humain en tant qu'être social, en mouvement, façonné par son histoire et l'ensemble des mécanismes d'adaptation à celle-ci de même que par le rapport dialectique établi au fil des jours et des années avec son environnement. (*Ibid.*, p. 8)

Il est facile de reconnaître dans cette perspective l'action bivalente du travail social (Couturier, 2006), action mise en œuvre grâce à diverses méthodes, modèles, approches et techniques d'intervention identifiées par l'Ordre (OPTSQ, 2005).

À la lumière de cette présentation générale des documents de référence de l'OTSTCFQ, certaines observations méritent d'être mentionnées. D'abord, s'il est une nette distinction avec l'organisme fédéral, cette dernière réside dans l'accent mis sur les compétences attendues chez les TS exerçant au Québec. Il ne fait ici aucun doute que le fait que le niveau provincial soit incarné par un ordre professionnel, plutôt qu'une association, contribue à ce que le discours québécois soit plus professionnalisant. Pourtant, malgré cette tendance professionnalisante, il est intéressant de constater que la recherche de définition détaillée de la pratique professionnelle du TS au Québec met en exergue plusieurs compétences qui ne sont, par nature, non spécifiques à ce professionnel. Trois des quatre domaines de compétences identifiés par l'Ordre, à savoir a) une pratique éthique, critique et réflexive, b) des collaborations professionnelles, intersectorielles et partenariales et c) une contribution à son développement professionnel et à l'évolution de la profession ne permet en effet pas, pour le néophyte, de clairement concevoir les caractéristiques professionnelles du TS. Il aurait été permis de s'attendre à ce que le quatrième domaine de compétences, puisqu'il concerne le processus d'intervention sociale dont l'évaluation du fonctionnement social est partie prenante, comprenne et explicite les dimensions professionnelles distinctives de la pratique du TS. Or, ici encore, plusieurs des composantes des compétences pourraient facilement refléter des actes de la pratique d'une infirmière, d'un psychologue, d'un avocat. C'est le cas notamment des quelques exemples qui suivent:

Être capable d'établir et de maintenir une relation respectueuse [...], être capable de favoriser l'autodétermination et concevoir l'acteur comme un expert de sa situation [...], être capable de créer un espace de parole et

d'ouverture qui favorise l'expression de la réalité singulière des acteurs [...], être capable d'agir et de réagir avec pertinence [...]. (OTSTCFQ, 2012a, p. 18-19)

Par ailleurs, toujours en ce qui concerne le processus d'intervention sociale, les autres composantes identifiées sont découpées et énoncées en termes d'étapes techniques consistant en des méthodes d'évaluation, de diagnostic et de traitement s'apparentant à la méthode du diagnostic médical. Le rapprochement de plusieurs termes utilisés dans le référentiel avec ceux employés pour décrire l'acte du médecin est facilement repérable à travers des vocables tels qu'évaluer, formuler des recommandations, analyser les informations, formuler une opinion professionnelle, recueillir les informations, interpréter, etc.

Un autre constat à relever est la difficulté de déceler l'action sur le social, mandat pourtant clairement attribué à la profession, à travers l'ensemble des composantes des compétences des TS. À quelques exceptions près, les valeurs sociales chères à la profession n'apparaissent pas intégrées à la pratique telle qu'elle est définie dans le référentiel. Il semble ainsi que l'action sur le social demeure avant tout d'ordre idéologique, plutôt que pratique, chez les TS.

Dans un même ordre d'idées, une légère différence dans les valeurs énumérées par chacune des organisations est observable. Pour l'OTSTCFQ, les valeurs identifiées se révèlent plus en lien avec la personne considérée dans son individualité (développement de la personne, respect de la dignité humaine, capacité d'autodétermination, etc.), alors qu'au fédéral, l'accent est davantage mis sur des valeurs à caractère social, telles que la justice sociale et le bien-être social. Bien entendu, l'OTSTCFQ reconnaît son adhésion à de telles valeurs sociales, mais il semble que la dimension sociale soit davantage intégrée à la définition du travail social au fédéral, du fait notamment que l'accent soit fréquemment mis sur l'importance de l'action sur les structures sociales et sur l'obligation qu'ont les TS de

veiller à ce que la société assure le bien-être social de tous les individus. Ceci pourrait être lu comme une caractéristique spécifique du travail social au Québec, un travail social qui serait plus individuel qu'au fédéral. Les modifications récentes découlant du projet de Loi 21 ciblent d'ailleurs surtout les TS des institutions publiques, où le travail social est davantage de type individuel que collectif. Ces facteurs orientent ainsi moins l'action professionnelle vers les structures sociales que vers le fonctionnement social des usagers.

Tant du côté de l'organisme canadien que de celui québécois, il est convenu que la spécificité de la pratique du TS réside à la fois dans son adhésion aux valeurs sociales et humanistes et dans sa vision unique de la personne en interaction avec son environnement. L'activité professionnelle qui lui est propre, l'évaluation du fonctionnement social, est censée témoigner de cette perspective globale des situations. Cette activité, puisqu'elle prend appui sur des savoirs éclectiques de sources théoriques, idéologiques et normatives, de même que sur une capacité d'analyse et d'intervention spécifique aux TS, implique le développement d'une solide identité professionnelle chez ceux qui la réalisent (OTSTCFQ, 2012a).

Bien plus qu'au fédéral, l'OTSTCFQ insiste sur l'importance de l'identité professionnelle en travail social. Selon l'organisme, une identité professionnelle bien ancrée permet au TS de défendre sa profession, dont les fonctions sont trop souvent perçues de manière réductrice par d'autres professionnels. Celle-ci lui permet en outre « d'affirmer son identité et sa vision spécifique des problèmes sociaux et de l'intervention, qui s'appuient sur une solide connaissance et confiance envers l'expertise, la valeur et la pertinence de sa profession » (*Ibid.*, p. 12). Tel que libellé, le fondement de l'identité professionnelle semble reposer sur une forme de foi dans le métier. Ceci apparaît compréhensible dans la mesure où le TS, ne possédant pas d'actes professionnels clairement identifiés sur lesquels s'appuyer, doit savoir exprimer sa confiance dans la valeur de la profession pour en assurer sa légitimité et

sa reconnaissance. Les lacunes de la profession sur le plan conceptuel doivent être ainsi palliées par la capacité individuelle des TS de « se développer dans un positionnement et un style personnel en tant que professionnel du travail social » (*Ibid.*, p. 14).

La question de la réflexivité est également prédominante au sein de l'OTSTCFQ. Son importance est telle que l'un des quatre domaines de compétences est dédié au développement d'une pratique éthique, critique et réflexive chez les membres. En dépit d'une absence de définition du concept de réflexivité, une lecture attentive des composantes des compétences propres à ce domaine fait ressortir que la réflexivité à laquelle se réfère l'organisme est de nature à susciter l'autoréflexion plutôt que de porter sur une analyse de la pratique en tant que telle, sur ses règles internes, sur les mécanismes qui la régulent, de manière à en dégager sa spécificité. À titre d'illustrations, les composantes suivantes démontrent bien qu'une pratique réflexive, telle que conçue par l'Ordre, implique pour le TS de savoir interroger la pratique afin de reconnaître les impacts qu'elle occasionne sur lui-même:

être capable de prendre conscience des différentes valeurs en présence [...], être capable de démontrer les attitudes et habiletés associées à la pensée critique, prendre conscience de ses propres valeurs, croyances et préjugés [...], savoir remettre en question ses propres points de vue autant que ceux des autres [...], être capable d'identifier les impacts des actions posées [...], être capable d'identifier des moyens et des outils dans le but de s'autoévaluer [...], être capable de porter un regard critique sur sa pratique professionnelle en lien avec les valeurs du travail social. (*Ibid.*, p. 17-18)

La réflexivité semble appréhendée, dans ce contexte, comme un outil de construction et de renforcement de l'identité professionnelle, dans la mesure où elle vise à infléchir, chez le TS, une réflexion sur la pratique en fonction de ses caractéristiques personnelles.

Un autre constat significatif pouvant être dégagé de l'analyse des documents a trait aux savoirs identifiés par l'Ordre comme étant les plus pertinents aux compétences des TS. Ces derniers touchent à diverses composantes de la profession sans pour autant déployer directement la pratique du TS. Il est marquant d'observer qu'aucun des savoirs relatifs au travail social dont il est fait mention n'est de nature conceptuelle. Si des savoirs de ce genre sont désignés, ceux-ci découlent de théories sur les comportements humains, sur les déterminants sociaux, sur le fonctionnement d'une société, théories associées à d'autres disciplines comme la psychologie, la sociologie, le droit. Les savoirs correspondant plus étroitement au travail social relèvent des cadres entourant la pratique, des origines de la profession et du développement de soi-même en tant qu'intervenant, comme l'illustrent les exemples ci-après:

connaissances critiques des origines, de l'évolution et des fonctions du travail social [...], connaissance intégrées de son rôle professionnel, des rôles spécifiques des autres disciplines afin de faire valoir sa spécificité professionnelle, connaissances et intégration pratique des valeurs historiques du travail social qui encadrent la pratique [...], capacité d'autocritique et d'exercer son jugement professionnel en fonction de l'orientation normative et axiologique de la profession, la prise en considération pratique du lien entre l'expérience de vie du travailleur social, son système de valeurs et la pratique du travail social, [...] une conscience sociale engagée, connaissance de soi [...], connaissance et développement de différents types de leadership, développement d'une approche réflexive au cœur de sa pratique. (*Ibid.*, p. 22-25)

Tel qu'il est possible de l'observer, les connaissances relatives au travail social permettent de dresser un portrait de la profession, de ses fondements, de ses valeurs, des règles, normes et lois qui l'encadrent. Elles gravitent autour de la pratique, mais n'en élucident pas le cœur. Par voie de conséquence, plusieurs savoirs

soulèvent l'importance, pour le TS, d'être en mesure de se positionner en tant qu'individu à travers cette multiplicité de principes normatifs et axiologiques.

Qu'indiquent, en fin de compte, ces observations générales sur la façon de concevoir la relation et de pratiquer le travail social au Québec et au Canada?

Si les orientations prises par l'OTSTCFQ reflètent surtout un travail social se rapprochant du *case work*, serait-il possible de supposer que le malaise identitaire des TS serait plus problématique au Québec qu'ailleurs dans le pays? Le fait que l'Ordre ait choisi de situer l'exercice du travail social sur un registre plus individuel, de préférence à un registre plus social, peut être interprété comme une tentative de réduction de ce malaise identitaire au sein de la profession. Comme contrepartie aux arguments traditionnels associés aux valeurs sociales et aux finalités de la profession, les TS œuvrant au Québec peuvent également justifier leur pratique en appui sur des compétences spécifiques. Ce type d'efforts peut être rapproché de la tentative historique du travail social de s'émanciper de ses fondements religieux catholiques premiers, estimés insuffisamment solides pour légitimer une profession moderne. La référence à un référentiel de compétences peut en effet être lue comme une sorte de stratégie visant à recharger de sens les valeurs philanthropiques traditionnelles au profit d'un accent mis sur des méthodes appuyées scientifiquement par des théories. Reposer la définition de la profession sur l'application de méthodes spécifiques, sur un « faire », mettant en œuvre des compétences professionnelles et personnelles, apparaît sans aucun doute plus crédible comme mode de légitimation que de proclamer sa foi dans la profession et son adhésion à l'*éthos* du travail social. Ceci s'avère d'autant plus plausible sachant que les savoirs pratiques et la logique de qualification dans le travail (le « faire ») sont au centre de l'identité de métier

(Dubar, 2002) qui caractérise bon nombre de TS²¹ (Chouinard, 2007; Chouinard et Couturier, 2006).

Le choix d'un registre à caractère plus individuel peut en outre faciliter la tâche d'un organisme de réglementation tel que l'OTSTCFQ pour rendre compte des productions de ses professionnels, surtout dans un contexte de clarification des activités professionnelles de l'ensemble des employés du réseau sociosanitaire public. Sans aller jusqu'à ignorer la dimension sociale de la profession, il appert que l'Ordre centre son attention sur l'individu et son fonctionnement social, en en faisant même sa distinction professionnelle. On peut supposer que ceci participe d'une certaine manière à réduire la complexité et la mouvance du social. En fait, il semble que cette tendance suggère implicitement de dévier l'attention de la difficulté du travail social à illustrer verbalement son action concrète sur cette dimension capitale. Tel qu'exposé précédemment, la référence au mandat social de la profession ne se détecte que dans des allusions aux valeurs et finalités sociales de la profession, ainsi que dans la démonstration d'attitudes à caractère social (exemples: avoir une conscience sociale engagée, être conscient des rapports d'oppression et de discrimination, considérer la personne dans sa capacité d'autodétermination, etc.). Le caractère difficilement mesurable, énonçable et évaluable de la composante sociale est ainsi esquivé au profit d'une attention portée sur les processus d'évaluation du fonctionnement social et d'intervention sociale spécifiques aux TS. Ces processus sont d'ailleurs découpés et

²¹ Les travailleurs présentant une identité de métier ont la plupart du temps acquis des diplômes et suivi une formation avant d'exercer (Dubar, 2002). À des savoirs pratiques s'ajoutent des savoirs théoriques, ce qui fait d'eux des employés capables de faire preuve à la fois de polyvalence et d'une expertise professionnelle. C'est d'ailleurs leur dimension de gestionnaire et leur polyvalence qui sont avant tout perçues par autrui. Pourtant, ces employés s'identifient à leur spécificité, d'ordre surtout opératoire, ce qui les place devant un processus de blocage identitaire (*Ibid.*). D'un côté, l'organisation valorise la polyvalence dont ils sont capables, tandis que de l'autre, les employés craignent de s'éloigner du métier qu'ils ont appris à travers cette même caractéristique. On comprend dès lors mieux le blocage vécu chez plusieurs TS, puisque leur trajectoire s'établit sur le mode de la continuité, du fait qu'ils gardent espoir de gravir des échelons au sein de l'organisation en tant que professionnels du travail social, mais la reconnaissance de cette spécificité professionnelle par l'établissement ne se voit pas toujours assurée (Chouinard, 2006; Chouinard et Couturier, 2006).

énoncés en termes d'étapes techniques consistant en des méthodes d'évaluation, de diagnostic et de traitement s'apparentant à la méthode du diagnostic médical. Ceci reflète une distance certaine face aux valeurs sociales et aux actions sur les structures sociales et un rapprochement de la méthode, de la technique et de leur maîtrise par les TS.

L'indication de critères observables de performance pour chacune des compétences va d'ailleurs en ce sens. Sans doute est-il pensé que la démonstration d'une maîtrise de l'intervention sociale par ses membres permettra à la profession une plus grande emprise sur la spécificité de sa pratique et sur ses productions. Dubar (2002) indique à ce propos qu'une profession reconnue implique l'existence d'un marché fermé dont les besoins peuvent être satisfaits par un acte spécialisé, exercé exclusivement par ses professionnels. Les modifications récentes apportées au Code des professions viennent définir les termes d'une activité professionnelle exclusivement réservée aux TS membres de l'Ordre. Ceci appuie en même temps les nombreuses démarches entreprises par l'organisme au cours des deux dernières décennies pour circonscrire l'action des TS dans le réseau sociosanitaire dans le but ultime d'accroître, chez les membres, leur sentiment d'autoreconnaissance professionnelle. Ravon (2002) signale toutefois qu'un référentiel de compétences centré sur les tâches à accomplir ou les activités à réaliser, comme c'est le cas du référentiel de l'Ordre, se situe davantage dans une « logique organisationnelle de l'emploi que dans une logique de reconnaissance sociale et de définition politique des missions à assurer » (p. 16). Sans un minimum d'ancrage au cœur de la pratique, les référentiels de compétence risquent de ne représenter « qu'une collection d'instruments sans perspectives » (*Ibid.*, p. 16).

Qu'en est-il plus précisément de la relation au sein de ce virage méthodologique? Il apparaît que cette dimension, si elle est présente, demeure néanmoins sous-représentée. L'importance de l'établissement d'une relation avec

l'usager est certes soulevée, cette dernière apparaissant même comme la condition *sine qua non* de la réalisation du travail social. Pourtant, tout se passe comme si le travail social s'accomplissait en périphérie de la relation dans la mesure où celle-ci constituait un outil permettant la conduite du processus d'intervention, de l'acte et des productions propres au travail social. Plusieurs composantes des compétences du référentiel de l'OTSTCFQ font appel à des caractéristiques personnelles des TS. C'est le cas notamment des composantes telles qu'« être capable d'établir et de maintenir une relation respectueuse de la diversité et de la singularité de la réalité des acteurs, être capable de favoriser l'autodétermination, être capable de créer un espace de parole et d'ouverture qui favorise l'expression de la réalité des acteurs » (OTSTCFQ, 2012a, p. 18)., ainsi que des éléments comme « s'exprimer avec empathie et respect, adopter une approche favorisant l'émergence et le maintien d'un lien de confiance [...], offrir aux clients une présence attentive, bienveillante et sensible [...] » (*Ibid.*, p. 22). Le rapprochement de ces caractéristiques personnelles avec les qualités requises aux premières auxiliaires sociales est évident. Celles-ci tirent leurs origines de la charité chrétienne et sont donc liées à une forme de philanthropie plutôt qu'à l'apprentissage de compétences professionnelles à proprement parler. À propos des compétences personnelles, l'OPTSQ (2005) insiste d'ailleurs sur le fait que ces dernières sont nécessaires à l'actualisation des compétences professionnelles. En croisant les deux listes de compétences, tout porte à croire qu'il existe des compétences personnelles qui permettent de réaliser des activités professionnelles, et que le « bon » TS réalisera ses interventions professionnelles de façon humaine²².

En fin de compte, il appert que la relation ne représenterait pas le cœur même de la pratique, l'espace-temps où se rencontrent et s'articulent dimension

²² Il est par ailleurs pour le moins curieux de retrouver ainsi désignées des compétences propres aux individus dans un référentiel destiné aux membres d'une profession. La nécessité de compétences personnelles à l'exercice de fonctions professionnelles n'est, à notre connaissance, pas soulevée au sein d'autres professions sociales comportant elles aussi une dimension interactive.

individuelle et dimension sociale. Plus encore, il apparaît que les débats quant à une meilleure définition de la relation ne sont pas l'une des préoccupations centrales des organismes de réglementation. Si la recherche d'une plus grande reconnaissance de la profession est décelable, celle-ci repose sur le développement d'une identité professionnelle forte chez ses membres plutôt que sur l'élucidation d'une composante relationnelle par ailleurs difficilement appréhendable et conceptualisable. Pourtant, il appert que l'identité professionnelle d'un TS se mesure avant tout par son engagement et par sa croyance dans la pertinence de la profession, de même que dans sa maîtrise du processus d'intervention, lequel sollicite des compétences professionnelles et individuelles. L'Ordre souligne à ce sujet que le pilier autour duquel se rallient les TS réside dans leur reconnaissance des valeurs fondamentales de la profession, dans leur façon spécifique d'analyser les problèmes sociaux, de concevoir, de réaliser l'intervention sociale et d'apporter leur couleur professionnelle au sein de leurs milieux de pratique (OTSTCFQ, 2012a). L'identité professionnelle repose ainsi davantage sur la capacité de chacun des professionnels à témoigner de son adhésion aux valeurs et finalités du travail social et à démontrer la façon dont il articule les composantes spécifiques à la profession dans le cadre des interventions qu'il réalise. Les mécanismes de consolidation de la professionnalisation du travail social se réalisent conséquemment selon un mode surtout individuel, plutôt que social. Rappelant Lenoir (1993), la capacité à dégager la dimension médiatrice au cœur de sa pratique professionnelle, entendue comme modalité de transformation de rapports au monde, appuie la professionnalité des métiers relationnels. Or, sans référence au processus historique de professionnalisation, sans une objectivation de l'ensemble des savoirs qui déterminent, fondent, norment et régulent ce processus de médiation dans la pratique professionnelle relationnelle du travail social, et sans la valorisation d'espaces sociaux de réflexion collective sur les mécanismes d'action des TS, les acteurs peinent à asseoir leur identité professionnelle sur des bases solides et accèdent difficilement à l'essence de leur pratique dans des cadres institutionnels (Roquet, 2012).

Il appert en définitive que le déplacement effectué par l'OTSTCFQ vers la description détaillée d'un savoir-faire s'est réalisé au détriment d'une conceptualisation de la dimension relationnelle fondamentale du travail social. L'absence de la notion de relation dans les écrits des deux organismes de réglementation du travail social est d'ailleurs éloquente à cet égard. Avant de commenter cette observation plus en détail dans la partie subséquente, le tableau synthèse suivant reprend les principaux éléments ayant été repérés lors de l'analyse des conceptions de la relation au sein de l'ACTS et de l'OTSTCFQ.

Tableau 5

Synthèse des conceptions de la relation chez les organismes de réglementation de la profession

Éléments d'analyse	ACTS	OTSTCFQ
Objet du travail social	Rapport usager-environnement (facteurs sociaux)	Interaction personne-environnement (réseaux proches de l'individu)
Finalité du travail social	Bien-être social de l'individu	Fonctionnement social de l'individu
Spécificité du travail social	Double registre d'intervention: structures et fonctionnement social, individuel, communautaire de l'usager Visée transformationniste	Double registre d'intervention: facteurs environnementaux et fonctionnement social de l'individu
Moyens d'intervention	Méthodes d'intervention	Application du processus d'intervention et d'évaluation psychosociales
Maîtrise de la relation	Démarche intuitive	Compétences personnelles du TS
Conception du social	Facteurs et structures sociaux nuisant au bien-être social des individus	Facteurs environnementaux nuisant au fonctionnement social des individus
Modèle de référence	Valorisation et promotion de valeurs sociales	Modèle du diagnostic médical
Fondement de l'identité professionnelle	Adhésion aux valeurs et finalités du travail social	Monstration de compétences professionnelles et personnelles
Registre d'intervention	Structuralisme	Fonctionnalisme
Fondements du travail social	Fondements axiologiques (valeurs)	Fondements axiologiques et idéologiques <i>Éthos</i> professionnel Fondements scientifiques (référence à la méthode)

3.2.3 *Conclusion sur les conceptions de la relation chez les organismes de réglementation de la profession*

En conclusion, le manque de définition claire de la relation au sein des documents analysés signifierait-il que la composante relationnelle du travail social soit estimée sans valeur pour l'exercice de la profession? La réponse à cette question s'avère évidemment négative. Tel qu'il a été permis de le constater, même sans l'aborder directement, les organismes fédéral et provincial se réfèrent de manière indirecte ou implicite à cette dimension cruciale, que ce soit à travers des allusions à la part d'intuition nécessaire au TS, comme c'est le cas pour l'ACTS, ou par l'inclusion, au sein d'un référentiel professionnel, de compétences personnelles que doit posséder tout TS membre de l'OTSTCFQ. La dimension relationnelle s'avère en fait appréhendée surtout en termes de valeurs, de savoir-être et de savoir-faire de la relation, même s'il appert que la question du savoir-être demeure difficile à objectiver et à exprimer.

Qu'elle se soit révélée surreprésentée selon une conception psychoaffective dans les écrits scientifiques, ou qu'elle se soit trouvée peu présente chez les organismes de réglementation, il y a, dans un cas comme dans l'autre, une occultation de la relation dans sa fonction médiatrice et une carence de théorisation du relationnel. Si les questions du savoir-être et du savoir-faire sont clairement ressorties des documents analysés, une lacune du côté du « savoir » propre au travail social est perceptible. La référence aux savoir-faire et aux savoir-être indique, selon Dubéchet (2005), une certaine prise de distance à l'égard du savoir, ce qui « situe le travail social dans le champ des pratiques non théorisées, empiriques, intuitives immédiatement opérationnelles » (p. 169). La carence historique d'une réflexion épistémologique sur ce que produit l'intervention des TS (De Montmollin, 1986) a donc ses effets chez les organismes de réglementation. Confrontés à une difficulté d'appréhension rationnelle de la façon dont se déploient valeurs et méthodes au sein

de l'intervention, les acteurs du travail social ont un réflexe qui semble résider dans la description du déroulement concret d'une intervention sociale ou encore dans la promotion verbale des valeurs et finalités de la profession.

En terminant, il est légitime de croire que l'absence de référents professionnels précis associés à cette dimension capitale de l'intervention sociale dans la documentation scientifique en travail social et au sein des organismes de réglementation de la profession a un impact sur la formation en travail social. Puisqu'une large part des acteurs de la profession se trouve confrontée à la difficulté de nommer l'indicible de la relation, il reste que le travail social doit s'enseigner, et s'apprendre, afin d'assurer une relève compétente et apte à répondre aux besoins sociaux. Pourtant, il sera possible de constater que cette difficulté à entrer dans la boîte noire de la relation semble se transmettre aux futurs TS inscrits à l'une ou l'autre des unités de formation universitaire en travail social au Québec. Il apparaîtra en effet qu'une part du travail, celle pragmatique, celle effective, celle au sein de laquelle les finalités de la profession se réalisent, ne s'expliquerait pas si aisément. Ceci n'est certainement pas sans soulever des enjeux pour le travail social, tel qu'il sera exposé dans la partie suivante.

3.3 Conceptions de la relation dans le champ de la formation en travail social

L'articulation entre les connaissances théoriques acquises dans le cadre d'une formation universitaire et les connaissances empiriques découlant d'un contact étroit avec les milieux de pratique est une problématique récurrente au sein des institutions de formation universitaire canadiennes et québécoises (ACTS, 2000; OPTSQ, 1998; Rondeau et Michaud, 2000). L'apprentissage du travail social s'avère d'autant plus ardu qu'il requiert, pour la formation, une mise en rapport de l'approche normative dominante à l'égard de la relation avec une approche didactique permettant

une analyse réflexive de la pratique professionnelle du TS. Devant la difficulté d'appréhension conceptuelle de la relation, une tension risque de découler d'une telle mise en rapport. Si tous les avis convergent vers la nécessité de la relation pour l'intervention sociale, il demeure que le manque d'accès à la pratique empirique du TS rend complexe sa décomposition en objet de formation. C'est d'ailleurs ce qu'une analyse des programmes de formation initiale en travail social au Québec a permis de démontrer.

Dans le but de déterminer la place accordée à la dimension relationnelle au sein des programmes de formation en travail social au Québec, une analyse des descriptions des programmes et des objectifs de formation initiale disponibles via les sites Internet des unités de formation universitaire en travail social au Québec a été effectuée²³. Trois principaux axes ont guidé l'analyse. D'abord, la façon dont sont structurés les contenus a été observée afin de mieux comprendre comment était abordée la relation dans les programmes. Ensuite, les définitions du travail social de chacun des programmes ont été étudiées dans l'optique de dégager les composantes sur lesquelles celles-ci s'appuient. Les objectifs des programmes de formation initiale ont finalement été analysés pour mieux connaître la part de compétences relationnelles qui est attendue des futurs TS.

3.3.1. La structuration des contenus.

Dans un premier temps, l'analyse des programmes démontre que la formation initiale est organisée en trois principaux volets, chacun visant l'acquisition d'habiletés particulières chez les étudiants. Le premier concerne les connaissances théoriques générales sur le travail social. Le deuxième a trait au développement d'une

²³ Les universités offrant la formation initiale en travail social au Québec sont les suivantes: Université de Montréal, Université du Québec à Montréal, Université de Sherbrooke, Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue, Université du Québec à Chicoutimi, Université Laval, Université du Québec en Outaouais et Université McGill.

capacité d'analyse se traduisant par une habileté à articuler et à mettre en lien ces connaissances théoriques générales sur le travail social avec différents aspects de la pratique. Enfin, le troisième volet renvoie plus concrètement à la pratique professionnelle en tant que telle.

De manière spécifique, le premier volet de la formation aborde les éléments plus théoriques permettant aux étudiants de se familiariser avec le travail social, d'en comprendre ses origines multiples, ses contextes diversifiés, les éléments ayant marqué son évolution, ses enjeux, etc. Il est surtout question dans ce premier volet des apports des disciplines telles que la sociologie, la psychologie, les sciences politiques, la psychanalyse, l'économie, le droit, etc. dans la constitution du travail social, des caractéristiques propres à la profession, des valeurs, normes et principes guidant la pratique du travail social, des clientèles et des cibles d'intervention des TS, des éléments en lien avec l'organisation d'une société, comme les programmes, les services, les problèmes et les faits sociaux qui la caractérisent, les modes de gouvernance, etc.

Le deuxième volet va plus en profondeur en permettant aux étudiants d'utiliser ces éléments théoriques pour analyser les contextes sociaux ou ceux de la pratique. Ce deuxième volet incite en réalité les étudiants à développer une analyse critique des faits sociaux, à devenir en mesure de problématiser divers phénomènes sociaux, à acquérir une capacité d'évaluation des situations, etc. Pour y parvenir, on encourage les étudiants à recourir aux théories et aux éléments du travail social tels que présentés dans le premier volet pour analyser la pratique, les usagers et la société en général. Les connaissances acquises dans le cadre du premier volet sont alors toujours pensées en fonction de leurs effets sur un contexte ou un cadre particulier (institutionnel, organisationnel, environnemental, social, etc.) ou de leurs relations avec ces derniers. Elles servent en outre à caractériser les différents rapports (de force, d'exploitation, de pouvoir, entre individus, entre société et citoyens, etc.) sur

lesquels les TS sont amenés à intervenir. Ceci permet aux étudiants d'acquérir une capacité d'analyse globale des contextes et des situations et de concevoir tout fait, individu, collectivité, situation en rapport à un problème de nature avant tout sociale.

Une partie de la capacité d'analyse à développer chez les étudiants dans le cadre de ce second volet concerne le futur TS lui-même. Une fraction des contenus gravite en effet autour de la notion de réflexivité. Plusieurs méthodes pédagogiques ont alors pour objectifs de favoriser une meilleure connaissance de soi des étudiants, ainsi que le développement d'une capacité d'autoanalyse basée sur l'étude des effets de tel ou tel aspect de la pratique sur leurs propres valeurs, expériences de vie et vulnérabilités.

Enfin, le troisième et dernier volet porte sur la pratique concrète du travail social. Il est ici question de l'acquisition, chez les étudiants, d'habiletés d'intervention auprès de personnes, de groupes ou de communautés. Une place importante est accordée aux stages qui favorisent l'apprentissage de telles habiletés d'intervention grâce à une « entrée » dans la pratique concrète. Outre le contenu des stages, bon nombre de contenus de formation sont orientés vers le développement d'habiletés pratiques, dont des compétences relationnelles et narratives, diverses techniques et méthodes d'intervention et soi-même, principal outil d'intervention du futur TS. Malgré le fait que ce troisième volet axé sur la pratique apparaisse moins développé que les deux autres dans la description des programmes, l'ensemble des documents converge vers l'importance des stages dans la formation et insiste sur leurs objectifs qui permettent le développement des nécessaires compétences d'intervention en travail social, compétences incarnées par un savoir-faire et un savoir-être bien ancrés dans l'identité du futur professionnel.

Il est intéressant de constater que la structuration de la formation fait en sorte que les éléments spécifiques au travail social (objectifs, valeurs, finalités, objets, etc.)

se retrouvent davantage dans les deuxième et troisième volets des programmes, soit ceux se rapportant à l'analyse et à la pratique, plutôt que dans le premier volet, plus théorique. Les principales théories dont il est question dans ce volet se réfèrent davantage aux théories des disciplines mères et à leurs apports pour la profession, plutôt qu'à un ensemble de savoirs reconnus. Ces théories prennent la forme de discours structurés autour de principes, de façons de voir le monde et de valeurs. Ceci rejoint le constat d'une faible représentation sur le plan conceptuel de théories unifiées sur le travail social dégagé de la documentation scientifique et des documents produits par les organismes de réglementation. Pour le champ de la formation, tout porte à croire que le travail social « s'analyse » à partir d'une articulation de théories diverses, au sens de métadiscours sur les finalités de l'intervention et, surtout, « se pratique ». Les finalités de la formation en travail social, telles qu'identifiées dans les programmes, vont en ce sens, puisqu'elles concernent l'intervention sociale à proprement parler, ainsi que le développement d'un savoir-faire et d'un savoir-être. Pour y parvenir, les formateurs recourent à des stratégies pédagogiques comme la réflexivité, les exercices d'analyse critique, l'enseignement d'un éventail d'approches et de modèles d'intervention et, bien sûr, les stages en milieux de pratique (Caron et Chouinard, 2014).

Une telle observation peut expliquer, en partie du moins, la difficulté d'énonciation de la pratique que rencontre l'ensemble des acteurs du travail social. Si la structuration de la formation est davantage axée sur le volet analyse, qui vise surtout à développer l'esprit critique et la réflexivité des étudiants, et sur le volet pratique, qui permet l'acquisition des compétences pratiques en intervention, peu d'arguments découlant d'une véritable conceptualisation de la pratique sont évoqués. Si la formation peut certainement permettre aux étudiants de décrire les finalités et les valeurs de la profession, de se positionner personnellement au regard de la pluralité des approches et cadres d'intervention et, à terme, d'accéder à l'*éthos* du travail

social, elle semble cependant plus difficilement leur permettre une explicitation, d'un point de vue conceptuel, de ce qu'est le travail réel du TS.

3.3.2 Définitions et objectifs de la relation.

Qu'en est-il plus exactement de la dimension relationnelle au sein de la formation initiale? Il apparaît que celle-ci n'est pas présente de manière explicite dans la description des programmes. Cette dernière peut en réalité être décelée à travers l'utilisation des notions d'« intervention » et de « pratique », mais, une fois de plus, ces mêmes notions ne se retrouvent pas définies de manière précise, à l'exception du processus d'intervention sociale qui est décrit dans ses grandes lignes, en termes d'étapes techniques menant à la réalisation d'une intervention sociale. Bien qu'il soit question d'interventions auprès de clientèles particulières, ou encore de pratiques relatives à des problématiques sociales diverses, elles ne sont pas énoncées. L'accent est surtout mis sur le développement d'une pratique réflexive chez les futurs TS et sur les stages comme moment ultime d'accès à la pratique professionnelle.

À la lumière des éléments précédents, il apparaît que les orientations du champ de la formation reflètent le discours actuel en travail social ainsi que la tension traditionnelle théorie-pratique et celle, historique, entre valeurs et méthodes. Elles rendent également bien compte du double registre sur lequel s'appuie la pratique de l'intervention sociale et de la nécessité d'être au fait des nouveaux modes de pratique afin de bien les arrimer aux besoins sociaux contemporains. Une grande importance est en outre portée au volet pratique, aux stages, l'un des rares moments de la formation – sinon le seul – où l'accès à l'essence du travail social est possible. Ce constat fait bien écho à la tendance classique du travail social du primat de l'expérience et du vécu de la pratique sur le terrain sur la théorie (Dubéchet, 2005; Dubet, 2002). Tout comme les intervenants sociaux interrogés lors de l'étude de Pelchat *et al.* (2004) citée précédemment, les milieux de formation québécois

semblent démontrer que c'est bel et bien au sein de la pratique concrète que s'effectue le travail social « authentique ». Aucune définition de la relation n'est d'ailleurs apportée et une description de l'intervention sociale n'est évoquée que dans ses grandes lignes. Au sein de la formation, il appert donc que le cœur de la pratique, composé d'une dimension relationnelle capitale, reste méconnu.

3.4 Effets d'une sous-conceptualisation de la fonction médiatrice de la relation en travail social

S'il émerge un constat récurrent des diverses analyses, il s'agit bien de l'absence d'une définition claire de la relation en travail social. Pour l'ensemble des acteurs, une partie de la relation ne se poserait donc pas si aisément en objet d'étude, de discussion et de formation. Elle apparaît en fait comme un impensé (Nélisse, 1997) dont on parle pourtant beaucoup. Cette dimension, que tous affirment cruciale à la profession, peut être analysée comme un impensé en raison du fait qu'elle est l'un des axes structurants les plus fondamentaux des métiers relationnels, et qu'elle est donc immédiate à l'expérience. Si cette dimension doit, et peut, pourtant s'énoncer, s'enseigner et s'apprendre (Lenoir, 1996), il importe de la poser en extériorité, comme objet de réflexion et de discussion. Cela exige un changement important de posture.

Pour l'heure, les analyses qui précèdent démontrent que la relation en travail social semble s'apparenter à une boîte noire qui s'appréhende et s'exprime difficilement même si, paradoxalement, elle constitue la pierre angulaire du travail social. La relation subit l'effet d'une tension constante entre une difficulté à s'énoncer et une obligation à se dire. Les référents professionnels guidant la pratique concrète du travail social demeurent méconnus.

Ce sont les effets de cette méconnaissance sur la profession qui feront l'objet de la partie suivante. Il sera alors possible de reconnaître que l'absence de définition claire de la relation, la carence évidente sur le plan épistémologique du travail social, de même que la prépondérance de la conception psychoaffective de la relation, contribuent à maintenir les TS dans le refuge de l'indicibilité.

3.4.1 Un accès difficile à la dimension sociale du travail social

Si, tel qu'il a été possible de le reconstruire, le registre psychoaffectif est primordial à l'intervention sociale, son usage strict tend cependant à bloquer l'accès conceptuel à la dimension sociale du problème de l'usager et, par voie de conséquence, à tout ce qui caractérise l'essence du travail social. Compte tenu de l'influence des fondements axiologiques premiers de la profession et des théories psychologiques qui se sont développées ensuite, l'adoption de valeurs altruistes et humanistes est très importante en travail social. La conception psychoaffective de la relation se montre même tout à fait appropriée dans la mesure où elle contient toutes les connaissances et les informations sur le travail social dites, sues et partagées par tous. Elle semble renvoyer à un langage commun à l'ensemble des acteurs du travail social, voire à l'ensemble des métiers relationnels. Qui plus est, la perspective psychoaffective incarne la tension originelle de la profession, à savoir celle qui oppose valeurs et méthode, savoir-être, savoir-faire et savoir-dire, qualités personnelles et compétences professionnelles, vocation et profession, éthique religieuse et savoirs théoriques. Il est possible d'avancer que c'est en quelque sorte grâce à une conception psychoaffective que peuvent se côtoyer ces dichotomies dans les discours.

Néanmoins, l'action bivalente (Couturier, 2001) du travail social se définit par son intervention simultanée sur les registres identitaire et normatif (Autès, 1998). Malgré le repli remarqué sur l'aspect identitaire, et même si l'articulation des deux

registres à travers d'une seule et même intervention sociale n'apparaît pas se concevoir sur le plan conceptuel, il demeure, à n'en pas douter, que les TS connaissent la double demande à laquelle ils doivent répondre. Le malaise identitaire que ressent la majorité des TS au Québec peut dès lors s'expliquer en grande partie par cette tension qu'ils vivent entre une tendance à ne se centrer que sur la dimension psychoaffective de la relation et la conscience que la nature de leur travail va (ou devrait aller) bien au-delà de celle-ci. Considérant par ailleurs que la souffrance dont sont victimes les usagers du travail social est toujours liée à des objets sociaux (Furtos, 2007), cela implique la mise en lien des individus, dans leur situation personnelle, à une dimension sociale. Ce type de mandat appelle nécessairement une part de médiation visant le rapport de l'utilisateur au social. Le travail du TS, même celui réalisé de manière individuelle, commande un effort d'objectivation des difficultés de l'utilisateur au regard d'une norme toujours socialement construite. En demeurant ainsi centré sur la composante identitaire, il est plus facilement possible de comprendre la difficulté des TS à saisir la mise en forme de cette médiation dans le cadre plus spécifique de l'intervention sociale individuelle.

3.4.2 Une conception limitée de la spécificité professionnelle du travail social

Du fait qu'elle tende à faire porter l'attention du TS sur la relation qu'il entretient avec l'utilisateur, la perspective psychoaffective ne lui permet pas non plus de concevoir explicitement son intervention sur le rapport entre l'individu et la norme sociale. L'objet de l'intervention sociale se retrouve ainsi évacué et confiné dans le cadre plus restreint de la relation TS-utilisateur. L'intention transformationniste de la profession ne peut alors se réfléchir que sur le plan individuel, plus difficilement sur le plan social. Le travail se rapproche alors davantage d'un travail de psychologue que de celui d'un TS articulant l'individu et le social.

Le dégagement de cette forme d'action spécifique à la profession se révèle d'autant plus ardu comme exercice que la maîtrise de la relation TS-usager repose en grande partie sur les qualités personnelles du TS, plutôt que sur des caractéristiques propres au groupe professionnel. Un danger guette dès lors le groupe professionnel en ce que l'espace collectif permettant la reconnaissance à laquelle il aspire (Dubar, 2002) ne peut être alimenté; ainsi la santé mentale du travailleur devient forcément la voie de somatisation de cette impuissance (Dejours, 1993). Peu d'espaces de débats sur la spécificité de la profession et peu d'actions de défense du travail social peuvent éclore et porter fruit, le groupe demeurant emprisonné dans un discours conceptuellement individualisant.

3.4.3 Une réduction des opportunités d'accroissement des espaces sociaux de reconnaissance professionnelle

Il semble en réalité que ce soit le paradigme même à partir duquel l'ensemble des acteurs analyse la profession qui soit problématique et provoque la récurrence d'une réflexivité narcissique (Bourdieu, 2001) basée sur l'identité. Les arguments de légitimation les plus souvent invoqués proviennent de l'un ou l'autre des fondements de la profession, à savoir l'adhésion à des valeurs ou la maîtrise d'une méthode d'intervention. Dans la mesure où plusieurs valeurs et finalités ne sont pas exclusives au travail social, et où le travail social ne possède pas d'acte qui lui soit strictement réservé, cette tendance ne peut à elle seule suffire à décrire l'agir professionnel spécifique du TS. De plus, ce type de discours perpétue la tension originelle opposant valeurs et méthode, sans pour autant proposer de réflexion permettant de les articuler en un argumentaire intégré et cohérent sur la pratique professionnelle réelle des TS.

Les fondements du travail social ne semblent d'ailleurs pas, à la base, avoir cherché à expliquer ce que le TS accomplit réellement au quotidien. Les fondements

axiologiques, institutionnels et théoriques ont surtout visé à lui fournir de bonnes raisons d'agir comme il le fait, et ont eu pour principaux objectifs de justifier son rôle au sein de la société. Ces observations rejoignent en partie les propos de Zuñiga (1993) lorsqu'il mentionne que les TS tendent à légitimer leurs interventions à partir d'arguments empruntés soit à la science (la Raison), aux priorités ministérielles (l'État) ou encore aux demandes faites par les usagers (l'Individu). Dans cette optique, il est facile de comprendre l'importance d'une conceptualisation de la pratique qui puisse fournir de tels arguments. Zuñiga (*Ibid.*) signale que ces arguments demeurent cependant «dans la périphérie de la vitalité des pratiques» (p. 35), du fait notamment que les TS font un «traitement institutionnalisé de la théorie» (*Ibid.*, p. 36) et qu'ils s'y réfèrent pour justifier la nécessité externe d'agir plutôt que pour soutenir leur décision d'agir et d'argumenter les raisons pour lesquelles ils interviennent dans les faits. En plus de déposséder le travail social de sa propre rationalité (*Ibid.*), ce type d'organisation rationnelle du social tend à masquer le sens symbolique, les contradictions et l'hétérogénéité qui en font nécessairement partie (Renaud, 1990). L'usage de la théorie appuie dans ce cas-ci surtout une logique de légitimation plutôt qu'une logique d'objectivation (Zuñiga, 1993) comme le permettrait davantage une perspective épistémologique.

3.5 Conclusion et question de recherche

À la lumière des enjeux de reconnaissance qui ont été soulevés, proposer un changement de regard sur la relation prend toute sa pertinence. Une réflexion plus étendue à la médiation s'impose, dans le domaine du travail social, et ce, à partir d'une analyse du « faire », plutôt que du « devoir faire ». L'adoption, par la profession, d'une perspective permettant la considération de l'ensemble des composantes de la relation, dont celle de la médiation, et le développement d'espaces de réflexion analytique visant à conceptualiser la pratique réelle des TS seraient des avenues avantageuses pour le travail social. Défi extrême peut-être, mais des efforts

investis en ce sens offriraient certainement une meilleure connaissance des référents professionnels guidant la pratique des TS, ainsi qu'une ébauche d'une réflexion épistémologique sur le travail social comme discipline pratique.

Par ailleurs, en tant qu'acte fondamental du travail social, la médiation ne peut être réduite à une conception instrumentale. La finalité de la médiation au sein de la profession va bien au-delà de la seule résolution de conflits, soit le sens usuel accordé à ce mot. Elle caractérise la pratique même de la profession et vise, par là, l'objectivation de rapports problématiques entre un usager et une norme sociale ainsi que la transformation de rapports au monde. Plus que de représenter une simple technique de négociation, la médiation renvoie à tout un processus d'ordre social, relationnel et cognitif permettant la réponse aux dimensions individuelles et sociales de problèmes sociaux. Le fait de mettre à jour cette forme d'action spécifique du travail social permettrait certainement de débattre plus facilement de sa valeur sur la place publique. Il deviendrait dès lors possible pour les acteurs de la profession de bénéficier d'une emprise intellectuelle sur cet aspect clé de la pratique et de faire plus aisément de la relation un objet de débats, de discussions, de réflexion et de formation. Il deviendrait également plus facile pour la population de connaître et de reconnaître le rôle capital du travail social au sein de la société.

Comme il sera possible de le découvrir de manière plus approfondie dans les pages qui suivront, le travail social est avant tout symbolique (Autès, 1998), s'accomplit parce qu'il y a recours au langage, et n'est effectif que dans le cadre d'un rapport toujours situé entre un TS et un usager. Pour s'énoncer, pour se décrire, pour se faire reconnaître, pour qu'il serve de référent professionnel aux TS, ce travail symbolique doit être objectivé. Soulet (1997) signale au sujet du travail symbolique que, « sauf à reconnaître un tel présupposé, l'intervention concrète des travailleurs sociaux reste impénétrable à l'analyse » (p. 268). En appui sur ces propos, c'est dans l'optique de faire ressortir ce travail symbolique et difficilement accessible du TS que

les différentes démarches conceptuelles et méthodologiques ayant été mises en œuvre dans le cadre de cette recherche seront explicitées dans les prochains chapitres.

Le tableau suivant résume les caractéristiques propres aux deux composantes de la relation qui ont été abordées jusqu'à présent, la composante psychoaffective et la composante médiatrice. Ce tableau vise non pas à opposer ces deux dimensions, mais plutôt à offrir la possibilité de jeter un regard différent sur la relation, cet élément complexe et si déterminant pour la pratique professionnelle des TS.

Tableau 6

Synthèse des caractéristiques des composantes de la relation en travail social

Éléments d'analyse	Composante psychoaffective	Composante médiatrice
Source des compétences sollicitées	Caractéristiques personnelles du TS	Caractéristiques collectives du groupe professionnel des TS
Objet de l'intervention	Rapport TS-usager	Rapport usager-norme sociale
Conception de la relation	Relation comportant une dimension humaniste Lien de nature psychoaffective entre des personnes	Rapport comportant une dimension médiatrice Rapport social
Registre d'intervention ciblé	Registre identitaire (dimension individuelle) Réponse à la demande de l'utilisateur	Registres identitaire et normatif (dimensions identitaire et sociale) Réponse aux demandes de l'utilisateur et de la société
Finalité de la relation	Reconnaissance de la dimension individuelle du problème de l'utilisateur	Transformation du rapport usager-norme sociale
Fondements de la relation	Fondements axiologiques (valeurs) ou fondements théoriques (méthodes)	Fondements épistémologiques (savoir)
Éléments de légitimation professionnelle	<i>Éthos</i> professionnel Adhésion aux valeurs de la profession Maîtrise de méthodes d'intervention	Acte spécifique au travail social (médiation) Énonciation de la pratique réelle du TS
Types d'identité (Dubar, 2002)	Identité de métier (blocage)	Identité d'entreprise (reconnaissance)
Caractéristiques associées	Vision limitée de la pratique Malaise identitaire Occultation de la dimension sociale Indicibilité de la pratique	Vision globale de la pratique Pratique réflexive Discutabilité de la pratique Accès aux référents professionnels des TS
Stratégies professionnelles	Stratégies individuelles	Stratégies collectives

Il apparaît donc impératif, à la lumière des analyses précédentes, de mettre à jour la structure médiatrice fondamentale de l'intervention sociale en travail social pour appuyer à la fois son énonciation, son analyse et son apprentissage. C'est pour fournir des efforts en ce sens que la présente recherche s'est avérée tout entière orientée vers la question de recherche suivante:

Quelles sont les caractéristiques de la fonction médiatrice de la relation en travail social?

L'objectif général visé par cette question de recherche a consisté à dégager les axes médiateurs structurant l'intervention sociale des travailleurs sociaux.

DEUXIÈME CHAPITRE

CADRE CONCEPTUEL

S'il est apparu clairement que c'est dans la relation que réside l'essence du travail social, il est ressorti, plus à l'évidence encore, que sa fonction médiatrice n'est pas représentée de façon spontanée dans les discours et les écrits de la profession. Pour de nombreuses raisons, dont les caractères décrits par les TS comme complexes, abstraits et subjectifs de la relation, la médiation ne peut être saisie à partir d'indicateurs objectifs permettant d'évaluer concrètement les productions du travail social. En réalité, la médiation ne peut être appréhendée qu'à travers l'activité langagière du TS qui l'effectue. À défaut d'actes techniques pouvant être observés et appréciés, c'est par une analyse du discours tenu par le TS à un usager dans le cadre de la relation qu'il établit avec ce dernier que peut être comprise son action professionnelle réelle. Si le discours peine à décrire la dimension relationnelle du travail social, c'est néanmoins par le discours que la relation reste accessible dans son effectuation concrète.

À l'instar de toute intervention sociale menée par un TS, son discours est toujours situé. Les mots employés par le TS et les paroles prononcées et dirigées vers un usager résultent d'un choix, conscient ou non, suite à une analyse du cadre dans lequel se déploie la relation professionnelle. En même temps qu'il s'adapte aux éléments contextuels, le discours relève d'une structure plus fondamentale, d'un ensemble de savoirs, de savoir-faire et de savoir-dire reflétant les référents du groupe professionnel auquel le TS est affilié. C'est dans la perspective d'atteindre cette logique qui structure le discours du TS en situation de médiation que le concept de situation sera interpellé. Puisque médiation et discours s'accomplissent à travers une dimension interactive, la notion de situation permet son accessibilité. La situation représente en fait l'espace-temps empirique dans le cadre duquel se jouent les médiations du travail social grâce au discours du TS.

Ce sont les concepts de médiation et de situation qui orientent le cadre conceptuel qui fera l'objet de ce second chapitre. La première partie a trait au concept de médiation, évidemment central dans ce projet de recherche. Après avoir démontré l'étendue de son usage et des significations qui lui sont accordées, quelques modèles théoriques sur la médiation seront présentés. De ces travaux seront dégagés les éléments pertinents à la perspective théorique sur la médiation adoptée dans le cadre de cette recherche, éléments sur lesquels la trame conceptuelle prendra appui. Le concept de situation sera par la suite développé. La composante discursive de ce deuxième concept est celle qui sera retenue pour la suite des travaux. Il sera alors possible de comprendre de manière plus spécifique sur quels indicateurs l'analyse du discours de TS est fondée. En conclusion de cet exposé, les objectifs visés par ce projet de recherche seront identifiés.

1. AU CŒUR DU TRAVAIL SOCIAL: LA MÉDIATION

1.1 La médiation: un concept polysémique

Le développement de modes alternatifs de règlement de litiges depuis le début des années 1980 (Guillaume-Hofnung, 2007; Six, 1990) a contribué à l'émergence du concept de médiation au sein de plusieurs secteurs de l'activité humaine (Balmer et Hébert, 2009) (public, privé, communautaire, etc.). C'est ainsi que les travaux sur la médiation ont connu un accroissement exponentiel (Lenoir, 2014) et que des disciplines et des professions se sont approprié la notion, à des degrés divers, et l'ont investie de sens en fonction d'objectifs spécifiques.

La médiation peut se référer dès lors à de multiples significations (Guillaume-Hofnung, 2007; Ion, 2006), s'imprégnant selon les situations de visées de reproduction, d'adaptation, d'inculcation, de conformisation (Lenoir, 2014). La médiation peut désigner par exemple

tantôt une activité spécifique, un “mode non décisionnel” de traitement des conflits entre particuliers [...]; et tantôt, de façon extrêmement vague, elle vient nommer toute pratique de mise en relation, et son acception devient alors quasiment infinie. (Ion, 2006, p. 127)

La diversité des significations accordées à la médiation peut en outre s’insérer au travers d’approches de la médiation (Faget, 2006). Parmi celles-ci, l’approche nominaliste renvoie à l’ensemble des pratiques de médiation qui se revendiquent comme telles. L’approche substantialiste se définit pour sa part par l’atteinte d’objectifs précis, tandis que l’approche normative souligne la posture du tiers dans la médiation. Le mot médiation s’emploie tout autant pour l’identification «de pratiques, de techniques, des modèles, de concepts, de paradigmes» (Balmer et Hébert, 2009, p. 21) que pour évoquer l’idée d’intermédiaire, de moyen ou de soutien (*Ibid.*).

Quelles que soient ces multiples significations, un dénominateur commun permet de les associer sur la base d’objectifs transformationnels précis. Il se dégage en effet que la médiation vise, dans tous les cas, l’atteinte d’une forme de changement, que ce dernier s’apparente à une résolution de conflits ou encore au rétablissement d’un lien entre des personnes ou des institutions. Or, la poursuite de finalités déterminées *a priori* renvoie d’abord et avant tout à une conception instrumentale de la médiation (Lenoir, 2014). L’idée de négociation et le recours à des techniques diverses pour atteindre des objectifs précis, que ceux-ci se réfèrent à un « moyen de résolution de conflits entre parties [...], à un mode de régulation sociale [...], à un moyen dans le domaine de l’action sociale (syndicats) » (*Ibid.*, p. 58-59) ou encore à un « moyen de gestion des systèmes de transactions » (*Ibid.*), sont étroitement associés à cette perspective de la médiation.

Le travail social n'est pas exempt d'une telle polysémie quant au concept de médiation. Tel que démontré *supra*, la médiation en travail social peut tout autant faire référence aux compétences de médiateur du TS, à un modèle d'intervention ou à un type de pratique relatif à un certain profil d'usagers (Mantle, 2002). Qu'elle soit utilisée par des TS œuvrant dans des contextes variés (législatif, juridique, pénal, communautaire, institutionnel, etc.) et intervenant auprès de clientèles tout aussi diversifiées (couple, famille, collectivité, groupes sociaux, institutions, etc.), ses finalités demeurent relativement similaires. Il s'agit de parvenir à une entente permettant la résolution d'un litige ou de restaurer un lien qui s'était rompu entre deux parties. Tel que mentionné plus haut, il s'avère que la tendance actuelle en travail social est de concevoir la médiation et les compétences qui lui sont associées à ces finalités précises, que Lenoir (2014) inscrit dans un registre instrumental. Dans cette perspective, la médiation constitue un moyen, un soutien, un outil au service de l'atteinte de buts définis *a priori*.

Au-delà de ces finalités instrumentales, la médiation peut pourtant être considérée comme une composante essentielle de toute intervention sociale. Plutôt que d'être comprise comme l'une des pratiques du travail social, elle possède le statut de fondement pour toute pratique à la frontière de l'espace privé et de l'espace social et ayant une finalité sociale de transformation (Chouinard *et al.*, 2009). S'inscrivant dès lors dans une approche historico-philosophique selon laquelle la médiation « est conçue sur la base de la dynamique des êtres humains dans leurs rapports sociaux et [...] a pour objet la réalisation de leur humanité en société » (Lenoir, 2014, p. 62), la médiation ne peut ainsi être pensée hors de l'espace social au sein duquel se construisent et évoluent les humains à travers la recherche d'émancipation sociale. Le fait de concevoir ainsi l'humain au cœur de pratiques sociales et investi de visées émancipatoires rejoint directement les fondements de toute intervention sociale et socio-éducative. Dans la mesure où l'action de l'enseignant, de l'infirmière, du psychologue, du TS, s'intéresse, à des degrés divers, à la construction de rapports

plus affranchis au monde, qu'ils soient appréhendés à travers de rapports au savoir, de rapports à la santé, de rapports à la psyché ou de rapports aux normes sociales, la médiation constitue le cœur de toute intervention de nature sociale et éducative et fait de tout professionnel un médiateur.

C'est dans l'optique d'élucider cette seconde conception que seront présentées les principales théories de la médiation sur lesquelles s'appuie la trame conceptuelle adoptée dans le cadre de cette recherche. À la suite de cet exposé, un modèle théorique permettant d'articuler et de réfléchir les médiations spécifiques du travail social sera détaillé. Ce dernier jette un éclairage nouveau sur l'action professionnelle du travail social et permet de donner sens au caractère multifinalisé et complexe de cette pratique qui a tant de mal à se définir (Couturier et Legault, 2002). Il sera alors possible de saisir dans toute son importance le rôle déterminant du TS dans le processus de mise à distance et de transformation du rapport qu'un usager entretient avec le monde, rapport marqué par une disqualification sociale.

1.2 D'une conception instrumentale vers une conception dialectique de la médiation en travail social

Une analyse rigoureuse de la conception instrumentale de la médiation, entendue comme mode de négociation et de résolution de conflits, permet d'élucider sa fonctionnalité fondamentale. Six (1990) mentionne que la négociation renvoie à « un processus qui permet à deux ou plusieurs parties en présence dont les intérêts s'opposent de trouver un accord à travers des entretiens directs entre les représentants de ces parties » (p. 144). Dans le cadre d'une négociation, le médiateur fournit une aide pour parvenir à un accord, à un consensus, pour déterminer les conditions d'un échange, et pour favoriser une meilleure coopération. Le rôle du médiateur peut alors apparaître réduit à celui de « servant » de la négociation (*Ibid.*), occultant du coup le rôle primordial du médiateur dans la transformation du rapport entre les parties. La

médiation ne saurait non plus être définie uniquement en termes de processus de résolution de conflits, puisque ce serait la limiter à une modalité particulière d'intervention en situations *a priori* conflictuelles. Six (*Ibid.*) prévient cependant que « la médiation, au lieu de s'exercer en aval, après un conflit qui a éclaté, peut tout autant, doit tout autant, se réaliser en amont, avant même qu'un conflit n'est apparu » (p. 161). Selon Six, il peut donc y avoir médiation sans l'existence d'une situation conflictuelle. En appui sur cette ouverture de Six, toute visée d'intervention sociale se réalise sur un mode médiateur. L'auteur écrit plus précisément que

la médiation consiste en une action accomplie par un tiers, entre des personnes ou des groupes qui y consentent librement, y participent et auxquels appartiendra la décision finale, destinée soit à faire naître ou renaître entre eux des relations nouvelles, soit à prévenir ou guérir entre eux des relations perturbées (*Ibid.*, p. 165).

Selon cette conception, la médiation vise à remettre en lien, à rétablir la communication entre deux parties, sinon en conflit, du moins en tension, et ce processus se réalise grâce à l'intervention d'une tierce partie. Cette dernière, de par sa position extérieure, favorise une prise de recul et provoque une distance entre les sujets et une situation définie comme problématique, permettant à terme une meilleure objectivation du rapport qui s'était établi entre eux. Parce qu'elle agit comme intermédiaire entre deux éléments dont le rapport fait problème, la tierce partie permet le dégagement du sujet de cette immédiateté qui le liait jusque-là à une situation oppressante, de l'analyser de manière plus critique, et de lui attribuer un sens différent. Si le TS participe, en tant que tierce partie, à ce processus de transformation du rapport, c'est qu'il se pose structurellement dans une double extériorité. D'abord, celle du quotidien, en inscrivant son action dans des systèmes d'intervention (dispositifs publics ou communautaires d'intervention), et ensuite celle liée au fait qu'il cherche à demeurer distant ou critique à l'égard de ces mêmes systèmes. Barel (1982) qualifie cette fonction de « double miroir » pour illustrer le

rôle des TS devant représenter à la fois les marginaux et les institutions sociales. Le tiers social, parce qu'il se situe en dedans et en dehors d'une situation, est, pour ainsi dire, contraint d'adopter une conduite paradoxale (Fèvre, 2001).

C'est donc la tierce personne en jeu dans toute médiation qui permet la transformation du rapport entre un sujet et une réalité qui lui fait problème, en lui permettant de se dégager de « l'immédiat qui englobe et aliène » (Six, 1990, p. 168). La médiation est en ce sens « un travail de liberté » (*Ibid.*, p. 169) et d'émancipation qui traverse toutes les pratiques du travail social. Adopter une telle conception émancipatrice de la médiation suppose plus fondamentalement que la médiation est constitutive de tout rapport que l'humain établit avec son monde social. Tout rapport social est en effet médiatisé (par la conscience, le discours ou le travail producteur): tout être humain se développe en construisant la réalité dans le temps et dans l'espace et vise une certaine forme d'émancipation sociale. Suivant Kosik (1970),

l'ensemble n'est pas immédiatement connaissable pour l'homme, même s'il lui est donné immédiatement dans la perception, la sensation et l'expérience. L'ensemble perçu directement est chaotique et obscur. Pour l'appréhender et le comprendre, l'analyser et l'expliquer, l'homme doit accomplir un détour: le concret devient compréhensible grâce à la médiation de l'abstrait, et l'ensemble grâce à la médiation des parties (*Ibid.*, p. 25).

La médiation permet ainsi au sujet la construction médiatisée de la réalité, ce qui rend possible une meilleure compréhension de son rapport au monde et lui permet de se dégager de la représentation de la réalité « qui passe pour la chose elle-même » (*Ibid.*, p. 14). Ce processus d'objectivation se trouve au cœur même de l'intervention socio-éducative de l'enseignant (Lenoir, 1996; 2014) et de l'intervention sociale du TS. Par un processus d'objectivation des savoirs, la médiation de l'enseignant favorise le recul nécessaire à l'élève à la saisie rationnelle de son propre rapport au

monde. Pour le travail social, la conscience de « la projection de conditions historiques réifiées dans la conscience du sujet » (Kosik, 1970, p. 14), transformée en capacité d'intervenir, explique comment une profession avec si peu de moyens peu faire la différence dans la vie de ses usagers. C'est par le développement de la pensée dialectique, se réalisant au sein de rapports sociaux, que la réalité d'une situation problématique d'un usager peut être soumise à une analyse, puis à une intervention et enfin à une transformation. C'est ce processus de médiation sociale qui permet à l'usager de saisir que ni le monde objectif ni les représentations qu'il en a ne sont en fait « objectifs », réifiés, mais qu'ils résultent plutôt des activités de production humaine, de la *praxis* sociale des sujets (*Ibid.*).

La notion de *praxis* est intimement liée à la médiation lorsqu'elle s'insère dans une perspective dialectique (Lenoir, 2014). Cette conception implique de considérer l'action humaine comme un processus permettant aux humains à la fois de se construire, en tant qu'individus libres, autonomes et responsables, et de participer à la construction de la société à laquelle ils appartiennent. La liberté dont il est question, si elle concerne l'agir, s'intéresse également à la pensée, dans la mesure où le projet humain consiste en l'émancipation de toutes formes d'entraves, de quelque nature qu'elles soient. Ce processus d'émancipation requiert des mécanismes permettant aux individus de s'affranchir des formes premières d'appréhension de la réalité, physique, psychique, sociale. Il importe donc aux humains d'évoluer dans des conditions leur permettant de poser en extériorité le rapport qu'ils établissent avec leur réalité, afin de le réfléchir, de l'analyser, de le comprendre, de le transformer. C'est précisément le rôle de la médiation dialectique. S'insérant au cœur même des rapports sociaux qui constituent la réalité des individus, la médiation favorise l'émancipation de formes premières et immédiates d'appréhension de cette réalité pour contribuer au développement d'une pensée critique offrant au sujet la possibilité de se poser en rapport plus autonome et libre au monde (*Ibid.*).

La question du rapport est donc capitale lorsqu'il s'agit de médiation, puisqu'elle est en elle-même constitutive de ce rapport et de sa possible transformation. Elle est le moyen et le processus par lequel le changement se produit. Elle s'avère en fin de compte bien plus qu'une pratique permettant la résolution de conflits. Elle représente un mode d'appréhension de la réalité, permet l'établissement d'un rapport entre la réalité et le sujet, facilite l'intervention sur des problèmes qui cherchent à se fondre totalement dans une expérience sociale négative insécable où tout semble à ce point inextricable que le sujet ne sait ni ne peut retrouver son chemin.

Deux principales dimensions sont ainsi en jeu dans la médiation: l'une qui renvoie à une façon de se poser en rapport à la réalité et l'autre qui réfère à un moyen permettant de transformer ce rapport. Lenoir (1993, 1996, 2014) décrit de manière très documentée ces deux types de médiations. En appui sur la pensée de Hegel, l'auteur s'inscrit dans une vision dialectique et avance que le travail d'émancipation propre à la médiation s'apparente à un processus d'objectivation du réel qui se réalise à deux niveaux. D'abord, la médiation opère en créant une rupture entre un sujet et un objet. La distance ainsi occasionnée doit ensuite être comblée par le recours à un système objectivant de régulation, soit une médiation. Cette dernière comporte donc une dimension interne et une dimension externe. Lenoir (2014) précise que la médiation interne est partie intégrante du rapport liant le sujet à l'objet en ce qu'elle constitue une « modalité dans la détermination de la structure de l'objet, comme intermédiaire constitutif du sujet et de l'objet » (p. 195). Ceci renvoie encore au fait que l'humain n'appréhende jamais la réalité en tant que telle, sans l'intermédiaire d'un mécanisme de médiation, de sorte que toute appropriation d'un objet n'est en réalité qu'une « construction conceptuelle qui opère dans le sujet comme représentation mentale identique de l'objet » (Lenoir, 1996, p. 23). La médiation permet la détermination, dans l'esprit de l'individu, de la réalité objectivée. Cet élément conduit à la deuxième dimension de la médiation, la dimension externe, qui

amène à « construire le sens de l'action cognitive du sujet » (*Ibid.*, p. 24). De par sa position extérieure, cette seconde médiation est porteuse des caractéristiques de certains éléments de la culture du sujet, notamment des normes sociales ou des idéologies. Dans cette perspective, Lenoir mentionne que la médiation est une fonction sociale visant à guider le sujet à saisir et décoder les signaux de son monde social.

La médiation, en tant que processus d'objectivation du réel, ne vise dès lors pas uniquement à objectiver un rapport à un objet précis, mais permet également à l'individu d'accroître son pouvoir, son autonomie et son émancipation à l'égard de l'effet de ce rapport sur sa conception du monde. Plus encore, par une telle dynamique, l'individu devient en mesure d'opérer une transformation de son rapport au monde. En ce sens, Lenoir (2014) signale que ce processus en est un

à la fois de constitution du sujet, qui l'engage dans un rapport social, et de la réalité objectivée qu'il produit, qu'il structure et à laquelle il reconnaît son appartenance, à partir de laquelle il assure sa reconnaissance en tant que sujet humain. (p. 196)

1.3 La médiation émancipatrice et le travail social

Cette conception dialectique de la médiation permet de donner un sens au projet transformateur qui distinguerait le travail social des autres métiers relationnels (Couturier et Legault, 2002). La transformation en travail social n'est autre que la transformation du rapport de l'individu à la société. Les projets bien connus au sein de la profession que constituent l'*empowerment*, l'accroissement de la capacité d'autodétermination, la défense des droits universels ou la transformation des conditions de vie reflètent cette dimension transformatrice d'un tel rapport. La valence de cette transformation est cependant tributaire de la prise de conscience chez l'intervenant du processus médiateur à l'œuvre dans son intervention. En effet, la

médiation permet tout à la fois la pression à la conformité du sujet aux normes sociales et son émancipation. Cela démontre que la médiation est un processus formel qui n'a pas de connotation axiologique précise. Si le groupe des TS souhaite le connoter suivant une valence émancipatrice, il doit faire de la médiation l'un des principaux objets des débats et des formations.

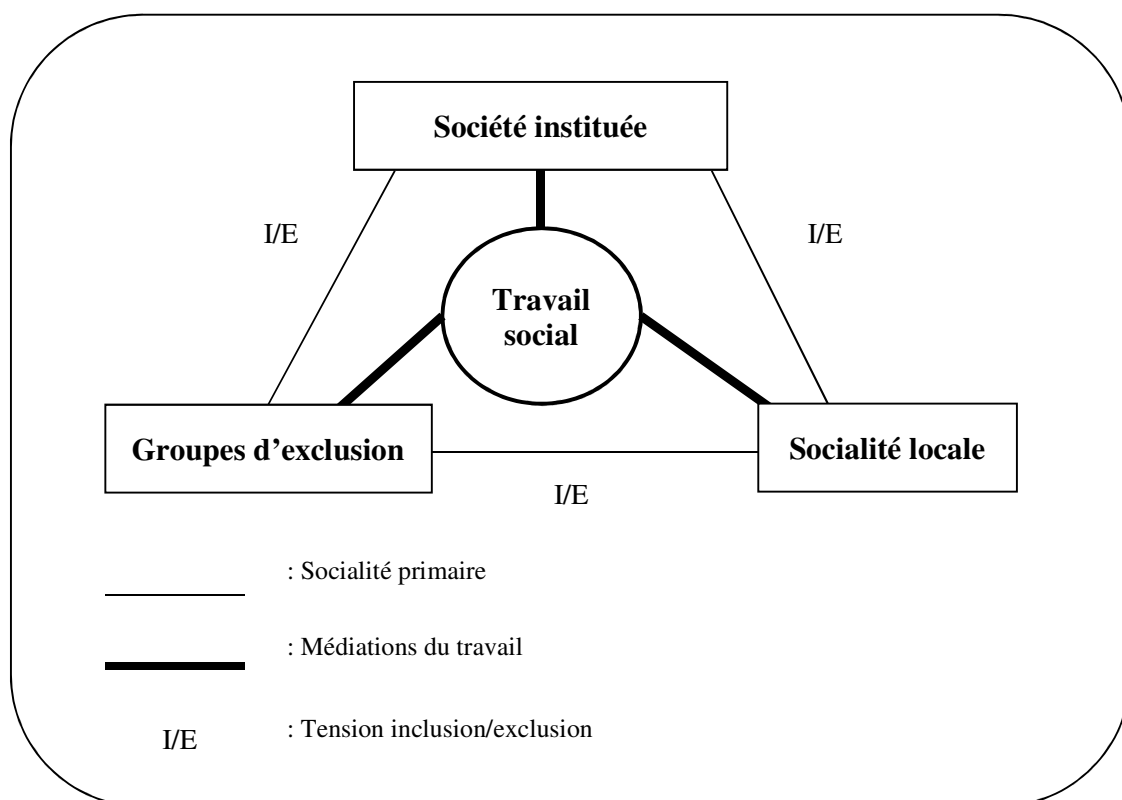
Pour les populations visées par le travail social, le rapport individu-société est marqué d'une inévitable tension entre inclusion et exclusion, normalité et anormalité, intégration et marginalité. Cette caractéristique particulière sous-tend toute la question du lien social, de l'échange social, de la réciprocité entre l'individu vulnérable et la société, et celle de la transformation des rapports d'inégalités et des facteurs qui causent les conditions d'exclusion, éléments clés en travail social. Si la médiation émancipatrice rend possible, chez les populations cibles du travail social, l'objectivation d'un rapport marqué par une forte tension entre inclusion et exclusion, la médiation transformatrice du lien social permet de rattacher les individus « hors norme » à la société par le retissage de liens sociaux. Sur ce point, les travaux de Freynet (1994, 1995, 1998, 2000) offrent une base théorique intéressante permettant de comprendre davantage le rôle du travail social en termes de médiation.

1.4 La médiation transformatrice et le lien social

Selon Freynet (1998), la réponse à la question du lien social se réalise pour le travail social par trois registres: l'application de la règle, l'aide psychosociale aux personnes et la place de la personne dans la société. L'auteure met l'accent sur la fonction médiatrice du travail social qui permet d'articuler ces trois registres. De par sa position à la jonction des rapports existants entre les individus, la société et la communauté, le TS favorise la création d'un espace nouveau permettant la transformation de ces divers rapports sociaux. Freynet suggère ainsi de déplacer l'intervention sociale des manques à combler et des symptômes à traiter vers la

restauration et l'amélioration de l'échange social, des interactions et des processus qui causent les conditions d'exclusion. Selon cette perspective, la médiation n'est pas une modalité de gestion d'un état de fait, elle ne vise pas à une régulation sociale à la marge. Au contraire, il s'agit d'un mode d'action qui s'efforce de recréer des interactions positives entre jeunes [individus] et société (Bondu, 1998, p. 2).

La figure suivante illustre les médiations du travail social telles que Freynet les conçoit.



(Freynet, 2000, p. 100)

Figure 3 – Les médiations du travail social

Le travail social se trouve pour Freynet au cœur d'une triple médiation dont les pôles se situent 1) dans les groupes d'exclusion, qui vivent dans des conditions précaires et se retrouvent disqualifiés sur les plans identitaire et social, 2) dans la société instituée, qui crée des normes définissant les critères d'inclusion et d'exclusion et produisant divers types d'exclusion (sociale, économique, professionnelle, etc.) et 3) dans la socialité locale, composée des nombreux réseaux locaux qui favorisent la participation des sujets à des prises de décisions collectives, à des échanges sociaux. La position que le TS occupe à l'interface de ces pôles lui permet de les relier et offre la possibilité d'une transformation des rapports sociaux existants. Freynet (2000) indique que c'est à partir des « enjeux quotidiens de la vie locale » (p. 101) qu'il est possible « d'investir les espaces existants, de susciter de nouveaux espaces, de créer des occasions pour de nouveaux liens » (*Ibid.*). La médiation se conçoit ici davantage dans une perspective d'intervention communautaire, comme l'auteure le souligne:

c'est au niveau local que peuvent s'opérer les micro-médiations, s'ouvrir des espaces où les exclus se feront reconnaître et négocieront leurs conditions de vie, leur statut social et leur identité pour sortir de la relégation dans laquelle ils sont enfermés. Les médiations du travail social vont s'incarner dans des situations concrètes, porter sur des objets, s'inscrire dans un territoire. (Freynet, 1994, p. 202)

En somme, les médiations du travail social telles que conçues par Freynet permettent de mieux saisir la réponse complexe qu'offre le travail social. Cette dernière se formule toujours sous plusieurs registres en même temps, concernant tout à la fois les rapports s'établissant entre les individus, les organisations locales et les institutions sociales. Puisqu'il se situe structurellement à l'interface de ces trois pôles et qu'il cherche lui-même à s'émanciper de leur force de contrôle social, le TS est en mesure d'ouvrir des espaces nouveaux, d'introduire la négociation entre les pôles, de créer des possibilités nouvelles de transactions. Le concept de transaction est

d'ailleurs central chez Freynet lorsqu'il s'agit de médiation. Elle mentionne que la transaction « permet d'explorer ces multiples ajustements et de comprendre comment ils contribuent à développer le lien social » (*Ibid.*, p. 181). Elle permet de se centrer sur les dynamiques sociales, sur la tension inclusion-exclusion, sur le processus de construction des rapports sociaux, sur l'espace interstitiel entre les exclus, les institutions et la communauté, et de considérer la place du tiers médiateur dans ces processus.

1.5 La médiation émancipatrice et la médiation transformatrice du lien social. Le travail social comme projet

De par ses registres d'intervention, identitaire et normatif (Autès, 1998), individuel et social, et parce qu'il vise diverses finalités (insertion, réponse aux besoins sociaux, transformation des liens sociaux, etc.), concevoir le travail social en termes de médiation offre l'opportunité de penser l'articulation entre le processus d'objectivation, l'attention portée au lien social et l'intention transformationniste pour que soient atteintes ces finalités de la profession. Si la médiation émancipatrice permet ultimement au sujet de se poser de manière autonome, critique et objective face à ce qu'on lui présente de la réalité, la médiation transformatrice du lien social contribue à la modification du sens accordé par les usagers au rapport qu'ils entretiennent avec la norme sociale. La position interstitielle du TS entre les individus et le social, entre les dimensions personnelles et universelles des problèmes sociaux, rend possible les diverses médiations nécessaires et l'ajustement de l'intervention médiatrice aux besoins de la situation. Le concept de médiation constitue en ce sens un cadre d'analyse très pertinent pour le travail social, que celui-ci soit de type individuel ou communautaire, ou qu'il s'inscrive dans un registre fonctionnaliste, humaniste, interactionniste ou structuraliste. Une objectivation, au sens que lui donne la théorie de la médiation des rapports sociaux, que ceux-ci concernent les groupes d'exclus et la société instituée, les groupes d'exclus et la socialité locale ou encore la

socialité locale et la société instituée, peut très bien s'accomplir dans le cadre d'un travail social individuel. Pour qu'une prise de conscience ait lieu, et éventuellement un changement, le travail social peut favoriser, même de manière individuelle, l'objectivation des actions menées et des prises de pouvoir réalisées par l'utilisateur dans le cadre de la socialité locale (ses réseaux proximaux, son environnement, son travail, etc.), ainsi que leurs impacts dans le processus de transformation des normes sociales. Le rôle du TS en est, en ce sens, essentiellement un de médiateur.

En tenant compte de ces éléments, la figure 4 propose une articulation des différentes conceptions de la médiation développées ici afin d'offrir un nouvel éclairage à l'intervention sociale du TS. La perspective émancipatrice de la médiation de Lenoir (1993, 1996), vue comme un processus d'objectivation d'un rapport à la norme sociale, et la perspective transformatrice du lien social de Freynet (2000) s'y retrouvent. Chacun des pôles du schéma sera repris de façon détaillée par la suite.

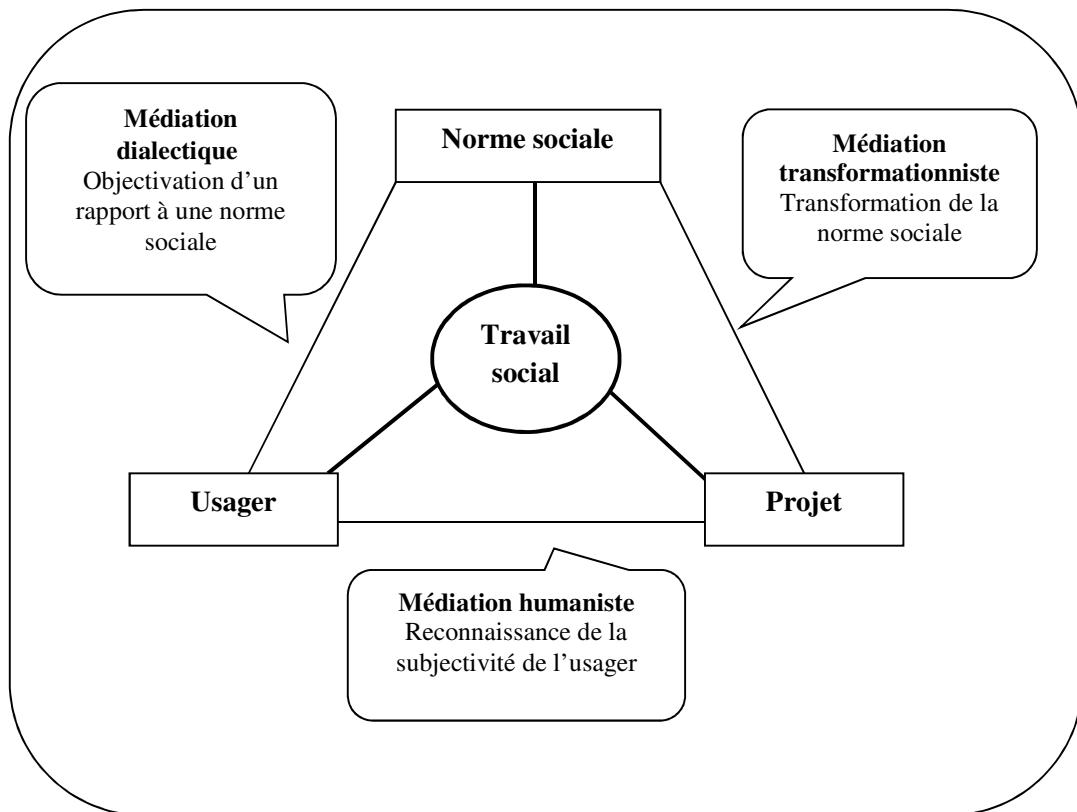


Figure 4 – Les médiations multiples du travail social

1.6 Les médiations multiples du travail social

De par les différents registres d'intervention et les diverses finalités du travail social, il ne peut exister qu'un seul type de médiation. La diversité et la complexité du travail social sollicitent au contraire plusieurs formes de médiations qui ne sauraient se réduire à des conceptions instrumentales. L'intervention sociale met en œuvre une sorte de dynamique médiatrice à travers laquelle différentes médiations s'encouragent, s'interpellent, se chevauchent.

De façon plus spécifique, et comme illustré à la figure 4, le TS se situe à l'interface de trois pôles: la norme sociale, l'utilisateur et le projet. Les rapports s'établissant entre ces derniers requièrent différentes formes de médiation par le TS. Avant de les décrire, et pour favoriser leur compréhension, les trois pôles seront d'abord expliqués.

1.6.1 La norme sociale

En dépit du fait qu'une réflexion autour d'un savoir commun du travail social soit très tôt apparue ardue au sein de la profession, il demeure somme toute possible de dégager la principale caractéristique de l'objet du travail social. Toute action sociale menée en travail social concerne toujours, d'une manière ou d'une autre, le rapport individu-social. Que ce social consiste en des systèmes en interaction, en des structures inadéquates, en des rapports sociaux de force, en un environnement plus ou moins proche de l'utilisateur ou en un ensemble d'individus, une préoccupation concernant la façon dont l'individu et le social s'articulent est toujours présente. L'utilisateur est ainsi toujours situé au regard d'un élément du social. Suivant les différentes visions des finalités du travail social existantes, on remarque que derrière la recherche du bien-être social, du rétablissement des interactions entre la personne et son environnement ou encore d'un meilleur fonctionnement social, il est toujours question d'une norme sociale à rappeler, à renforcer, à instruire.

L'évaluation du lien entre la personne et la réponse apportée par l'État s'effectue toujours en référence à une norme sociale, à une certaine conception de ce qui est « normal » ou « anormal » dans une situation donnée, à un type de réponse sociale attendue devant des problèmes rencontrés par un individu, à un seuil de déséquilibre, de souffrance ou de malaise socialement acceptable. Redjeb, Mayer et Laforest (2001) abondent en ce sens en rappelant que

l'état des savoirs [...] révèle un usage varié de la notion de problème social comme catégorie de pensée et comme catégorie d'action publique. Toutefois, le rapport de la norme à la réalité sociale nous paraît être au cœur des définitions retenues. (p. 52)

En s'appuyant sur les travaux de Barel (1973), Couturier (2006) avance que lorsqu'une question sociale est suffisamment problématisée, il s'élabore un système d'intervention énonçant les normes à respecter et les dispositifs pour ce faire. En certaines matières, le TS participe même de ces dispositifs de renormalisation. La problématique sociale définit donc ce qui est « normal » ou « anormal » dans le cadre précis du problème constaté, identifie les critères et les normes relatifs à ce dernier ainsi que des orientations et des règles concernant les réponses à y apporter. Le système d'intervention vise donc à apporter une aide aux individus, groupes ou collectivités touchés par cette problématique. Dans cette perspective, l'intervention sociale du TS se réalise toujours au regard d'une norme sociale telle que définie par la problématique sociale.

1.6.2 L'utilisateur

Le pôle de l'utilisateur fait référence aux caractéristiques des situations sociales des personnes qui ont recours aux services sociaux. Celles-ci vivent d'une manière ou d'une autre certaines formes d'exclusion, de marginalisation, de disqualification

identitaire et sociale. L'utilisateur du travail social est toujours aux prises avec une situation sociale ayant perdu certaines de ses qualités (Giuliani, 2008), avec une situation n'offrant pas de réponse à ses besoins sociaux. En somme, l'utilisateur entretient avec la norme sociale un rapport inadéquat, conflictuel, problématique qui lui fait vivre une expérience négative (Goffman, 1974) et dont l'enjeu est la reconnaissance de ses dimensions singulière et universelle.

Ce ne sont pas tant les défaillances de l'utilisateur qui intéressent ici les TS, que les épreuves qu'il vit au quotidien et ses difficultés à s'insérer dans ce qui est convenu d'appeler la société. Le degré et l'intensité des formes d'exclusion et de disqualification qu'il rencontre, la couleur que celles-ci prennent concrètement dans son quotidien et les impacts qu'elles ont sur les différentes sphères de sa vie caractérisent le pôle de l'utilisateur. Le problème que rencontre et vit l'utilisateur représente en fait la dimension individuelle de la problématique sociale.

1.6.3 Le projet

Finalement, le troisième pôle, celui du projet, se rattache aux finalités transformationniste, humaniste ou fonctionnaliste du travail social qui se réalisent par diverses incitations à engager un usager dans un projet le rattachant au lien social. Le projet constitue une forme de dispositif permettant de relier l'utilisateur et le TS et qui sert de repère commun dans la relation. Ce dernier représente un « espace au carrefour de multiples possibilités et perspectives dont il revient aux individus d'en choisir une et de mobiliser les ressources nécessaires pour s'y engager » (Giuliani, 2008, p. 198). Le projet apporte une forme de reconnaissance à l'utilisateur en ce qu'il lui offre une opportunité d'identification à un « faire » susceptible d'être reconnu, ou du moins approuvé, par la société (Breviglieri, 2008). Le projet est donc favorable à la participation de l'utilisateur au monde social tel qu'il se présente à lui, avec l'espoir que cette participation permettra à terme la transformation de l'utilisateur et

de ce monde social. La position du TS à la jonction des rapports qui s'établissent entre ces trois pôles lui permet de réaliser trois types de médiation.

1.6.4 *La médiation dialectique*

La première médiation concerne le rapport s'établissant entre l'utilisateur et la norme sociale et recherche l'objectivation dudit rapport. Ce rapport de l'utilisateur à la norme sociale reflète plus fondamentalement un rapport au monde vécu de manière négative ou problématique, en ce qu'il traduit une façon particulière pour l'utilisateur d'être « hors » ou en marge de la société, une manière spécifique d'exister à travers les rapports sociaux²⁴ négatifs ou inexistantes. Le TS vise, par la médiation dialectique, à provoquer un recul, chez l'utilisateur, face à sa situation sociale problématique afin de conscientiser les éléments qui s'y trouvent imbriqués et les dynamiques qui s'y jouent et l'influencent. Par l'introduction de cette tierce partie qu'est le TS dans le rapport, une rupture sera provoquée, ébranlant ainsi le mode habituel d'appréhension de la réalité de l'utilisateur. En cherchant à identifier la situation problématique dans laquelle se trouve l'utilisateur, en prenant appui sur sa réalité sociale, la médiation du TS va permettre d'objectiver le problème, de le poser en extériorité et de le constituer en objet d'intervention. En ce sens, la signification de la situation problématique se rapproche ici de la situation problème définie par Freire (1982), c'est-à-dire comme un processus de problématisation qui permet à l'utilisateur d'attribuer du sens à sa situation et d'en « faire l'objet d'une discussion qui conduira à en débattre, à l'interpréter et à la dépasser » (Lenoir, 2014, p. 344).

²⁴ Le rapport de l'utilisateur à la norme sociale s'apparente au rapport s'établissant entre un sujet et un objet de savoir dans le cas de l'enseignement (Lenoir, 1993, 1996, 2014). Dans les deux cas, ceux-ci constituent une forme de rapport au monde. Une dimension médiatrice est toujours constitutive de ces rapports et le processus d'objectivation sous-jacent procède d'une même logique.

Il importe de préciser que la médiation du rapport de l'utilisateur à la norme sociale ne se réalise pas toujours en appui sur une intention d'intégration de l'individu et, conséquemment, selon une visée fonctionnaliste. Certes, certains cas de figure du travail social peuvent refléter une telle finalité; pensons simplement aux intervenants œuvrant en centres jeunesse ou en centres de détention. Il faut toutefois retenir que, par la médiation, le TS cherche avant tout à faire reconnaître les droits sociaux des individus, et donc à assurer leur reconnaissance. La relation qu'il établit avec un usager nécessite une forme de proximité et d'empathie (Boujut, 2005) afin de recueillir des données personnelles sur sa situation sociale qui pourront être remaniées en catégories d'ayants droit (*Ibid.*), ce qui, du coup, légitimera la poursuite de son travail. L'aide offerte par le TS est pour ainsi dire conditionnelle « à des critères de recevabilité administrative » (*Ibid.*, p. 14). C'est dans cette perspective que « les assistants sociaux objectivent, dans la proximité, des données personnelles afin de les convertir en catégories administratives qui sont à même de réparer, d'améliorer une situation précise » (*Ibid.*, p. 5).

Le fait de parler en termes de norme sociale n'implique par ailleurs pas nécessairement que celle-ci soit vécue de façon problématique pour l'individu, de sorte que cette dernière n'est pas toujours celle qu'il faille médier. En réalité, si le cœur de l'intervention sociale du TS réside dans la médiation d'un rapport entre un usager et une norme sociale, cette norme est fréquemment définie et identifiée au cours même de l'intervention. Plus encore, en appui sur le projet transformationniste et humaniste de la profession, la norme est négociée dans une grande mesure avec l'utilisateur. Le degré d'objectivation du rapport de l'utilisateur à la norme sociale se joue en fait dans le cadre de la relation, à l'écart des pressions institutionnelles ou sociales (Giuliani, 2008), à la lumière des propos rapportés et des expériences vécues par l'utilisateur au regard de sa situation sociale. La médiation dialectique peut même favoriser la mise en place de stratégies inusitées qui ne concordent pas toujours avec les prescriptions officielles.

Une fois la norme convenue, il s'agit alors pour le TS d'accomplir son travail de médiation, d'objectivation du rapport usager-norme sociale, en l'aidant à décoder cette norme sous ses différents aspects, à lui donner du sens, à lui faire prendre un certain recul pour être en mesure de la poser en extériorité, de lui trouver une autre signification, de la concevoir autrement et, enfin, de transformer son rapport à celle-ci. C'est notamment par la mise en lien, par le TS, de la dimension individuelle et de la dimension sociale de la situation de l'utilisateur que ce dernier est encouragé à saisir la façon dont il se retrouve hors du lien social, non reconnu dans ses dimensions individuelles et sociales, et la manière dont la société et les structures sociales participent de cette non-reconnaissance. En travail social, cela se réalise par exemple en nommant l'injustice, en explicitant les effets pervers du contexte néolibéral sur les populations les plus démunies, en mettant à jour le manque de réponse sociale à certains problèmes sociaux, en dénonçant les impacts négatifs des structures et politiques sociales en place sur les individus aux prises avec des problèmes sociaux, etc.

1.6.5 *La médiation humaniste*

Étroitement liée à la médiation dialectique, une seconde médiation du TS concerne le rapport entre l'utilisateur et un projet. Ici, la transformation du sens accordé à la norme sociale peut s'opérer de manière plus tangible par l'engagement de l'utilisateur dans un projet d'intervention. La valeur de cet engagement est tributaire de l'établissement et du maintien d'un certain niveau de qualité de relation que le TS saura construire avec l'utilisateur. La relation a ici le même statut que la relation pédagogique en éducation (Lenoir, 2005), c'est-à-dire qu'elle fait appel aux dimensions psychoaffectives et à la subjectivité de l'individu²⁵. À l'instar de la

²⁵ En ce sens, l'humanisme ici interpellé s'insère dans le courant de la psychologie humaniste, principalement dans la perspective ayant émergé de l'école de Palo Alto. En opposition aux approches behavioristes et psychanalytiques jugées trop éloignées de la subjectivité et de

médiation pédagogicodidactique inhérente à l'intervention éducative (*Ibid.*), la médiation humaniste met en place les conditions d'actualisation et de transformation du rapport usager-norme sociale.

Grâce à la relation, le TS fixe avec l'utilisateur des objectifs d'intervention, élabore avec lui un plan de travail et met en exergue des moyens concrets pour résoudre les problèmes identifiés de façon conjointe. Cette médiation peut être qualifiée d'humaniste dans la mesure où une grande attention est accordée à la subjectivité de l'utilisateur, à ses intérêts, à son vécu, à ses potentialités. L'intervention sociale du TS est en réalité toujours très personnalisée, très proche de l'expérience sociale de l'utilisateur, puisqu'elle se construit en appui sur le droit subjectif (Join-Lambert, 1997). C'est parce que l'humanisme dont fait preuve le TS suscite la reconnaissance de sa dimension personnelle que l'utilisateur sera appelé à s'investir dans la recherche d'une reconnaissance sociale à travers un projet. En même temps, l'intervention sociale du TS ne peut se réaliser pleinement que par l'engagement de l'utilisateur dans un projet de transformation.

Qu'il s'agisse de le recommander à des ressources externes, d'évaluer son réseau de relations, de l'insérer dans un réseau de son environnement, de rechercher avec lui diverses alternatives qui vont susciter sa motivation à s'engager dans un projet, la médiation humaniste s'accomplit en appui sur les capacités et les ressources de l'utilisateur et est sollicitée par l'écoute et l'empathie du TS (Boujut, 2005). Derrière la recherche de l'investissement de l'utilisateur, c'est en réalité toute la question du lien social qui est sous-entendue. C'est que le contrat passé avec l'utilisateur favorisera une articulation moins problématique de son rapport à la norme sociale et contribuera

l'expérience vécue de l'utilisateur, ce courant accorde une importance cruciale au développement personnel de la personne, à la façon dont elle vit, interprète, donne du sens, d'un point de vue subjectif, à ses expériences. Cette forme d'humanisme situe au cœur du processus d'intervention la relation professionnel-utilisateur (Rogers, 1968, 1970). Dans le cadre de cette approche, une large part de l'intervention est centrée sur les émotions, les sentiments et les perceptions de l'utilisateur.

éventuellement au développement d'une réflexion plus critique envers les normes sociales mises en place. Le fait de réaliser cette médiation sur un mode relationnel s'avère donc un moyen stratégique pour servir la transformation du rapport usager-norme sociale. Le fait de faire preuve d'humanisme et de démontrer de l'empathie, du respect et de la reconnaissance envers la subjectivité de l'utilisateur l'incitera plus facilement à entreprendre des démarches de changement. Le registre relationnel permet ainsi l'insertion de l'utilisateur dans un projet sur un mode volontaire plutôt que de contrôle. La médiation relationnelle s'accomplit d'ailleurs à partir d'un projet individuel, choisi selon les besoins, intérêts, et capacités de l'utilisateur. Ainsi engagée dans un projet qui l'interpelle, la transformation de son rapport à la norme sociale peut s'accomplir.

1.6.6 *La médiation transformationniste*

Comme l'engagement dans un projet stimule l'action de l'utilisateur, suscite sa prise de parole et de pouvoir, encourage et accroît son *empowerment*, le processus de transformation peut se poursuivre. Ce mouvement interpelle une troisième médiation ayant trait au rapport entre le projet et la norme sociale. Il s'agit de la médiation transformationniste qui rejoint la tendance structuraliste de la profession et qui renvoie à la transformation de la norme sociale établie.

L'utilisateur étant dorénavant engagé dans un projet, ses espaces d'action s'accroissent et son rapport à la norme sociale devient plus critique. Il se trouve en outre par ce projet rattaché à une norme sociale émergente. Le TS peut ici favoriser l'ouverture d'interfaces permettant la mobilisation de l'utilisateur, la revendication de ses droits, la négociation qui vont lui permettre de participer à la redéfinition, voire même à la transformation, des systèmes, des structures et des normes sociales qui occasionnent les rapports sociaux d'inégalités et d'exclusion.

C'est en fin de compte cette transformation, opérée grâce aux médiations du TS, qui constitue l'ultime finalité du processus d'intervention sociale. En effet, parce que l'utilisateur a pris conscience de son rapport problématique avec la norme sociale et parce qu'il s'est engagé dans un projet qui lui permet de le modifier, il se retrouve pour ainsi dire « inclus » dans la société. Ses besoins sociaux se retrouvent alors mieux comblés et il accède à un plus grand bien-être social. Une plus grande reconnaissance de ses dimensions singulière et universelle lui est accordée, puisque l'État, par l'intermédiaire du TS, a pu reconnaître le problème et lui apporter une réponse sociale.

Ces trois médiations, appuyées par une articulation de la conception émancipatrice de Lenoir (1993, 1996) et de la conception productrice de lien social de Freynet (1994, 1995, 1998, 2000), regroupent les trois principaux registres du travail social. Plus encore, elles permettent leur articulation dans le cadre toujours situé d'une intervention sociale. Le fonctionnalisme, réagissant à la demande sociale de s'occuper des marginaux; l'humanisme, qui favorise la réponse à la demande individuelle de l'utilisateur; et la perspective critique, recherchant la transformation des structures sociales peuvent ainsi être réfléchis et sollicités selon les besoins identifiés en cours d'intervention. Cette conception des médiations du travail social permet de rendre justice à la complexité de l'action professionnelle du TS qui se situe à la frontière de l'individuel et du social, du singulier et de l'universel, de l'identitaire et du normatif.

1.7 Conclusion sur le concept de médiation

En somme, la partie précédente a permis d'élucider la fonction médiatrice de la relation en travail social telle que conçue dans le cadre de cette recherche et de mettre en exergue les dynamiques complexes qui la sous-tendent. Toutefois, tel que mentionné antérieurement, la dimension relationnelle, bien qu'elle constitue le cœur de la professionnalité du travail social, n'apparaît pas saisie à travers de sa fonction médiatrice constitutive, ce qui peut expliquer en grande partie la difficulté des acteurs du travail social de rendre compte de la pratique concrète du TS.

Si l'action professionnelle en travail social, de par sa composante interactive, semble souvent abstraite et complexe pour plusieurs, comment, dès lors, entrer dans sa boîte noire pour la démystifier et mieux la comprendre? Car, en dépit du fait qu'elle relève avant tout d'un travail symbolique (Autès, 1998) et que les technologies qu'elle emploie s'avèrent hautement discursives et psychoaffectives (Couturier et Chouinard, 2008), il n'en reste pas moins qu'elle s'accomplit, que le travail social s'effectue, que la restauration de l'échange social a lieu.

C'est dans l'optique d'accéder aux axes structurant la relation en travail social que le concept de situation est retenu. Développé principalement par le champ de la didactique professionnelle, ce concept offre un cadre théorique et méthodologique pertinent pour l'analyse de pratiques professionnelles réelles comportant une dimension interactive fondamentale. La situation, tel qu'il sera possible de le constater, est un concept qui permet de dégager, à partir d'interventions réalisées de manière effective par des professionnels, dans des contextes toujours uniques, des éléments communs à l'ensemble de leur pratique professionnelle. En ce sens, le concept de situation s'avère tout à fait approprié pour permettre d'atteindre les composantes de la pratique qui traduisent l'accomplissement concret des médiations du travail social.

La partie suivante expose, dans un premier temps, la conception de la situation telle qu'adoptée dans le cadre de ce projet de recherche. Dans un second temps, la dimension principale de la situation, celle du discours, sera développée. Le discours est d'ailleurs retenu pour la suite de l'étude et considéré dans l'analyse de l'action professionnelle des TS. Cet exercice permettra, à terme, d'illustrer plus concrètement les bases d'un cadre d'analyse permettant l'étude de l'objet de recherche alimenté depuis le départ: la fonction médiatrice de la relation en travail social.

2. LA MÉDIATION EN ACTION OU LA SITUATION D'INTERVENTION SOCIALE

Le concept de situation a largement été employé dans le domaine de l'éducation, notamment en référence à la situation d'enseignement-apprentissage (Lenoir, 2014), et dans le champ de la didactique professionnelle (DP), pour favoriser l'analyse de pratiques professionnelles réelles. Dans un contexte de restructuration du champ de la formation professionnelle continue en France, il s'est avéré nécessaire de développer des outils d'analyse permettant une meilleure compréhension des activités professionnelles qui y étaient réalisées (Pastré, 2002). L'objectif de la DP est donc double. Il s'agit de favoriser « l'analyse du travail en vue de la formation des compétences professionnelles » (Pastré, Mayen et Vergnaud, 2006, p. 145). Cette visée suppose qu'une attention soit portée au travail tel qu'il est réalisé par des professionnels dans le but d'en dégager des éléments pertinents pour l'apprentissage d'un métier. La DP s'intéresse dans cette optique non pas tant aux discours sur la pratique qu'à l'activité de mise en œuvre effective de cette pratique.

Un principe de base sur lequel s'appuie la DP réside dans le fait que toute action professionnelle réelle est toujours située dans le temps et dans l'espace. Puisque chaque situation possède des caractéristiques uniques, une attention doit être

portée au contexte et aux multiples facteurs qui la norment (Leplat, 2000). En tant qu'espace-temps empirique au sein duquel se met en œuvre un agir professionnel, la situation possède en outre une dimension interactive intrinsèque. Elle s'avère donc nécessairement dynamique et complexe (Mayen, 2007). C'est au cœur d'une situation de travail que sont mis en relation, à travers de la réalisation d'une action professionnelle, des conditions externes, des mécanismes internes à l'action et au professionnel, des buts et des objectifs, diverses prescriptions qui l'influencent, plusieurs éléments de contextes (spatio-temporel, normatif, organisationnel, institutionnel, social, etc.) et leurs différentes interactions (Pastré, 2002). La situation dépasse en ce sens la stricte exécution de l'action. Elle comporte en effet plusieurs dimensions, que celles-ci renvoient à « la temporalité, la spatialité, la signification, la contextualisation, le transitionnel, la transaction, l'interactivité, la représentation » (Lenoir, 2014, p. 266). Elle témoigne en réalité des composantes relatives à la complexe mise en forme d'une action posée par un professionnel auprès d'un usager.

Le caractère dynamique et situé d'une action professionnelle implique la mobilisation de connaissances différentes de celles utilisées pour expliciter sa pratique (Pastré, 2006; Vergnaud, 1992). Elles relèvent d'un registre autre que celui, théorique, dans le cadre duquel un certain degré de réflexion sur l'action a pu être accompli. En fait, les compétences interpellées lors de la réalisation d'une action proviennent d'un registre n'existant que pour l'action, d'un registre qui se veut d'abord et avant tout pragmatique (Pastré, *Ibid.*).

L'existence d'un registre de connaissances spécifique à l'action en situation commande dès lors des moyens d'analyse en mesure de les capter et de les interpréter. La DP recourt pour ce faire aux outils développés dans le domaine de

l'ergonomie du travail. L'objet²⁶ et les finalités de ce champ rejoignent en majeure partie celles de la DP, notamment en ce que l'analyse « cherche à identifier les conditions de celles-ci [les situations de travail] et les mécanismes qui la règlent » (Leplat, 2000, p. 5). En donnant « des instruments d'analyse de ce qu'est, de ce que pourrait être la compétence des opérateurs, [...] [cela] permet de mieux définir les tâches, l'organisation et les formations » (De Montmollin, 1986, p. 76).

La nature fondamentalement interactive du travail social et l'intérêt manifesté dans le cadre de cette recherche envers une meilleure appréhension des axes qui le structurent rejoignent les préoccupations de la DP. L'intervention sociale du TS apporte toutefois un degré supplémentaire de complexité pour l'analyse de situations de travail, car elle met en jeu une relation entre un usager et un TS, relation dont les modalités d'appréhension sont très incertaines. Selon Mayen (2007), lorsqu'une situation inclut un professionnel et un usager dans le cadre d'une relation de service, elle comporte deux objets de travail: un objet de service et un objet d'usage. Ces derniers appellent deux formes d'intervention: l'intervention sur l'objet et la gestion de la relation de service avec l'usager et des facteurs qui l'influencent. Pour parvenir à une compréhension approfondie de la situation encadrant une relation de service, il est, de l'avis de l'auteur, nécessaire de bien analyser la trajectoire antérieure et la situation sociale de l'usager, de même que les caractéristiques de la relation de service et du cadre institutionnel qui l'influence.

Si ces exigences apparaissent tout à fait légitimes pour assurer une analyse approfondie du travail en situation, il demeure qu'en travail social, une définition précise *a priori* des objets de l'intervention s'avérerait particulièrement complexe. Décrire de manière détaillée le rapport qu'un usager entretient avec la norme sociale représente en effet un défi de taille. Une telle entreprise ne pourrait qu'être

²⁶ À titre informatif, « l'ergonomie du travail définit son objet comme l'activité de l'homme en situation de travail » (Leplat, 2000, p. 5).

incomplète, dans la mesure où elle implique de déterminer, d'une part, la norme sociale en jeu et, d'autre part, de caractériser la forme de disqualification sociale qui sous-tend un rapport inadéquat entre l'utilisateur et la norme sociale. Du fait, en outre, que les objets du travail social soient de nature abstraite et souvent subjective et que la plupart se définissent en cours même d'intervention, des réserves quant à la considération de cet aspect dans l'analyse sont émises.

L'importance de considérer les diverses composantes d'une relation avec un usager a également été soulevée dans les travaux de Goffman (1974). La notion « situation d'interaction » qu'il a proposée

a permis de réintroduire l'importance du *cadre local* dans l'analyse de la relation de service, définie ici comme une *situation sociale*, c'est-à-dire un espace-temps défini *conventionnellement* où deux personnes ou plus sont en *coprésence*, communiquent et contrôlent mutuellement leurs appartenances, leurs activités et leur langage corporel au cours d'échanges. (Cerf *et al.*, 2004, p. 567)

La situation repose ainsi sur une composante interactive qui met en jeu un professionnel et un usager dans le cadre d'une relation de nature sociale (Lenoir, 2014). S'agissant de la situation d'enseignement-apprentissage structurant l'intervention socio-éducative de l'enseignant, la dimension interactive renvoie à diverses formes d'activités qui impliquent les acteurs en présence:

une activité de construction de sens, qui repose sur une triple perspective, épistémique (rapport au savoir [aux normes sociales]), psychologique (rapport au sujet) et sociologique (rapport au social); une activité de construction du rapport social qui renvoie à l'interprétation et à l'actualisation des différents rôles au sein de la situation et qui conduit à la mise en place de rapports dialogiques; une activité de construction d'images identitaires qui s'expriment et se modifient au cours de l'activité interactive, par le biais du processus de

reconnaissance mutuelle de la dimension humaine; une activité cognitive qui est rendue possible par l'usage de dispositifs instrumentaux et procéduraux. (*Ibid.*, p. 272-273)

Plusieurs caractéristiques d'une situation, dès lors qu'elle renferme une dimension relationnelle entre un usager et un professionnel, sont donc présentes, dont celles relatives au rôle complémentaire des individus engagés dans l'action, comme une cible de travail partagée, un écart entre les moyens (physiques ou cognitifs) de chacun et une relation d'aide socialement établie (Falzon et Lapeyrière, 1998). Parmi d'autres éléments distinctifs d'une situation recelant une relation TS-usager, se trouvent les objectifs de la relation, qui peuvent varier d'une situation à une autre et d'un usager à un autre; l'importance du temps de la relation, soit sa fréquence, son rythme et la durée des rencontres; l'espace de réalisation de l'intervention sociale (la rue, le domicile, l'institution, etc.); la codépendance, qui témoigne d'une relation souvent asymétrique entre un usager des services sociaux et un TS mandaté par une institution publique; et, finalement, les prescriptions socio-institutionnelles et les soutiens techniques réglant le déroulement de l'intervention (Cerf *et al.*, 2004). C'est en fin de compte toute une dynamique complexe qui doit être analysée dans son ensemble pour comprendre la nature de l'action professionnelle du TS.

Du fait que les prescriptions qui pèsent sur la relation TS-usager sont nombreuses et dépassent largement le cadre institutionnel strict, il apparaît évident qu'il ne serait pas possible de les décrire dans toute leur complexité avant même le début du processus d'intervention sociale. Il faudrait en réalité considérer toute la question des finalités de la profession dans l'analyse d'une situation en travail social. D'ailleurs, comme l'articulation des différents registres d'intervention (fonctionnaliste, humaniste, interactionniste, structurel) se réalise au sein même d'une situation de travail, une description préalable à une analyse de situation en travail social ne peut être envisagée.

Entre autres difficultés associées à l'analyse de la situation du TS en action, notons l'absence de matériel concret appuyant cette action professionnelle. À défaut d'outils satisfaisants permettant d'évaluer ses productions, son action ne peut en réalité se décoder qu'à travers son activité discursive. La relation est éminemment une activité langagière (Giuliani, 2008). En fait, la question du langage est si prépondérante que, s'agissant du travail social, le discours « est » action. Il possède en effet le même impact sur l'utilisateur, le même pouvoir de convaincre, de susciter l'engagement et la motivation que le ferait une action concrète. Ce n'est donc qu'à partir des actes de langage en situation que peut s'interpréter la performativité de l'action professionnelle en travail social. S'il s'avère essentiel d'accorder une attention aux nombreuses caractéristiques d'une situation au sein de laquelle une relation TS-usager est en jeu, celle-ci doit nécessairement être en lien avec le langage auquel recourt le TS.

Au regard de ces éléments, la composante du langage du TS sera retenue et constituera la base de l'analyse de situations de travail. Tel qu'il sera exposé ci-après, le langage porte en lui-même les valeurs et les éléments clés d'un groupe, d'une culture, d'une société. Il renvoie à une dimension sociale qui permet de mettre en lien les individus et le social. En ce sens, le langage soutient doublement bien les finalités du travail social. Le fait de sélectionner la dimension langagière, parmi les nombreuses composantes du concept de situation, permettra d'en apprendre davantage sur les situations mettant en scène les médiations du travail social. En effet, comme il sera possible de le constater, les actes mêmes de langage sont le reflet d'une analyse, par le TS, des divers éléments significatifs de la situation. La perspective spécifique à laquelle renvoie la question du langage dans le cadre de cette recherche sera traitée de façon plus approfondie dans les paragraphes suivants. La façon dont le langage est étroitement associé à la situation sera commentée par la suite.

2.1 La composante discursive de la situation en travail social

Plusieurs ont soulevé l'importance du langage dans le travail des TS (Autès, 1998; Ion et Ravon, 2005; Giuliani, 2008; Soulet, 1997). Le langage représente d'ailleurs bien plus qu'un simple outil favorisant la réalisation des médiations. En réalité, il représente une médiation *in se*. Après avoir démontré que le langage relève d'un dispositif permettant au TS d'accomplir son travail de médiation en situation, la dimension médiatrice constitutive du langage sera présentée, ce qui permettra de saisir l'importance de l'analyse du langage dans la compréhension du travail du TS en situation.

2.1.1 *Le langage comme dispositif permettant l'accomplissement des médiations du travail social*

Pour favoriser la mise en œuvre du processus d'objectivation du rapport à un objet identifié, Lenoir, Maubant, Hasni, Lebrun, Zaid, Habboub et McConnell (2006) recourent au concept de dispositif. Précisément, un dispositif renvoie à « un moyen mis en œuvre en vue d'atteindre une finalité, mais ce moyen, tolérant à l'erreur, a fonction non de contrôle, mais de régulation, de support, de guide, d'ouverture, visant à favoriser la mise en œuvre de la médiation cognitive » (*Ibid.*, p. 44).

Selon les auteurs, un dispositif est teinté de certaines significations et d'intentions. Ce moyen sert bien d'appui à la médiation en ce qu'il « agit en tant que "passeur" » (*Ibid.*, p. 45). Si la pratique enseignante recourt à différents types de dispositifs (*Ibid.*), il n'en va pas de même pour la pratique du travail social. Comme mentionné précédemment, le travail social étant une pratique essentiellement discursive, et compte tenu de l'absence de matériel concret appartenant aux TS en propre (Soulet, 1997) et de la nature symbolique de leur travail (Autès, 1998), il est convenu d'admettre que le principal, voire le seul, dispositif servant d'appui à la médiation en travail social est le langage. En raison du fait que « le travail social est

toujours à la place de ce qui manque et si ça ne manquait pas, on disposerait des mots pour le dire » (*Ibid.*, p. 50), ce que les TS évoquent pour justifier leur intervention sociale est de l'ordre du symbolique: nommer la rupture, dire la marge (*Ibid.*), préciser ce qui manque, dénoncer les problèmes et la misère (Soulet, 1997). De tels actes nécessitent évidemment une dimension narrative pour être réalisés. Le langage comme dispositif sert donc d'appui dans toute médiation en travail social.

2.1.2 *Le langage comme médiation*

Plus encore, la question de ce dispositif est d'autant plus pertinente pour la médiation du travail social que le langage constitue lui-même une médiation. Freitag (1986b) signale que le langage comporte une dimension sociale en ce qu'il « "signifie" le geste, c'est-à-dire le rend "identique" à son "essence sociale": il l'inclut dans la classe de toutes ses reproductions sociales » (p. 97). Il ajoute que le langage est en fait une expérience qui est avant tout sociale et qui porte le sens du monde spécifique à cette expérience. La manière de se servir du langage est toujours sociale et remplit une fonction sémantique au regard de l'expérience sociale. Dans cette optique, « le langage médiatise toute activité sociale » (*Ibid.*, p. 130). En raison du fait que, pour décrire ses actions ou ses pensées et leur donner du sens, l'individu doit pénétrer dans le langage, Freitag indique que la médiation peut être considérée comme objective (p. 45).

Six (1990) croit également que le langage est une médiation *in se*. En effet, ce dernier permet une prise de recul face à la réalité immédiate. C'est d'ailleurs dans cette distance que « le langage peut commencer à essayer de dire la signification de ces éléments ou de ces événements, c'est-à-dire renouer avec ceux-ci, mais en n'y étant plus perdu » (*Ibid.*, p. 169). L'auteur indique que, sans la médiation du langage, il est impossible de sortir du mode d'appréhension immédiat de la réalité. C'est donc grâce à lui que l'individu peut avoir « une saisie humaine de ce qui survient » (*Ibid.*).

Dans un même ordre d'idées, Giuliani (2008) considère que le langage permet la typification de l'expérience sociale d'un individu. La construction de catégories par le langage de l'utilisateur permet non seulement une forme d'objectivation de son expérience sociale, mais rend cette expérience compréhensible et accessible au TS. Celui-ci ayant désormais une prise commune sur la situation sociale de l'utilisateur, il lui devient possible de la réorganiser, d'y provoquer des changements, de la transformer en appui sur les ressources identifiées (Giuliani, 2007).

Vygotsky adopte une perspective sociale et culturelle à l'égard du langage en tant que médiation. Dans la théorie sur l'interactionnisme social qu'il a développée (Vygotsky, 1997), la médiation y est abordée de manière centrale. Il y est souligné notamment que le rapport au monde de l'humain, ainsi que son rapport à lui-même, est toujours médiatisé par des outils qui sont d'abord et avant tout d'ordre culturel et toujours socialement construits. Parmi ceux-ci, notons les outils matériels (un crayon, un marteau, etc.) et les outils sémiotiques, dont les signes, les codes, les symboles et, le plus important, le langage. C'est par l'acquisition et le développement de ces outils que l'individu en vient, à travers de ses activités, à prendre un recul par rapport à son environnement, à le contrôler, à le transformer et à médier son propre rapport au monde. Pour Vygotsky (*Ibid.*), le développement de la pensée est étroitement lié à l'acquisition du langage. Il avance que les concepts se développent grâce à la médiation par le signe ou le mot, qui sont des outils sociaux. La médiation par le langage est surtout symbolique pour cet auteur. Il indique que

le concept est impossible sans les mots, la pensée conceptuelle est impossible sans la pensée verbale. [...] l'élément central de tout ce processus, [...] est *l'emploi spécifique du mot*, l'utilisation fonctionnelle du signe comme moyen de formation des concepts. (*Ibid.*, p. 207)

Le langage, d'origine sociale, s'intègre ainsi progressivement à la structure cognitive de l'individu et entre en contact avec d'autres fonctions intellectuelles. De cette interaction pourront alors naître des fonctions plus complexes, « des fonctions composites, des systèmes de fonctions, des fonctions systémiques, des systèmes fonctionnels » (Ivic, 1994, p. 801). Le langage favorise en outre le passage d'un mode de communication avec les autres à un mode de communication intérieur. Du fait que le « développement cognitif procède du social à l'individuel par l'intermédiaire du langage qui, avant d'être intériorisé, "internalisé", [ce dernier] est activité sociale » (Perret-Clermont et Brossard, 1988, p. 445).

En tant qu'activité sociale, le langage sert de plus à communiquer avec les autres et favorise l'accès à la culture. C'est dans le cadre de rapports sociaux avec d'autres que le langage permet d'explicitier l'activité de l'individu. Le langage s'avère en fait un « opérateur de construction de catégories par lesquelles les acteurs déploient un mode de connexion ad hoc entre eux et leur environnement » (Giuliani, 2008, p. 210). Le langage médiatise ainsi toujours une expérience sociale. C'est dans cette perspective que le langage est conçu, dans ce projet, comme le principal appui à la médiation en travail social. C'est dans un rapport avec l'usager que, par le langage, le TS peut amorcer le processus d'objectivation de son rapport à une norme sociale. Le travail du TS peut ici être rapproché de la médiation de l'adulte telle que l'a décrite Vygotsky (1997) en ce qu'il consiste à guider l'individu dans l'accomplissement de son propre processus d'objectivation, en l'aidant par exemple à se centrer sur des éléments significatifs de son environnement, en l'amenant progressivement à les traduire, à leur donner du sens. En travail social, cela s'effectue par le langage.

La dimension discursive s'avère donc capitale au travail symbolique des TS puisqu'elle soutient les finalités de l'intervention sociale. Elle sert en effet à nommer, à négocier la norme sociale à médier, à dénoncer l'injustice, à articuler les individus

au lien social, à faire sens, à construire un monde significatif pour les sujets (Autès, 1998). En plus d'être le vecteur principal de l'accomplissement des diverses médiations du travail social, le langage renvoie à toute une conception du monde chez des groupes d'individus, des cultures, des sociétés (Demazière et Dubar, 2004). En ce sens, puisqu'il donne accès aux référents de l'action professionnelle en travail social, le langage des TS doit inévitablement être considéré lorsqu'il s'agit d'analyser une situation de travail. Pour favoriser une « entrée » dans ce langage, une attention portée à sa composante effective – le discours – se révèle tout indiquée.

2.1.3 *Le discours comme médium du langage*

Dans son sens générique, le discours renvoie à l'expression d'une pensée, d'un raisonnement. Demazière et Dubar (*Ibid.*) avancent que le discours implique un choix et un agencement de mots qui peut varier selon les contextes. Les mots utilisés dans une situation précise, par exemple une situation de travail, ne sont donc pas anodins. Ceux-ci comportent au contraire toute une série de significations partagées par un groupe. Une analyse du discours chez un groupe de professionnels donnera dans cette perspective plusieurs informations sur les référents professionnels, sur la façon dont sont conçus la profession, les finalités, le travail, la figure professionnelle des membres, la clientèle, etc. au sein de ce groupe. Il ne s'agit pas en réalité d'analyser le discours pour le discours, dans le but d'en faire, par exemple, une analyse lexicométrique. Il s'agit plutôt d'accéder à la logique de ce discours, à l'effort de mise en forme qu'il représente, car cette logique conduit au cœur d'un noyau identitaire (*Ibid.*). C'est spécifiquement cette dynamique identitaire, décelable « à travers les processus d'énonciation dans le langage » (*Ibid.*, p. 331), qui renseigne sur les véritables référents d'un individu ou encore d'un collectif. Il importe par ailleurs de préciser que l'origine de cette forme identitaire est avant tout sociale. Suivant les auteurs (*Ibid.*), cette dernière est « nécessairement partagée par tous ceux qui se réfèrent au même ordre catégoriel et développent le même type

d'argumentation. [...] Elle est inséparable des processus sociaux par lesquels elle s'est construite » (p. 331).

Il va sans dire qu'une analyse du discours se révélerait très pertinente pour l'étude de la pratique médiatrice réelle du travail social. Cela s'avérerait également cohérent avec la posture adoptée au regard du malaise identitaire vécu par bon nombre de TS. La difficulté d'énonciation de ce qui fonde la professionnalité du travail social semble provenir d'une méconnaissance des référents professionnels des TS. Comme le discours représente l'action du TS, une étude du discours chez des TS en situation, parce qu'elle donnerait accès à la dynamique identitaire dominante chez ce groupe de professionnels, permettrait justement de mettre à jour leurs principaux référents.

En appui sur les finalités de la DP, mieux comprendre le travail du TS, tel qu'il se réalise en situation est l'objectif souhaité. Tel que soulevé précédemment, le discours comme action professionnelle du TS est intimement lié à la situation qui le structure. Plus encore, le discours ne se présente sous telle forme, ne se construit de telle manière, que pour une situation. Comme il sera développé ci-après, l'interdépendance du discours et de la situation est telle qu'une analyse du travail réel du TS ne saurait être complète sans une attention portée au discours. Ceci consolide encore le choix de retenir la dimension discursive des situations pour accéder au cœur de l'action professionnelle du TS.

2.1.4 *Le discours comme action professionnelle en situation*

Selon Barthes (2008), le discours est contigu à la situation dans laquelle il se déploie. La forme du discours ne prend en effet sens qu'en situation, selon les caractéristiques spécifiques que cette dernière possède. Dans cette perspective, la situation se révèle très fortement normée, elle appelle et met en place le système discursif nécessaire à la compréhension de l'action [du discours] (*Ibid.*).

Filliettaz (2005) qualifie de « situation d'action » la complexité de la situation au sein de laquelle une action se réalise. Il mentionne que

la situation d'action ne se ramène pas à la réalisation d'une tâche unique et homogène, mais elle renvoie à la prise en charge de tâches multiples, qui impliquent une pluralité d'instances d'agentivité et des mécanismes de coordination eux-mêmes complexes. (p. 160)

Cette notion sert en outre à rappeler les processus discursifs qui médiatisent toute situation d'action et qui interviennent dans sa régulation. À l'instar de Barthes (2008), Filliettaz (2005) avance que le discours est fortement influencé, voire dépendant, des actions auxquelles il s'arrime en situation. L'auteur met dès lors en garde contre une analyse qui viserait à saisir le discours isolément, sans tenir compte de sa situation d'action. Celui-ci ne pourrait qu'être partiellement interprété et compris (*Ibid.*).

Sans clairement s'exprimer en termes de situation d'action, Boutet (2005) recourt à la notion de « contexte d'action » comme élément influençant le discours. S'intéressant à l'étude des processus « de construction d'un mode spécifique de contextualisation de l'activité verbale au sein des contextes d'action » (p. 26), Boutet soutient l'idée que le contexte d'action possède des propriétés organisatrices de

certaines formes de discours, par exemple des discours professionnels. Ces propriétés peuvent relever des « connaissances et des savoir-faire partagés au sein d'un collectif de travail » (*Ibid.*, p. 21). Faïta (2001) abonde en ce sens en avançant que

dans l'univers des activités de travail, les genres "professionnels" servent de recours face à l'incertitude, de garantie contre le risque de mal faire. Ils ne peuvent pour autant être confondus avec les normes ou les prescriptions, dans la mesure où, créés par le milieu et diffusés par lui, ils fonctionnent comme repères, ressources pour réaliser, et donc, également comme façons de faire avec ces normes et prescriptions. (p. 20)

Ainsi, le discours de professionnels en situation d'action possède-t-il deux dimensions fondamentales. D'abord, une dimension que l'on pourrait qualifier d'adaptative, dans la mesure où elle permet de façonner, d'ajuster le discours aux caractéristiques spécifiques de la situation. Ensuite, une dimension sociale, ou structurale, en ce qu'elle donne sens au discours en situation, où elle guide l'interprétation des éléments de la situation. Non seulement le discours se trouve-t-il donc influencé par la situation d'une façon telle qu'il se constituera selon une forme spécifique, mais, plus encore, il se configurera selon cette forme précise parce qu'il opère selon un mode discursif de référence. En réalité, au-delà de la forme que prend le discours en fonction d'une situation, ce dernier reste néanmoins structuré, organisé par un cadre référentiel plus général. Parce qu'elles comportent diverses « réalités sémiotiques endogènes » (Boutet, 2005, p. 21), et parce que tel détail, telle demande, telle parole seront interprétés en fonction d'un sens émanant d'un cadre de référence spécifique, les situations d'action influencent inévitablement la forme du discours. De cette manière, « la configuration de la forme » découle plus globalement d'un système interprétatif partagé par le collectif d'appartenance du professionnel, tel que le fait remarquer Mondada (2005):

d'une part des ressources disponibles sont mobilisées et exploitées de manière indexicale dans l'activité; d'autre part, plus fondamentalement, des ressources sont reconfigurées, voire créées dans leur usage interactif lui-même. Leur caractère émergent ne concerne pas uniquement l'organisation d'une grammaire-pour-l'interaction mais aussi l'organisation de l'ordre et de l'identité sociale du groupe qui l'élabore. (p. 152-153)

La présence d'une structure organisatrice de l'action professionnelle au sein des situations de travail a également été démontrée dans divers travaux issus du champ de la DP (Pastré, 2002; Vergnault, 1992). Leplat (2000) signale que les informations qu'on y recèle résultent d'un travail d'interprétation et de diagnostic de la part d'un professionnel en action visant à donner du sens à la situation et à orienter son action. Cet effort de décodage, qui conduira à des mouvements, gestes et productions langagières spécifiques, renvoie à une structure organisatrice que la DP a nommée « structure conceptuelle de la situation ». Pastré (2006) indique que cette dernière se réfère à un registre d'action qui est avant tout pratique, plutôt qu'*a priori* théorique.

En fin de compte, puisque le discours d'un professionnel reflète les axes structurant la logique d'action de son groupe d'appartenance, il devient possible de dégager, des situations d'action, une forme de discours spécifique à un groupe professionnel. Adaptée au travail social et à son action de médiation fondamentale, la situation peut être comprise comme un espace-temps empirique au sein duquel se réalise la mise en œuvre des processus médiateurs, via le discours, qui relèvent de l'action professionnelle fondamentale du travail social. Considérant que cette action médiatrice s'incarne et s'opère à travers le discours du TS en situation, la notion de « situation de médiation » serait celle qui représenterait le plus la conception privilégiée au sein de ce projet. Cependant, il importe de rappeler ici que les conceptions générales des acteurs du travail social à l'égard de la médiation se situent

dans un registre technico-instrumental, de sorte que l'appellation « situation de médiation » risquerait d'induire des divergences dans les représentations. Considérant de plus que la majorité des acteurs du travail social abordent l'action professionnelle en termes d'intervention sociale (OPTSQ, 2005), la notion de « situations d'intervention sociale » est préférée pour désigner les situations au sein desquelles les processus médiateurs fondamentaux du travail social ont cours. Pour l'ensemble de ces raisons, le concept de « situation d'intervention sociale » sera retenu pour la suite de cette étude.

2.2 Situation d'intervention sociale

Parce qu'elle permet l'accès au discours du TS dans ses diverses dimensions, la situation d'intervention sociale reflète à la fois l'action du TS, sa logique d'action, ainsi que les propriétés de la situation telles que comprises et analysées par lui. C'est au sein de la situation d'intervention sociale que s'accomplit la transformation d'un rapport entre un usager et une norme sociale, grâce aux médiations du TS. Au-delà de ce rapport médiateur entre le TS, l'usager et des données spatiotemporelles, les finalités du travail social (d'ordre fonctionnaliste, humaniste ou structurel) sont présentes au cœur de la situation d'intervention sociale et s'arriment aux besoins identifiés.

C'est par l'analyse de cette situation d'intervention sociale que pourront être dégagés les axes structurant l'action professionnelle du TS, ici entendue comme discours. Tel que déjà soulevé, le discours d'un professionnel joue, en situation, un rôle prépondérant, et ce, selon un double niveau. En régulant les échanges, en accordant une attention particulière à des détails spécifiques, le discours s'adapte aux diverses caractéristiques de la situation. En témoignant du même coup du référentiel professionnel de son groupe d'appartenance, il met en exergue une dimension sociale inhérente à toute situation de travail. Pour ces principales raisons, une analyse des

situations d'intervention sociale, au sein desquelles des TS mettent en œuvre des processus médiateurs par le biais du discours, s'avère tout indiquée. En plus d'offrir la possibilité de mieux saisir la façon dont le TS interprète les éléments de la situation d'intervention sociale, par exemple la situation de l'utilisateur, les finalités générales du travail social, les demandes individuelle et sociale, etc., ce type d'analyse permet de dégager, à travers son discours, des éléments invariants à la situation d'intervention. Ainsi, dans le but de caractériser l'action médiatrice, encore méconnue, du TS, il convient de conserver cette recherche d'une structure invariante aux pratiques professionnelles du travail social. Le fait de décrire ce système invariant permettrait une meilleure compréhension des référents professionnels guidant l'action professionnelle des TS.

2.3 Les invariants praxéologiques

La recherche des axes structurant l'ensemble des pratiques professionnelles du travail social a intéressé de rares auteurs en travail social. Parmi ceux-ci, Couturier (2005) et Soulet (1997) ont identifié des invariants praxéologiques à partir d'une analyse de l'intervention sociale menée par des TS. Pour Couturier (2005), une analyse des invariants praxéologiques « permet de mettre des mots sur nombre d'évidences de l'action professionnelle qui s'expriment mal » (p. 171). Selon l'auteur, ces invariants témoignent d'une connaissance praxéologique et en représentent la logique structurante. En ce sens, ceux-ci permettent d'éclairer la dimension pratique si difficilement exprimable du TS (*Ibid.*). Dans le même sens, Soulet (1997) indique que les invariants praxéologiques offrent la possibilité de comprendre les fondements pratiques qui guident toute réalisation de l'intervention sociale, puisque ceux-ci rendent compte des « axes concrets transversaux qui matérialisent chaque intervention en réalisation et qui, en même temps, dépassent sa singularité » (p. 116). Soulet ajoute que les invariants praxéologiques peuvent tout autant renvoyer à des attitudes normatives du TS qu'à des modalités techniques.

Plus précisément, il est possible de regrouper les invariants praxéologiques soulevés par ces auteurs²⁷ en trois principales catégories: les invariants relationnels, les invariants méthodologiques et les invariants se rapportant aux finalités de l'intervention.

2.3.1 *Les invariants relationnels*

La première catégorie d'invariants a directement trait à la relation qui s'établit entre le TS et l'utilisateur, véritable moteur de toute intervention sociale. Ces invariants, parce qu'ils servent de soutien à l'établissement de la relation, permettent de susciter la motivation de l'utilisateur, favorisent la médiation d'un désir de changement et encouragent l'engagement de l'utilisateur dans un projet, etc. Ils autorisent de cette manière la poursuite de l'intervention sociale et soutiennent la visée transformationniste du TS. Les invariants relationnels réfèrent surtout à l'adoption, chez le TS, d'attitudes particulières plutôt qu'à des façons de faire à proprement parler. Ils jouent sur le registre de la psychoaffectivité et de l'humanisme afin de faciliter l'établissement de la relation.

²⁷ Les invariants praxéologiques identifiés par Couturier (2005) concernent trois grands points: l'un a trait à l'établissement de la relation clinique (établir et soutenir la relation, agir sur la motivation pour susciter l'engagement de l'utilisateur, créer la continuité relationnelle), le second concerne la légitimité d'intervenir (avoir une nécessité d'intervenir, déterminer le statut du mandat ou de la demande, prendre appui sur l'utilisateur, viser le changement, s'arrimer avec des objectifs, porter l'intervention sur un problème), et le troisième réfère à la façon d'intervenir (faire de façon ordonnée et stratégique, faire montre d'une commune humanité, interpréter et donner sens à la complexité de la situation clinique, produire différents récits, catégoriser, participer d'une division du travail, engager la conservation d'une mémoire par l'archivage). Pour Soulet (1997), les invariants praxéologiques du travail social consistent à: gagner la confiance et faire émerger la demande, responsabiliser par un travail d'association continue, rompre la stigmatisation, restaurer la communication au sein du réseau de proximité, être un repère, faire acquérir un raisonnement stratégique.

2.3.2 *Les invariants méthodologiques*

Les invariants méthodologiques renvoient plus spécifiquement aux façons concrètes de conduire l'intervention sociale, par exemple par le biais du processus d'intervention sociale et des modèles d'intervention adoptés. Ils sont donc de l'ordre des modalités techniques et des démarches entreprises pour mener l'intervention.

2.3.3 *Les invariants relatifs aux finalités de l'intervention*

Finalement, les invariants se rapportant aux finalités de l'intervention servent de repères à la légitimité de l'intervention. Ils fondent la nécessité d'intervenir et nourrissent les finalités de l'intervention. Ils sont ainsi d'une aide précieuse lorsqu'il s'agit de déterminer de façon précise l'objet de l'intervention, de cerner les demandes, celle de l'usager et celle de la société, d'identifier des objectifs d'intervention, etc.

En résumé, les invariants praxéologiques mobilisés en situation d'intervention sociale permettent de saisir les éléments à partir desquels est organisée l'action d'un TS. Ils servent ainsi d'appuis à la réalisation pratique des médiations, puisqu'ils en constituent la structure fondamentale. Comme celle-ci est transversale à toute intervention sociale, elle permet aux TS d'adapter leurs discours aux différents types de situations, de contextes, de demandes et d'usagers qui caractérisent le travail social.

Du fait que l'action professionnelle en travail social soit ici conçue en termes de discours, il va sans dire que les invariants praxéologiques et le discours de TS sont interreliés. Ces deux concepts n'ont de sens que dans un cadre toujours situé et renvoient à une structure organisatrice de l'action qui préexiste à la situation d'intervention sociale et qui guide et oriente l'action en cours de réalisation. Les

diverses contraintes qui pèsent sur la mise en mots de la pensée ou du raisonnement d'un TS, par exemple les exigences mêmes de la langue, les éléments de la situation d'intervention sociale, le style et le niveau discursif de l'utilisateur, obligent le TS à recourir à une forme discursive dominante. Le discours se réfère en ce sens à une forme identitaire prépondérante (Demazière et Dubar, 2004), au même titre que les invariants praxéologiques renvoient aux axes structurant l'action professionnelle du TS (Couturier, 2005; Soulet, 1997). Il est conséquemment permis d'avancer que la connaissance et la compréhension de la logique organisatrice du discours du TS en situation d'intervention sociale pourra permettre de dégager les axes fondamentaux qui orientent et influent sur la forme de ce discours.

Pour y parvenir, la prise en compte des diverses composantes d'un discours s'avère nécessaire. Avant d'identifier les objectifs visés par cette recherche et d'exposer les éléments méthodologiques qui permettront de les atteindre, une description des différents niveaux de discours est essentielle. Ces derniers seront d'un précieux appui méthodologique lorsqu'il s'agira d'opérationnaliser la démarche de recherche et de procéder à l'analyse des axes qui structurent l'action médiatrice du TS.

2.4 Niveaux de discours

Trois niveaux d'analyse peuvent être appliqués à un discours (Demazière et Dubar, 2004): le niveau des fonctions, le niveau des actions et le niveau de la narration (Barthes, 1966). Ces niveaux correspondent à trois lectures différentes, mais toujours articulées, au sein du discours. Suivant une forme hiérarchique (*Ibid.*), les deux premiers niveaux correspondent à la structure discursive de base d'un individu à l'égard d'un thème ou d'un domaine, dans ce cas-ci à l'égard de l'intervention sociale des TS. Ces niveaux ne prennent cependant tout leur sens qu'une fois articulés au sein du troisième et dernier niveau, soit celui de la narration. Le discours n'existant jamais

que dans une situation pour et par laquelle il se construit selon une forme précise, ce dernier niveau renvoie donc à un cadre toujours situé au sein duquel s'arriment des fonctions et des actions. Puisque le discours fait appel à un noyau identitaire de base (Demazière et Dubar, 2004), cela garantit du même coup une cohérence dans l'arrimage de ces trois niveaux au sein du discours (*Ibid.*). C'est finalement grâce au niveau de la narration qu'il est possible d'accéder à la structure identitaire de l'individu, tel que la description suivante permettra de le comprendre.

2.4.1 Niveau des fonctions

Le premier niveau, celui des fonctions, met en exergue des événements et fait référence aux épisodes, aux moments marquants se dégageant du discours. Il s'agit en réalité d'évocation de séquences rappelant le déroulement d'événements, l'ordonnement de protocoles, une suite logique de paroles à propos d'un thème spécifique. Contrairement à un fait, qui « ne peut qu'être constaté et décrit » (Quéré, 1994, p. 24), un événement possède des caractéristiques « de durée, de soudaineté, de gradualité; il peut être observé, raconté, suivi » (*Ibid.*). La narration d'un événement renvoie dès lors à un univers sémantique prédominant chez un individu, à un mode de construction pratique de la réalité. Le niveau des fonctions évoque des séquences types d'une histoire, d'un événement, d'un récit, etc. et permet de signifier un énoncé. Ces séquences types sont associées à une syntaxe spécifique, à un « axe syntagmatique » (Demazière et Dubar, 2004, p. 114), c'est-à-dire relatif à la succession des mots dans le discours (Barthes 1966; Demazière et Dubar, 2004). En d'autres mots, le choix des mots et des éléments à rapporter dans la description d'un événement implique une sélection. Cette sélection s'inscrit dans un registre de pensée prépondérant, dans un cadre d'expérience (Quéré, 1994), dans une façon d'analyser et d'interpréter le monde, de lui donner du sens. L'événement narré est ainsi porteur d'une structure de sens dont l'origine est sociale, il devient « objet sémiotique ou artefact sémantique » (*Ibid.*, p. 30). Mondada (2005) indique que « les formats

séquentiels ont des effets configurants non seulement sur les objets du discours, mais aussi sur les positions des participants, voire sur leur identité à un groupe spécifique » (p. 152). Les séquences identifiées dans le discours de TS en situation d'intervention permettraient conséquemment de dégager une structure fondamentale de sens partagée par l'ensemble du groupe professionnel.

2.4.2 *Niveau des actions*

Le niveau des actions donne des indices sur les dynamiques relationnelles. Il met en jeu des « actants », soit des personnes qui assument un rôle, posent diverses actions et occupent, de près ou de loin, une place importante dans les événements relatés, les situations abordées, les conseils donnés, les actions posées. Les actions sont donc incarnées par des actants et, en ce sens, elles sont « vues comme des personnages concrétisant des perspectives sur l'action » (Demazière et Dubar, 2004, p. 114). Elles constituent une structure paradigmatique en ce qu'elles renvoient à un même univers de sens ou de croyances (Barthes 1966; Demazière et Dubar, 2004). Dans le cas du travail social, ces actants peuvent tout autant s'agir de personnes physiques, telles des professionnels, le réseau social, familial ou professionnel de l'utilisateur, que de personnes morales, comme les institutions composant le réseau sociosanitaire public, les organismes communautaires, l'État, etc.

2.4.3 *Niveau de la narration*

Enfin, tel que mentionné précédemment, c'est le troisième et dernier niveau, celui de la narration, qui autorise l'accès au raisonnement interne du discours. C'est par le biais de ce dernier qu'une articulation des deux premiers niveaux s'effectue et s'intègre à travers un discours tenu à l'endroit d'un auditeur (Demazière et Dubar, 2004). « L'articulation produit le “mot/discours”, qui est toujours déterminé par la chaîne parlée et libre par la construction du sens » (*Ibid.*, p. 330-331). Le niveau de la

narration fait appel à l'« ensemble des arguments, démonstrations et propositions destinés à convaincre » (*Ibid.*, p. 122). La façon propre à un individu « de défendre une thèse, d'affirmer des convictions, de convaincre d'une vision du monde, de la vérité d'un univers de croyances, de la légitimité d'un système d'attitudes » (*Ibid.*, p. 122) constitue le pivot du discours. Il s'agit dès lors de structurer le discours, à partir des séquences et des actants dégagés dans les deux premiers niveaux, en un tout cohérent, d'ordonner de façon logique son raisonnement de manière à persuader un auditeur.

Afin de saisir le sens du discours, l'analyse projetée dans le cadre de cette recherche permettra de comprendre cette activité de mise en forme dans le cadre d'une situation donnée, à savoir une situation d'intervention sociale. Avant de décrire plus en détail les modalités d'opérationnalisation du projet, le schéma suivant permet d'illustrer la trame conceptuelle venant d'être exposée.

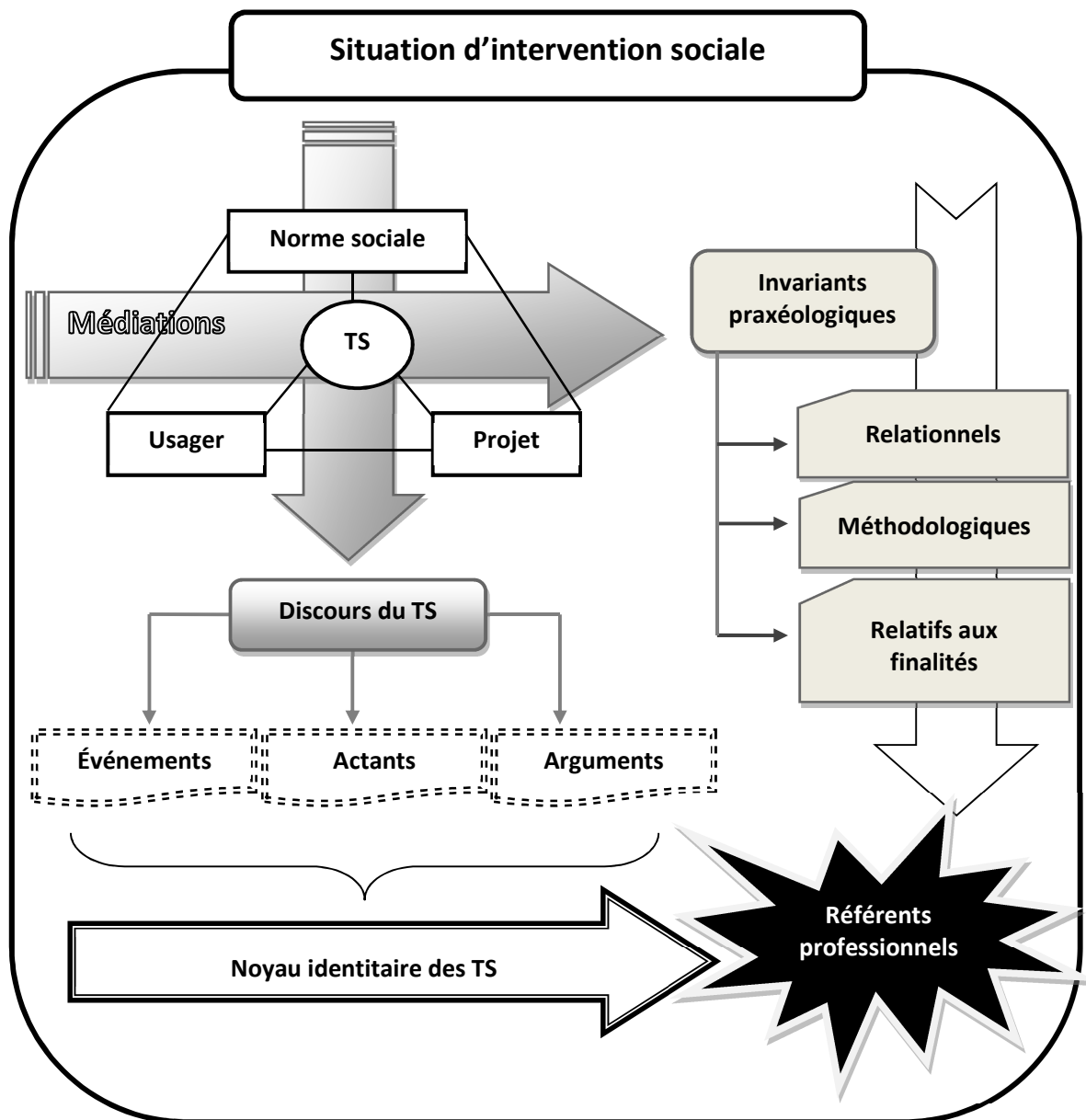


Figure 5 – La situation d'intervention sociale

3. OBJECTIFS OPÉRATOIRES DE RECHERCHE

À la lumière des éléments composant la trame conceptuelle exposée, l'objectif général visé dans le cadre de cette recherche doctorale consistait à caractériser l'action professionnelle de TS en situation d'intervention sociale.

Pour atteindre ce principal objectif, trois objectifs opératoires ont été ciblés. Puisque l'action professionnelle en travail social, ici conçue en termes de médiation, se réalise par le discours, il s'agit dans un premier temps de dégager la structure de base du discours de TS en situation d'intervention sociale. Les deux premiers sous-objectifs concernent conséquemment les deux premiers niveaux du discours:

- a) Identifier les séquences dans le discours tenu par les TS au sein des situations d'intervention sociale.
- b) Identifier les actants dans le discours tenu par les TS au sein de ces mêmes situations.

Enfin, le troisième objectif opératoire vise à

- c) Dégager le sens que prend cette structure de base du discours (Demazière et Dubar, 2004), constituée de l'articulation des deux premiers niveaux de discours, en l'analysant au regard des trois catégories d'invariants praxéologiques composant les situations d'intervention sociale en travail social.

Il est alors possible de dégager des axes fondamentaux guidant l'action professionnelle médiatrice des TS.

Afin d'atteindre ces objectifs, et tel que le fera ressortir le prochain chapitre, le recours à une démarche d'analyse de situations d'intervention sociale au sein desquelles des TS agissent de manière concrète, par le dispositif du langage, permet de mettre en exergue une étroite interrelation entre les champs de la recherche, de la formation et de la pratique. C'est en effet par l'application de méthodes d'analyse scientifiques, comme l'analyse structurale de discours privilégiée comme méthode principale d'analyse et de traitement des données, qu'ont pu être dégagés les axes transversaux à la pratique du travail social telle qu'elle se réalise sur le terrain. La mise au jour des mécanismes régissant la dynamique médiatrice complexe qui s'instaure entre un usager et un TS dans le cadre de situations d'intervention sociale ne peut en même temps que constituer un matériau fort utile pour le champ de la formation initiale et continue en travail social. À l'instar des écrits scientifiques sur la relation, le domaine de la formation universitaire peine à poser en objet de réflexion et d'analyse la dimension relationnelle inhérente à toute action du TS.

En réalité, du fait qu'une importance considérable est laissée à l'analyse de l'action professionnelle réelle des TS dans cette étude, le type d'approche mis de l'avant tend à s'éloigner des conceptions traditionnelles de la relation, basées sur des perspectives thérapeutiques ou psychoaffectives. En outre, parce que cette recherche vise non pas tant à définir ce en quoi consiste les « bonnes » pratiques du travail social, mais plutôt à dégager, à partir de ce qui se réalise dans les faits comme intervention sociale, les éléments sur lesquels elle s'appuie, l'intérêt de la recherche est davantage centré sur l'activité de mise en forme de l'action professionnelle que sur les objectifs ou finalités de cette action en soi. Cette perspective s'inscrit ainsi résolument dans une visée didactique, car elle cherche à engager dans un rapport réflexif les acteurs du travail social et ce qui fait en quelque sorte office de savoir pratique pour la profession. Une telle mise en rapport n'implique pas ici l'adoption d'un angle prescriptif ou normatif envers la relation, mais valorise plutôt une analyse visant une meilleure compréhension des mécanismes fondamentaux qui la régulent et

qui pourraient soutenir l'énonciation, l'explicitation, l'enseignement et l'appropriation conceptuelle de l'action professionnelle du travail social. En ceci, la présente étude contribue à une meilleure interrelation entre les champs de la recherche, de la formation et de la pratique.

Avant de présenter les résultats de la recherche, le chapitre qui suit exposera les procédures méthodologiques ayant été suivies pour y parvenir.

TROISIÈME CHAPITRE

MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

Tel que mentionné dans le premier chapitre, la prédominance d'écrits à caractère normatif, la conception de la médiation selon des finalités technicoinstrumentales, et surtout, le peu d'éléments conceptuels découlant d'une véritable analyse de la pratique empirique des TS sont des facteurs qui limitent la description *a priori* des actes précis du TS dans la relation, rendant du coup difficile l'accès à sa composante médiatrice fondamentale. Pour ces raisons, l'option d'une perspective descriptive et exploratoire s'est avérée judicieuse en ce qu'elle est l'approche la plus susceptible de mettre à jour les axes structurant la pratique de l'intervention sociale des TS. Le choix plus spécifique de la méthode d'analyse structurale de discours a appuyé cette intention en permettant le dégagement des logiques structurant l'action du TS, conçue ici en termes de discours. Une explicitation détaillée des procédures méthodologiques ayant guidé la réalisation concrète de la présente recherche doctorale fait l'objet de ce chapitre.

1. DEVIS GÉNÉRAL DE RECHERCHE

La dimension relationnelle du travail social sous-tendant toute une dynamique médiatrice complexe, le choix d'un devis général qualitatif s'est avéré le plus approprié pour atteindre les objectifs de cette recherche. Du fait que ce type d'étude se prête bien lorsqu'une «recherche a pour but d'approfondir des processus ou des phénomènes complexes» (Deslauriers et Kérisit, 1997, p. 88), le devis qualitatif a permis d'appréhender sous ses multiples nuances les diverses médiations qui se réalisent par les TS au sein des situations d'intervention sociale. Comme cette étude vise une compréhension accrue de l'action professionnelle du travail social, plusieurs des caractéristiques de la recherche qualitative ont servi d'appui à l'atteinte de cet objectif général. Par exemple, le fait que la recherche qualitative se définisse « par sa capacité de décrire en profondeur plusieurs aspects importants de la vie

sociale relevant de la culture [...]; par sa capacité de s'occuper d'objets complexes, d'objets cachés, furtifs, difficiles à saisir » (Pirès, 1997, p. 51-52), souligne des caractéristiques tout à fait compatibles avec une recherche ayant souhaité mettre en lumière et conceptualiser une dimension médiatrice essentielle au travail social, mais demeurant difficilement accessible.

De façon plus spécifique, l'étude réalisée est de type descriptif et exploratoire (De Ketele et Roegiers, 1996). D'abord, dans la mesure où la recherche nourrissait l'ambition de décrire le plus rigoureusement possible les situations d'intervention sociale au sein desquelles s'actualise une dimension médiatrice méconnue chez les acteurs du travail social, cette étude comporte une dimension descriptive (Deslauriers et Kérisit, 1997). Ensuite, comme un intérêt a été porté à la compréhension de la logique organisatrice de l'action du TS, ici entendue comme discours, cette recherche est également exploratoire. Ce type d'étude donne des outils pertinents au chercheur qui désire mieux cerner un sujet et le contexte dans lequel il s'insère (De Ketele et Roegiers, 1996).

Enfin, étant donné que la présente étude repose sur le postulat que la médiation constitue le cœur de l'intervention sociale en travail social, une attention spécifique a été portée à la dimension sociale de cette pratique professionnelle. C'est à travers l'analyse du discours du TS en situation d'intervention sociale qu'ont pu être mis à jour des éléments relevant des référents professionnels communs à l'ensemble des TS qui, jusqu'alors, ne leur apparaissaient pas évidents. C'est donc à partir de la dimension relationnelle, jusqu'alors connotée selon un registre essentiellement humaniste et psychoaffectif par la majorité des TS, qu'il a été possible de dégager d'autres composantes, plus fondamentales, qui structurent la conduite de leur action médiatrice. Soulet (1987) mentionne en ce sens que la recherche qualitative permet de mettre en lumière des aspects d'une réalité qui apparaissaient banals, communs, évidents, voire invisibles, et d'en dégager le sens social, car « l'accent est mis sur tout le proche social, c'est-à-dire tous les lieux et les

moments où le rapport social prend forme dans sa concrétude » (p. 14). Par la mise au jour des moments durant lesquels des « constructions multiples et éphémères de la vie de tous les jours » (*Ibid.*, p. 16) émergent, il est possible d'accéder à la dimension sociale de la relation en travail social, trop souvent conçue selon sa dimension psychoaffective. Il est alors également possible, par la recherche qualitative, de relier le sens de l'action individuelle de professionnels à celui de l'action collective (Deslauriers et Kérisit, 1997). Pour l'ensemble de ces raisons, le choix d'une approche générale qualitative s'est avéré le plus pertinent pour mener à bien l'atteinte des objectifs de cette recherche.

2. ÉCHANTILLON ET PROCÉDURE D'ÉCHANTILLONNAGE

2.1 Une population à l'étude constituée de TS en CSSS

La population visée par cette étude consiste en des TS œuvrant dans un Centre de santé et de services sociaux (CSSS), anciennement connus sous le vocable de Centre local de services communautaires (CLSC)²⁸, plus précisément dans le secteur des services généraux. À titre informatif, ce secteur d'intervention offre des services de nature psychosociale à des adultes âgés de 18 à 65 ans qui éprouvent des difficultés sur l'un ou l'autre des plans suivants: personnel, environnemental, économique, professionnel, social, etc. Comportant toujours une dimension sociale²⁹, ces difficultés affectent à divers degrés le fonctionnement social et le bien-être social des usagers qui consultent un intervenant social de ce secteur d'intervention. La grande majorité des professionnels qui y sont à l'emploi possèdent une formation universitaire en travail social.

²⁸ De façon générale, « un CLSC est un organisme public offrant des services de santé de première ligne pour la population québécoise. Les CLSC offrent des services et des programmes d'aide pour les familles, les nouveau-nés, les jeunes mères, les adolescents, les personnes âgées et les adultes dans le besoin » (Index Santé, 2011).

²⁹ À titre d'exemple, parmi les problèmes sociaux rencontrés chez les usagers du secteur Services généraux, notons ceux qui suivent: santé mentale, situation de pauvreté, problèmes de dépendance(s), violence conjugale, problèmes de nature psychologique, etc.

Au sein de ce secteur, le type de travail social s'accomplit selon la méthode d'intervention sociale individuelle. Sur la base du processus d'intervention sociale mis en place par l'OTSTCFQ (2011), les TS sont amenés à réaliser des évaluations du fonctionnement social des usagers, à construire un plan d'intervention conséquent, conjointement avec ces derniers, qui indique les objectifs à atteindre et les changements souhaités, et à assurer un suivi psychosocial pour favoriser l'atteinte des objectifs transformationnels. Ce suivi se réalise de façon individuelle dans le cadre de rencontres hebdomadaires avec l'usager. Les interventions sociales menées par les TS du volet Services généraux s'apparentent ainsi à celles privilégiées par le modèle d'intervention classique du *case work*. Elles se rapprochent donc d'un travail social qui, traditionnellement, valorise une approche individuelle, humaniste et psychoaffective de la relation, tel qu'il a été décrit précédemment. Les TS qui travaillent auprès de la clientèle adulte représentaient dans cette perspective une population cible tout indiquée pour pouvoir réfléchir et analyser l'objet de la présente étude.

Pour les besoins plus précis de l'étude, la recherche de participants s'est effectuée selon des critères plus ciblés. Les personnes visées devaient satisfaire les critères suivants:

- a) Détenir une formation universitaire initiale en travail social;
- b) Exercer le rôle de travailleur social;
- c) Être à l'emploi d'un CSSS;
- d) Œuvrer plus spécifiquement au sein du volet Services généraux de l'établissement.

2.2 Procédures d'échantillonnage

Si la réalisation de la présente recherche doctorale a été ponctuée de quelques obstacles en cours de route, le plus difficile à surmonter a été lié à la constitution de l'échantillon. Des délais importants ont découlé de démarches de

recrutement supplémentaires ayant dû être effectuées pour compléter cet échantillon et ainsi obtenir un minimum de participants à l'étude.

Les premières tentatives de recherche de TS désirant participer à l'étude ont consisté en des demandes ayant été adressées par écrit aux responsables du programme Services généraux de l'ensemble des CSSS de la région de l'Estrie et des environs. Les demandes en question présentaient de manière détaillée l'objet, les objectifs et la méthodologie de la recherche et indiquaient clairement le type de participants recherchés, ce qui était attendu d'eux en termes de participation à cette étude et les modalités de collecte des données. Un suivi téléphonique auprès des responsables de programme à qui avaient été adressées les demandes a été systématiquement effectué environ quatre semaines après l'envoi.

Considérant les délais de réponses parfois importants en provenance des établissements, les démarches ont bientôt été élargies à d'autres territoires, dont les régions des Bois-Francs, du Centre-du-Québec, de la Montérégie et de la Mauricie. Un des éléments ayant occasionné de nombreux délais est le fait que la quasi-totalité des établissements sollicités ne reconnaissait pas la certification éthique émise par le Comité d'éthique de la recherche en lettres et sciences humaines de l'Université de Sherbrooke et exigeait que le projet de recherche soit évalué par leur propre comité d'éthique. Plusieurs dossiers éthiques ont conséquemment été constitués et soumis aux comités des différents CSSS pour évaluation. Une fois les consentements obtenus de la part des instances désignées des établissements, ce qui fut le cas dans la quasi-totalité des établissements, le projet de recherche a alors été soumis plus officiellement aux responsables de programme qui, s'ils donnaient leur aval, présentaient enfin l'étude aux TS du secteur Services généraux. Le délai entre la soumission aux comités d'éthique et l'obtention de la certification a représenté en moyenne six semaines. Dans de nombreux établissements, la chercheuse s'est rendue sur les lieux pour informer oralement les responsables de programme, les directions des institutions ou encore les groupes de TS concernés, des éléments nécessaires à la

bonne compréhension de la recherche. Lors des présentations orales, de nombreuses résistances se faisaient sentir quant à la nature exigée de la participation des sujets. Beaucoup de questions étaient notamment posées en lien avec les enregistrements audio d'entrevues réalisées par les TS avec des usagers. Plusieurs des arguments invoqués par les TS en défaveur de ce type de participation concernaient l'impression que les enregistrements audio allaient entrer dans l'intimité de leur relation avec les usagers. Grand nombre de TS rencontrés ont tout de suite annoncé leur refus de participer à la recherche. Suite aux présentations des modalités de l'étude sur les lieux de travail des TS, l'entente avec les responsables de programme voulait que les sujets désirant participer à l'étude les avisent de leur intention et qu'ensuite les responsables entrent en communication avec la chercheuse afin de lui transmettre les noms des sujets volontaires.

Le projet de recherche a essayé un nombre incalculable de refus avant de réussir à obtenir, au début de l'année 2011, après plusieurs mois de démarches de recrutement, six participants provenant de quatre établissements différents, eux-mêmes issus de régions distinctes. Un événement survenu à la fin du printemps de cette même année a soudainement contribué à rallonger de nouveau la période du recrutement. Un CSSS ayant accepté de participer au projet s'est retiré de la recherche, exigeant par la même occasion que les données jusqu'alors recueillies soient remises à l'établissement. Cette nouvelle a conduit à l'abandon de deux participants.

Suite à cet imprévu, de nouvelles démarches de recrutement ont aussitôt été mises en branle selon les mêmes procédures appliquées lors des premiers essais. De nombreuses approches ont été effectuées auprès de CSSS d'autres régions afin de remplacer les sujets manquants. Les CSSS des régions de l'Abitibi, du Témiscamingue, des Hautes et Basses-Laurentides, du Nord-du-Québec, de la Vieille-Capitale, de Laval et de Montréal ont tous été contactés. Comme ce fut le cas avec les premières démarches de recrutement, les recherches de sujets se sont avérées

vaines auprès de nombreux participants potentiels. En réalité, si les responsables des établissements ont accueilli le projet avec un certain enthousiasme, l'étude s'est vue refusée par des équipes de travailleurs sociaux. C'est finalement en janvier 2013, à la suite d'une présentation orale du projet dans un établissement, que deux TS ont accepté de collaborer à la recherche, complétant du coup l'échantillon.

2.3 Composition de l'échantillon

En dépit des difficultés rencontrées pour la mobilisation de participants, un nombre final de six TS constitue l'échantillon de cette étude. Étant donné que ceux-ci devaient rencontrer des caractéristiques précises, la procédure d'échantillonnage s'est effectuée selon la méthode non probabiliste (Ouellet et Saint-Jacques, 2000). En outre, puisque les personnes intéressées ont été invitées à participer à la recherche de manière tout à fait libre et volontaire, il s'agit d'un échantillon de volontaires (Pirès, 1997).

Pour dresser un portrait global de l'échantillon, ce dernier est composé de six sujets, tous de sexe féminin, possédant entre 6 et 15 années d'expérience de travail comme TS, pour une moyenne de 11 années d'expérience par participante. Le tableau qui suit indique le nombre d'années d'expérience exact pour chacune. Les participantes sont toutes membres en règle de l'OTSTCFQ. Ces dernières œuvrent au sein du secteur des Services généraux de quatre CSSS répartis dans autant de régions distinctes du Québec. Par souci éthique, les établissements impliqués ne peuvent être divulgués, mais il est possible d'indiquer que deux d'entre eux sont situés en périphérie d'un grand centre, les deux autres CSSS proviennent de deux régions éloignées.

Tableau 7
Profil des participantes

Participant	Nombre d'années d'expérience
1	12
2	11
3	15
4	15
5	8
6	6
<i>n</i> = 6	Moyenne = 11

2.4 Considérations éthiques

Puisque la présente étude a été réalisée auprès de professionnelles, les principes éthiques régissant la recherche impliquant des êtres humains, tels que déterminés par l'Énoncé de politique des trois Conseils (ÉPTC) (Gouvernement du Canada, 2010), ont été scrupuleusement respectés. D'abord, le projet de recherche a été soumis au Comité d'éthique de la recherche en lettres et sciences humaines de l'Université de Sherbrooke. Suite à une évaluation du projet, une certification éthique a été émise par le comité, ce qui atteste du respect des normes éthiques en vigueur. De plus, comme mentionné précédemment, lorsque les démarches de recrutement ont été entreprises, plusieurs des établissements sollicités exigeaient que le projet soit reconnu par leurs propres mécanismes d'évaluation éthique. Ce dernier a conséquemment été étudié également par bon nombre de comités d'éthique internes aux institutions.

La réalisation de cette étude s'est donc effectuée en accord avec les règles érigées par l'ÉPTC et par les établissements participants³⁰. Ceci implique que des mesures ont été observées pour éviter que des inconvénients tels que le bris de confidentialité, l'atteinte à la réputation, le non-respect de l'anonymat, la violation de l'intimité des TS et des usagers ne se produisent. En ce sens, une attention particulière a été portée au respect de telles mesures pour s'assurer que les personnes qui participent à la recherche donnent un consentement libre, éclairé et continu (*Ibid.*). Pour ce faire, il a été primordial qu'elles sachent « ce qui leur est demandé et à quelles fins cette information sera utilisée » (Fortin, 1996, p. 120). C'est dans la perspective d'une compréhension claire des enjeux liés à leur contribution à cette recherche qu'à la fois les TS et les usagers ont été informés des objectifs, des démarches, des résultats escomptés, des avantages et des inconvénients liés au fait de participer à l'étude, ainsi que des projets de diffusion des résultats. Concernant les TS, ces dernières ont été amenées à prendre connaissance et à signer un formulaire de consentement qui reprenait ces éléments de façon explicite. Elles ont également été invitées à contacter la responsable de cette recherche en tout temps si des questions d'ordre éthique survenaient. Quant aux usagers, chacun d'entre eux a été informé de l'ensemble des éléments de la recherche par la TS responsable de leur suivi, et ce, au tout début de leur processus d'intervention. Ceux-ci ont été mis au courant des mesures mises en œuvre pour garantir leur confidentialité et leur anonymat comme, entre autres, l'utilisation de noms fictifs pour les identifier, la conservation des documents dans un endroit protégé, la garantie formelle de la non-divulgence des informations personnelles, etc. À l'instar des TS participantes, les usagers ont ainsi pu donner un consentement libre et éclairé, officialisé par leur signature apposée sur un formulaire de consentement.

³⁰ Il est possible de consulter les documents éthiques (lettre d'invitation à participer au projet et formulaire de consentement) ayant été soumis aux participants en se référant à l'annexe B.

3. PROCÉDURES DE COLLECTE DES DONNÉES

Afin de favoriser l'analyse de la dimension relationnelle et de parvenir à une meilleure compréhension de l'action professionnelle du TS telle qu'elle s'accomplit dans le cadre de situations d'intervention sociale, deux méthodes de collecte de données ont été réalisées auprès de chacune des participantes. D'abord, des enregistrements audio d'entrevues conduites par les TS auprès d'un usager ont été effectués. Ensuite, les notes écrites par les TS au dossier de chacun des usagers ayant effectué les entrevues ont été recueillies.

3.1 Enregistrements audio d'entrevues TS-usager

De manière spécifique, l'ensemble des étapes complétant un processus d'intervention sociale individuelle en CSSS a été capté, pour chacune des six situations, à l'aide d'un enregistreur audio. Cette méthode ayant pour avantage important de permettre le recueil de données qui échapperaient à l'analyse *a posteriori*, les enregistrements audio ont offert un accès direct aux discours tenus par les TS dans le cadre de situations d'intervention sociale. Le fait de procéder par la suite à une analyse de ce discours en temps réel a ainsi facilité le dégagement des trois niveaux de discours qui représentent en réalité les axes structurant les diverses médiations qui se réalisent par les TS.

Le processus d'intervention sociale en CSSS pouvant généralement s'échelonner sur plusieurs semaines, à raison d'une entrevue hebdomadaire d'une durée approximative d'une heure, avec un usager ayant fait une demande de service psychosocial à l'établissement, la période de recueil des enregistrements audio s'est étendue sur plusieurs mois, et ce, pour chacune des TS.

La procédure suivie pour obtenir les enregistrements a consisté à rencontrer, au préalable, chacune des TS afin de leur remettre des enregistreuses audio, de leur en

expliquer le fonctionnement et de leur transmettre les formulaires de consentement, ainsi que les consignes qui s'y rattachent. Dans un souci de respect des règles éthiques et déontologiques envers l'utilisateur, et dans l'optique de minimiser les risques qu'il ne se sente contraint de participer si la chercheuse le rencontrait personnellement, il a été convenu que ce dernier serait informé de la recherche par les TS. Dès le début de leur processus d'entrevues respectif, les TS ont ainsi présenté les objectifs de l'étude, expliqué les modalités de participation et, finalement, obtenu le consentement de l'utilisateur à y prendre part. La réalisation des entrevues TS-utilisateur a enfin pu débuter. Lors de ces entrevues, ce sont les TS qui ont été responsables de veiller aux enregistrements audio. Une fois l'ensemble des entrevues effectué, les participantes ont contacté la chercheuse afin de convenir de la façon de lui remettre les enregistrements.

Au total, le matériel recueilli représente 31 entrevues enregistrées sur bande audio. Les participantes ont réalisé entre quatre et sept entrevues auprès d'un même utilisateur, à l'exception d'une TS qui a procédé à l'enregistrement de quatre entrevues distinctes auprès d'autant d'utilisateurs. La moyenne des enregistrements est de cinq entrevues chacune. La durée de celles-ci a varié entre 52 et 77 minutes, pour un total d'environ 34 heures de captation audio.

Les utilisateurs, au nombre de huit, sont composés de sept femmes et d'un homme. Les motifs de consultation dans les CSSS participants sont relatifs à des problèmes de santé mentale pour la majorité (cinq d'entre eux) et des difficultés relationnelles pour les trois autres. Dans le cas de deux utilisatrices, les problématiques rencontrées étaient associées à leur vie professionnelle (difficultés relationnelles dans l'environnement de travail et épuisement professionnel). Le tableau ci-après détaille les caractéristiques des utilisateurs, les problématiques vécues ainsi que le nombre d'entrevues qui a été capté pour chacun. Il est à noter que la quantité d'entrevues inscrite au tableau ne correspond pas nécessairement au nombre total d'entrevues ayant constitué les processus complets d'intervention sociale avec les TS. Pour

différentes raisons, dans un peu plus de la moitié des cas, la totalité des entrevues réalisées avec les usagers n'a pu être captée sur bande audio. Pour les trois autres, le nombre d'entrevues enregistrées équivaut bel et bien au total des entrevues réalisées dans le cadre de leur processus de suivi.

Tableau 8

Caractéristiques des enregistrements audio

TS	Usagers		Nombre d'entrevues	Problématiques
1	1	Femme	7	Dépression
2	2	Femme	5	Problèmes relationnels (travail)
3	3	Femme	6	Épuisement professionnel
4	4	Femme	1	Problèmes relationnels (couple)
	5	Homme	1	Anxiété
	6	Femme	2	Problèmes relationnels (couple)
5	7	Femme	5	Anxiété
6	8	Femme	4	Dépression
<i>n</i> = 6	<i>n</i> = 8		<i>n</i> = 31 <i>moyenne</i> = 5	

À la suite des entrevues, tous les enregistrements audio ont été retranscrits intégralement sous forme de *verbatim* dans le but de faciliter leur analyse.

3.2 Notes évolutives au dossier de l'utilisateur

À l'instar de tout professionnel œuvrant dans un CSSS, tout TS inscrit au tableau des membres de l'OTSTCFQ ou employé dans un établissement du réseau public québécois de la santé et des services sociaux, est tenu, selon le *Règlement sur*

la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des membres de l'OTSTCFQ (Gouvernement du Québec, 2015) et les politiques des institutions publiques, d'inscrire au dossier des usagers ayant fait une demande de service ou bénéficié d'un service professionnel, toute information relative à sa situation, à sa demande et à sa prestation de services. À la suite de la réalisation d'entrevues, les TS ont donc l'obligation légale de rédiger une note au dossier des usagers. Ce document possède une valeur juridique et vise entre autres à « témoigner des services rendus par le professionnel et rendre une preuve concrète des actes effectués » (*Ibid.*, p. 7). C'est ainsi toute conversation, toute action posée, toute démarche entreprise par le TS en lien avec l'utilisateur, et tout document reçu ou envoyé au regard de sa demande de services, qui se trouvent consignés dans ce dossier.

Plus spécifiquement, le dossier de l'utilisateur renferme les notes évolutives ainsi que les rapports rédigés par le TS ou par tout autre professionnel ayant eu un rôle à jouer dans la demande de service. Parce qu'elles doivent inclure

la date de l'activité, le type d'activité réalisée, le nom des personnes présentes ou concernées, une description de l'activité, de son déroulement, une brève planification des démarches à accomplir, une brève opinion professionnelle sur l'évolution de la situation (Tremblay, 2007, p. 10),

les notes évolutives permettent d'obtenir un bon portrait des interventions professionnelles qui ont été réalisées en lien avec l'utilisateur et les évaluations du TS. Parmi les rapports devant se retrouver dans le dossier de l'utilisateur, soulignons l'évaluation du fonctionnement social effectuée par le TS, le plan d'intervention, qui comprend une description de sa situation problème, les éléments visant à être changés, les objectifs visés ainsi que les moyens pour les atteindre, le plan de services individualisés, le sommaire de l'intervention et le rapport final du TS, indiquant les démarches poursuivies auprès de l'utilisateur et une évaluation de l'atteinte des objectifs du plan d'intervention.

Dans le cadre de cette étude, l'ensemble des notes aux dossiers de chacun des huit usagers ayant fait l'objet d'un processus d'intervention sociale a été reprographié. Les formulaires de consentement dûment signés par ces usagers ont permis l'accès à leur dossier respectif, de sorte que les notes évolutives ont pu être photocopiées en accord avec les normes déontologiques émises par les établissements du réseau public régissant l'accès aux dossiers des usagers.

Si la totalité des entrevues réalisées par les TS n'a pu être captée, les notes au dossier ont cependant pu être recueillies en entier. Il a donc été possible d'accéder d'une autre manière aux entrevues manquantes sur les bandes audio par le biais de ces notes et d'avoir un portrait global de l'ensemble des interventions sociales effectuées par les TS.

En somme, ces deux méthodes de collecte de données ont permis de constituer un corpus riche et pertinent à cette étude, puisque des informations sur les trois niveaux du discours des TS, en situation comme à l'écrit, ont été recueillies. Si les enregistrements audio ont donné accès aux axes structurants le discours des TS par lesquels les diverses médiations du travail social s'opérationnalisent dans l'action, les notes au dossier recèlent des données pertinentes quant à la façon dont ces médiations ont été conçues, planifiées, orientées, interprétées, structurées par les TS. Le corpus ainsi composé a permis, tel qu'il sera possible de le constater, de dresser un portrait global de l'intervention sociale conduite par les TS.

4. PROCÉDURES DE TRAITEMENT ET D'ANALYSE DES DONNÉES

Pour identifier les éléments structurant le discours des participantes en situation d'intervention sociale, l'analyse a comporté deux moments clés, renvoyant à deux différentes opérations. D'abord, l'ensemble des données recueillies a été codé selon la méthode de l'analyse structurale de discours. Dans un second temps, les catégories ayant émergé de ce travail d'analyse ont été étudiées au regard des

catégories d'invariants praxéologiques ayant été abordées dans le second chapitre: les invariants relationnels, les invariants méthodologiques et les invariants relatifs aux finalités de l'intervention. La catégorisation s'est réalisée en appui sur l'analyse de contenu. L'analyse structurale constituant la principale méthode d'analyse privilégiée, cette dernière sera davantage développée dans la section qui suit. La mise en relation ayant été réalisée par la suite avec les catégories d'invariants praxéologiques, elle a été intégrée à même la description des étapes qui ont jalonné l'analyse.

4.1 Analyse structurale de discours

L'analyse structurale s'inscrit globalement dans une perspective contemporaine de l'analyse du discours en sciences humaines et sociales (Sabourin, 2006). Celle-ci adhère au principe qu'un discours ne représente pas uniquement le contenu qu'il renferme, mais est aussi une organisation de ces contenus (*Ibid.*). Un discours reflète un rapport au monde spécifique à un individu ou à un groupe social. Il témoigne conséquemment d'une forme de connaissance concrète du monde, acquise grâce à l'expérience sociale des individus. Toute volonté de comprendre le sens du discours tenu par un groupe ne peut être accomplie sans la mise au jour de l'organisation de son discours (Barthes, 2008), qui relève de cette expérience sociale.

Si le choix de procéder à une analyse du discours s'est révélé pertinent avec les objectifs de la présente recherche, c'est que l'entrée privilégiée est celle de la sémantique. La recherche du sens du discours, notamment par l'étude de l'usage social des outils de la langue, a ainsi prévalu sur l'étude de la forme du discours. Ce champ de l'analyse du discours considère que « le sens ne peut s'établir que dans sa relation avec l'organisation globale du discours » (Sabourin, 2006, p. 378). L'utilisation de certains mots, l'agencement des phrases selon une certaine syntaxe, l'organisation du discours d'un individu ou d'un groupe d'individus, relèvent de

processus d'ordre social (Kerbrat-Orecchioni, 1998). En ce sens, « la langue du discours n'est pas celle du langage articulé » (Barthes, 2008, p. 14). Le discours renvoie plutôt à un « univers symbolique partagé dans un univers donné, à un moment donné » (Demazière et Dubar, 2004, p. 279). Le dégagement des structures³¹ présidant à l'organisation de discours peut ainsi permettre une compréhension des univers de sens partagés par un collectif (*Ibid.*) et de son mode de connaissance spécifique (Sabourin, 2006).

Plus précisément, l'analyse structurale renvoie à une méthode qui permet la réduction maîtrisée d'un discours pour en dégager la logique et le sens. Pour mettre à jour son organisation, les trois niveaux de discours (fonctions, actions, narration) doivent être dégagés et conçus selon une logique intégrative (Barthes, 2008; Demazière et Dubar, 2004). Il s'agit en réalité de concevoir chacun des niveaux comme une structure de base du discours dont il n'est possible de saisir le sens qu'en le considérant dans son articulation avec le niveau supérieur.

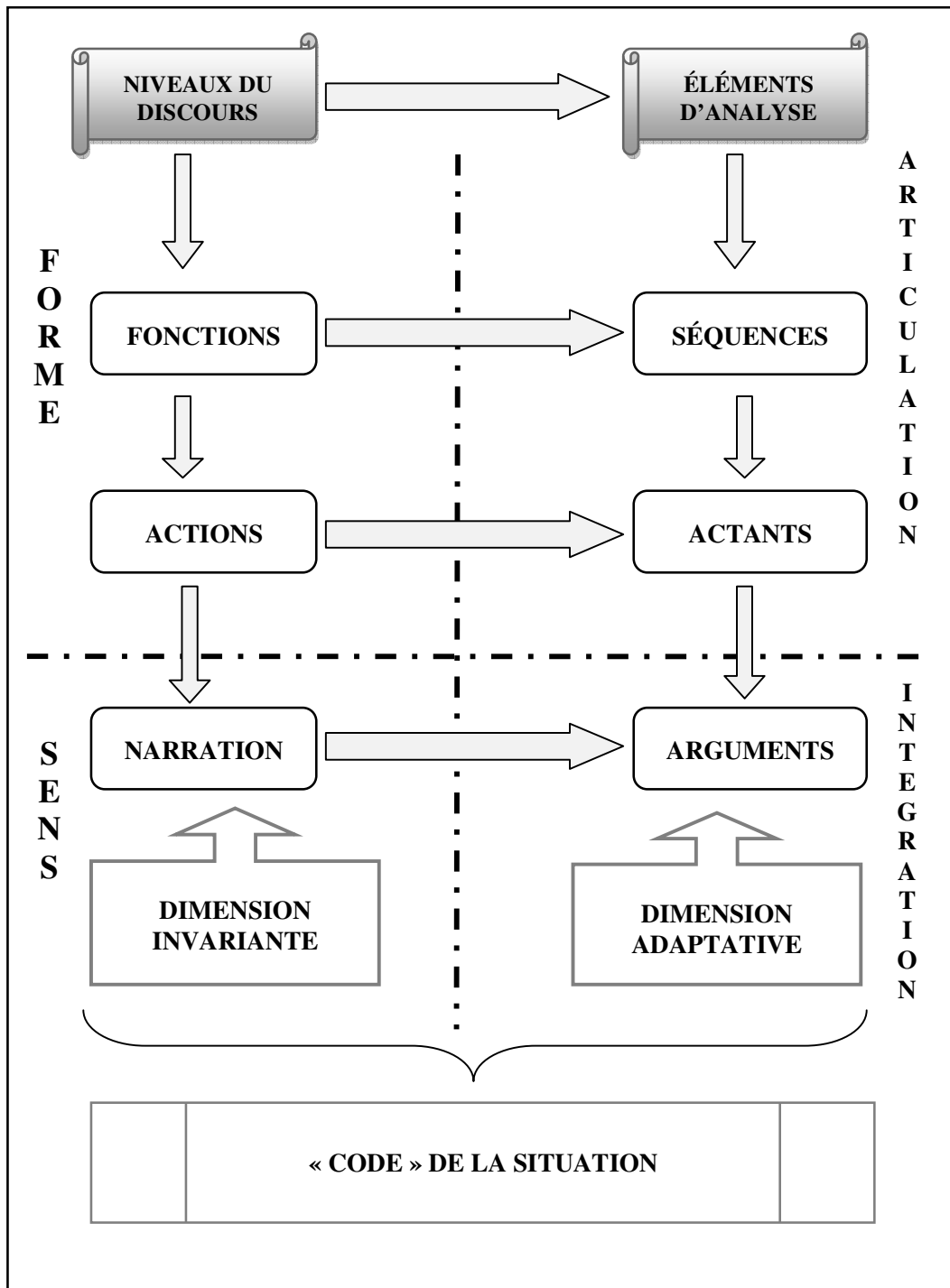
C'est ainsi qu'un événement (niveau des fonctions) ne prend son sens qu'à travers la contribution d'actants (niveau des actions). Sans intégrer la participation d'actants « à une sphère d'action, au sens de la *praxis* [...], les menues actions rapportées cessent d'être intelligibles » (Barthes, 1966, p. 22-23). C'est finalement lorsque sont arrimées dans le discours les unités des niveaux inférieurs que « la forme transcende ses contenus et ses formes proprement narratives » (*Ibid.*, p. 28) et qu'il est possible d'accéder au code du discours. S'agissant d'une situation, ce code fait référence à l'ensemble des protocoles selon lesquels le discours est prononcé. Du fait que les fonctions et les actions sont en fin de compte mises en relation grâce au niveau de la narration, c'est à ce niveau que la forme du discours prend tout son sens.

³¹ Selon Sabourin (2006), la notion de structure « signifie que l'organisation du sens du discours social peut être conceptualisé comme fait d'éléments fondamentaux (des catégories de connaissances). Par les relations qu'ils ont entre eux, ces éléments forment ce qu'on appelle une structure » (p. 370).

Il devient dès lors possible de saisir ce sens au regard des situations au sein desquelles « tels » discours sont énoncés.

La logique intégrative de l'analyse structurale met ainsi en exergue deux dimensions du discours: la forme et le sens (Barthes, 2008). Le discours doit donc subir deux types de procès, l'articulation et l'intégration, où « l'articulation, qui produit des unités, (c')est la forme, et l'intégration, qui recueille ces unités dans des unités d'un rang supérieur, (c')est le sens » (*Ibid.*, p. 29). Tel qu'illustré dans la figure 6, la forme renvoie à la dimension invariante du discours évoquée *supra*, tandis que le sens s'apparente à sa dimension adaptative. C'est par leur articulation que peut se comprendre pleinement la logique qui préside à l'action de professionnels. Ainsi que le soulignent Demazière et Dubar (2004), l'analyse structurale consiste

à articuler les épisodes d'une histoire (ses séquences) avec la structure de ses personnages (ses actants) pour découvrir la logique du discours tenu à son destinataire (les arguments). (p. 114)



4.2 Démarche d'analyse en deux temps

Comme mentionné plus haut, la démarche d'analyse a comporté deux moments clés. L'ensemble des analyses a été effectué à l'aide du logiciel de traitement de données qualitatives QSR N'Vivo. Dans un premier temps, les étapes initiales de l'analyse structurale ont été suivies afin de dégager la logique du discours recueilli grâce aux enregistrements audio des entrevues TS-usagers. Ensuite, dès qu'ont été catégorisés les éléments sur lesquels s'appuie ce discours en situation, la deuxième partie de l'analyse a consisté à les mettre en lien avec les catégories d'invariants praxéologiques telles que définies dans le second chapitre. Cette mise en relation avait pour but d'observer si les catégories de séquences, d'actants et d'arguments ayant découlé des discours analysés se rapprochent, s'éloignent ou se révèlent similaires à celles identifiées par les travaux de Couturier (2006) et Soulet (1997). Puisque l'objectif de la démarche s'est inscrit dans la perspective développée par ces auteurs, une observation des catégories s'étant dégagées de l'analyse du discours à la lumière des invariants praxéologiques a favorisé l'émergence de pistes de réflexion nouvelles. La même procédure a été appliquée pour l'analyse des notes consignées aux dossiers des usagers. Bien que les deux sources de données aient été analysées séparément, une mise en commun a été réalisée. Celle-ci sera exposée plus en détail dans le chapitre présentant les résultats. Les différentes étapes qui ont été accomplies pour baliser l'interprétation subséquente de ces résultats sont présentées dans les paragraphes qui suivent.

4.3 Étapes de l'analyse

4.3.1 Première étape: lecture flottante ou préanalyse

Avant de procéder au travail d'analyse en tant que tel, une lecture attentive de tous les *verbatim* des entrevues et de chacun des dossiers des usagers a été effectuée. Cette première lecture avait pour but de prendre connaissance du contenu

du corpus de données constitué et de dresser un portrait global des documents (Bardin, 1998). Elle a également constitué une première occasion d'observer certains éléments qui apparaissent révélateurs ou signifiants dans les entrevues et les dossiers et de noter les premières impressions que ceux-ci ont suscitées.

4.3.2 *Deuxième étape: codage des textes*

Ayant impliqué une lecture beaucoup plus engagée et dynamique, l'étape du codage des données est aussi celle qui s'est avérée la plus longue et la plus fastidieuse du processus d'analyse. C'est lors de cette seconde étape que tous les documents formant le corpus de données ont été codés. Pour chacune des six situations, ce sont d'abord les données issues des *verbatim* d'entrevues qui ont été traitées. Par la suite, les notes au dossier des usagers ont été codées, de sorte qu'il a été possible d'avoir une idée globale de l'ensemble des processus d'intervention sociale menés par les TS participantes.

Puisque l'analyse s'est intéressée au discours d'un point de vue sémantique, le codage ne s'est pas trouvé réduit à un type de mot en particulier. Ce codage a plutôt porté sur des unités de sens. Celles-ci ont ainsi pu résider dans un mot, une phrase, un segment ou une partie de segment de phrase (Barthes, 2008). L'exercice a consisté à associer chacune des unités de discours sélectionnées à l'un ou l'autre des éléments caractérisant les trois niveaux de discours tels qu'initialement définis par Barthes (1967), et repris ensuite par Demazière et Dubar (2004): le niveau des fonctions, le niveau des actions et celui de la narration.

Le codage des unités de sens a plus précisément été orienté par la logique décrite dans le tableau ci-après.

Tableau 9
Grille de codage des unités de sens du discours

Niveaux du discours	Éléments de codage	Indicateurs
Niveau des fonctions	Séquences	<ul style="list-style-type: none"> • Description d'événements • Description d'actions • Description de situations • Informations sur des faits • Exposition chronologique d'épisodes d'un événement, d'une action, d'une démarche
Niveau des actions	Actants	Unités faisant intervenir un actant (physique ou moral) qualifié par le TS
Niveau de la narration	Arguments	Unités contenant un jugement, une appréciation, une évaluation sur un épisode, un intervenant ou tout autre objet

Puisque le discours, tel que conçu en analyse structurale, se compose de trois principaux niveaux, ce premier exercice de codage a nécessité trois analyses successives (Demazière et Dubar, 2004). À la lecture de chacun des documents, lorsque le discours renvoyait à une description d'événement, d'action, de situation, à des informations fournies à propos de faits ou encore à une exposition chronologique des épisodes d'une démarche, d'un protocole, d'un événement, d'une action, les unités de sens ont été codées en séquences (S) (niveau des fonctions). Dès qu'une unité de discours faisait référence à une personne, une institution, un réseau ou à tout autre agent, physique ou moral, ayant une influence significative dans le discours du TS, cette dernière a été classée comme un actant (AC) (niveau des actions). Finalement, quand un jugement, une appréciation, une évaluation sur un épisode, un intervenant ou tout autre objet ont été émis par le TS, les unités se sont vu attribuer l'étiquette d'arguments (AG) (niveau de la narration). Les discours étant complexes,

il est arrivé que des unités de sens se retrouvent dans plus d'un niveau. Dans ces cas, les unités ont été classées dans tous les niveaux correspondants.

Ce type de codage a permis de dégager la forme du discours des TS (Barthes, 2008). Cependant, afin d'accéder au véritable sens du discours, un second codage a été essentiel. Ce dernier a permis de comprendre la façon dont étaient articulées ces formes pour donner sens au discours (Demazière et Dubar, 2004).

4.3.3 *Troisième étape: classement des unités codées et recodage*

Le second exercice de codage est demeuré centré sur les unités ayant été codées lors de l'étape précédente. Pour chacun des niveaux, il s'est agi de regrouper les unités déjà codées et de leur donner un titre résumant leur contenu (*Ibid.*). Ce titre devait représenter fidèlement les formules les plus typiques ou les plus souvent répétées. En réalité, l'exercice réalisé lors de cette troisième étape s'apparente à l'étape de la catégorisation de la méthode d'analyse de contenu (Bardin, 1998). Une fois l'exercice de recodage terminé, les ensembles d'unités ayant été formés ont constitué les noyaux d'une forme identitaire dominante. Déjà, plusieurs observations ont pu être dégagées de chacune des situations, observations qui ont plus tard été reprises pour l'interprétation des résultats. Selon Barthes (2008), « les noyaux forment des ensembles finis de termes peu nombreux, ils sont régis par une logique, ils sont à la fois nécessaires et suffisants » (p. 17). Le tableau qui suit informe des unités de sens qui ont servi au recodage.

Tableau 10
Grille de recodage des unités de sens

Unités codées	Éléments de recodage
Séquences (S)	Regrouper et ordonner dans l'ordre chronologique Identifier des séquences types
Actants (AC)	Classer dans des ensembles reliés aux actants et désignés par de nouveaux indices
Arguments (AG)	Regrouper selon des classes d'arguments représentant une étape logique dans un raisonnement

Les unités ayant été codées en séquences (S) et présentant des caractéristiques communes ont été regroupées. Un titre permettant de décrire le plus précisément possible leurs propriétés a été donné à chacun des regroupements.

Les actants (AC) ont également été regroupés et ordonnés selon un ordre chronologique. En appui sur les principes régissant l'analyse structurale, la chronologie dont il a été ici question ne s'est pas référé à l'idée première d'une série d'actions réalisées les unes après les autres. Elle a plutôt renvoyé à un ordre dans l'organisation des actions des TS, ainsi que le signale Barthes (*Ibid.*): « la réalité d'une séquence n'est pas dans la suite naturelle des actions qui la composent, mais dans la logique qui s'y expose, s'y risque et s'y satisfait » (p. 32). À la suite de cet ordonnancement, il a été possible de dégager des séquences typiques dans les discours de chacune des TS.

En ce qui a eu trait aux unités classées sous l'appellation « arguments » (AG), le travail a consisté à les regrouper en fonction de grandes classes d'arguments, celles-ci renvoyant à une étape logique d'un raisonnement (Demazière et Dubar, 2004). Une attention particulière a été portée aux arguments, puisque c'est au cœur de ce troisième niveau que se situe le pivot du discours. C'est en effet lorsqu'un sujet argumente, tente de justifier un point de vue ou présente des propositions qui visent à convaincre un auditeur (*Ibid.*) qu'il se réfère de manière plus criante à un système de croyances, à un univers de sens qui constitue pour lui la forme de connaissance qu'il a du monde. C'est par « la manière spécifique de défendre une thèse, d'affirmer des convictions, de convaincre d'une vision du monde, de la vérité d'un univers de croyances, de la légitimité d'un système d'attitudes » (*Ibid.*, p. 122) que l'organisation du discours se structure et que sont articulées les fonctions et les actions dans une logique cohérente. Cela donne en fin de compte accès à la logique sociale du discours.

Une fois ce deuxième travail de codage terminé, un niveau supérieur d'analyse a pu être réalisé. Celui-là s'est traduit par une opération de catégorisation.

4.3.4 *Quatrième étape: catégorisation*

Au cours de cette quatrième étape, la méthode de traitement des données s'est distanciée de l'analyse structurale, adoptée jusqu'alors, en empruntant les principes de la catégorisation tels que proposés par l'analyse de contenu, développée par Bardin (1998). La démarche de catégorisation proposée par l'analyse structurale implique le respect d'une relation de disjonction-conjonction³². Plutôt que de

³² En appui sur les travaux de Hiernaux (1977) et de Greimas (1986), cette relation binaire renvoie à tout un système d'oppositions qui forme la structure de sens dominante d'un sujet. Une signification ne peut émerger dans ce contexte uniquement qu'à partir d'une telle relation de disjonction-conjonction. En analyse structurale, le sens d'un mot ne se comprend ainsi « qu'en restituant la disjonction qui le spécifie et la conjonction qui lui assure son appartenance à une catégorie » (Demazière et Dubar, 2004, p. 129). À titre d'illustration, le mot « bleu » n'a pas le même sens selon qu'il est opposé à ciel, fromage, colère, etc.

produire les catégories à partir des données qui ont été codées, la démarche s'est plutôt appuyée sur l'étape de catégorisation selon l'analyse de contenu. Ce choix a reposé sur l'idée, fondée sur une lecture approfondie des travaux de Bardin (*Ibid.*), que le sens des noyaux retenus peut découler d'un exercice de regroupement des noyaux qui possèdent des caractères communs. En fonction de l'objet étudié et selon l'angle conceptuel à partir duquel il est analysé, il est possible de dégager des propriétés suffisamment larges pour assurer l'appartenance d'un noyau à la catégorie, sans toutefois en dénaturer le contenu initial. Il s'est agi, d'une manière plus spécifique, d'identifier des catégories clés autour desquelles s'organisait la logique sociale du discours ayant émané des premiers codages. Par le croisement des noyaux de sens ayant été identifiés dans les étapes initiales de l'analyse avec les catégories d'invariants praxéologiques, un certain nombre de classifications ont ainsi pu être construites. Comme l'illustre la figure ci-après, toutes les unités du discours ont été signifiées à partir d'un ordre catégoriel issu d'une confrontation entre des types d'éléments résultant d'un mode de connaissance pratique du monde socioprofessionnel des TS, à savoir les axes structurant le discours et les axes organisant l'action professionnelle des TS. Le choix de définition des catégories s'est effectué selon le modèle mixte (Mayer *et al.*, 2000). Cela indique que des catégories découlant des travaux de Couturier (2001) et de Soulet (1997) ont été désignées, tandis que d'autres ont été définies en cours d'analyse, dans les cas où il s'est avéré difficile d'établir des liens avec ces travaux. À titre d'exemple, si des séquences types avaient pour principal objet de clarifier la demande de l'utilisateur, celles-ci ont été mises en lien avec les invariants relatifs aux finalités de l'intervention. Lorsqu'il n'apparaissait pas possible d'associer certains noyaux de sens du discours à un axe praxéologique, ceux-ci se sont vu attribuer une catégorie qui en représentait le sens. Par la désignation de catégories permettant de regrouper un ensemble d'unités possédant les mêmes propriétés et par l'établissement de liens entre celles-ci, il a été possible de mettre à jour les axes structurant l'action des TS.

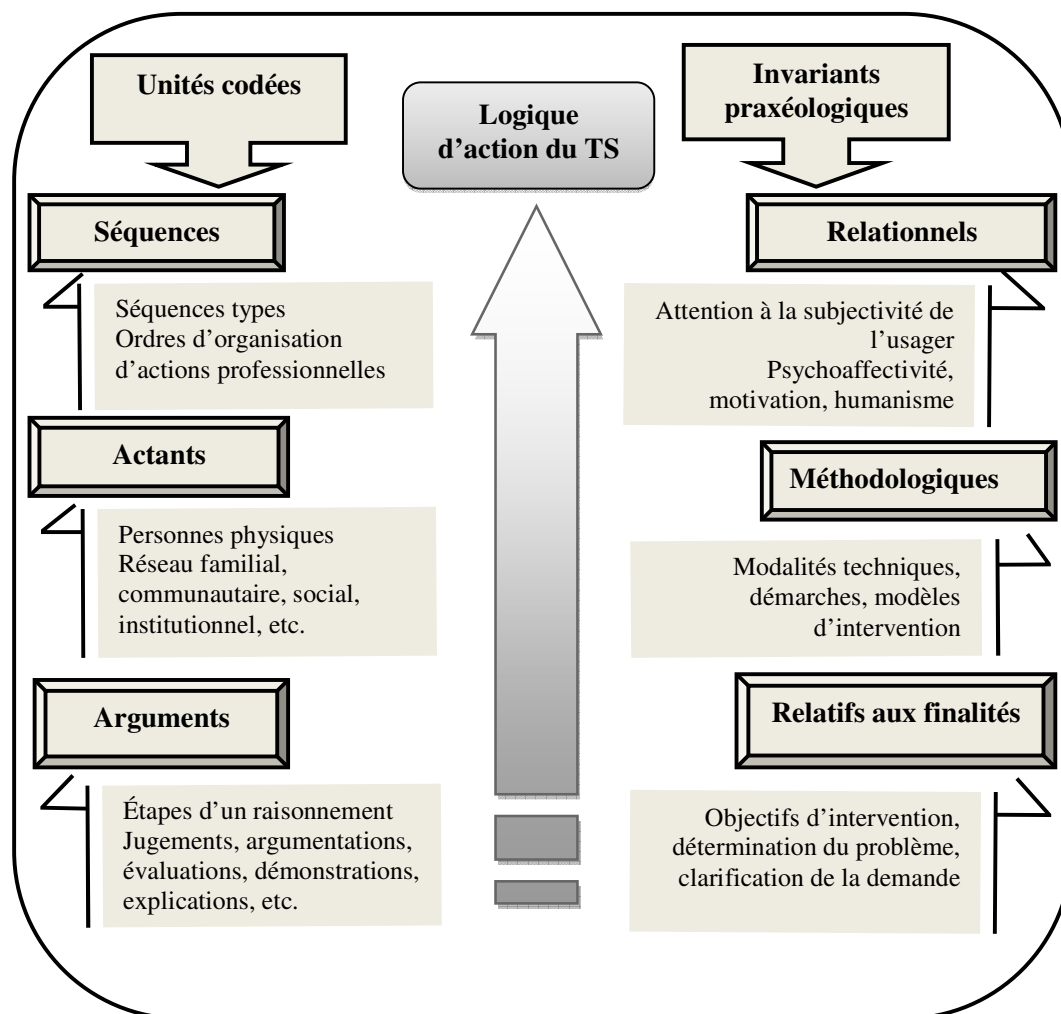


Figure 7 – Catégorisation des unités codées

4.3.5 Cinquième étape: analyse et interprétation des résultats

Enfin, au terme de l'analyse, il s'est agi de s'assurer que les catégories déterminées regroupaient toutes les unités de sens (Mayer *et al.*, 2000) et représentaient bel et bien leur contenu. Une analyse interne a tout d'abord permis de saisir, d'une manière plus poussée encore, les éléments majeurs du corpus de données en lien avec les axes praxéologiques, de discerner des relations entre eux, de dégager leurs caractéristiques. Ensuite, une analyse externe (*Ibid.*), par laquelle la précédente analyse a été mise en relation avec les éléments théoriques issus du cadre de référence, entre autres les médiations du travail social, a permis de saisir le sens des catégories identifiées d'un point de vue plus global et de le situer au regard du contexte et des questionnements définis dans la recherche. Le chapitre visant à présenter les résultats de la recherche témoignera des aboutissements de ces analyses.

5. PROCESSUS DE VALIDATION DE L'ANALYSE

Dans l'optique de garantir un minimum de fidélité à l'analyse, un processus de validation a été mis en œuvre à un moment clé de la réalisation de cette recherche. Des facteurs déterminants ont influencé le choix de la stratégie de validation, notamment la complexité de la démarche d'analyse adoptée dans le cadre de cette étude, et, plus encore, la perspective d'une appropriation trop laborieuse des principes de l'analyse structurale de discours par des acteurs se situant hors de ce champ général. L'approche sémantique qui sous-tend la méthode d'analyse et de traitement des données privilégiée, s'éloignant à divers égards de la méthode classique d'analyse de contenu, jumelée au fait que celle-ci ne soit encore que très peu utilisée en sciences humaines autrement que dans le champ de la linguistique, une période d'adaptation relativement longue aurait assurément été à prévoir, en raison du temps à considérer pour bien prendre connaissance des fondements de l'analyse structurale et pour une application immédiate des grilles de codage. Compte tenu de la lourdeur potentielle associée à ce type de processus et dans le but d'assurer une

validation efficace de l'analyse, l'option d'une démarche de validation intrajuge (Huberman et Miles, 1991) s'est donc révélée la plus judicieuse.

Pour ce faire, un double codage de deux éléments précis du corpus des données a été effectué par la chercheuse à deux moments distincts des étapes de réalisation de la recherche. Une fois la totalité des données analysées et le système catégoriel bien établi, la première moitié de la toute première entrevue composant le corpus de même que les notes consignées au dossier de l'utilisateur ayant fait l'objet de l'intervention du deuxième TS de l'échantillon ont été recodées. Cet exercice de recodage a été accompli environ quatre mois plus tard et a évidemment suivi la même logique ayant guidé l'ensemble de l'analyse. Une comparaison des résultats obtenus s'est ensuivie afin de déterminer le degré de concordance entre les segments codés et leur signification (Durand et Blais, 2006) en termes d'actants, de séquences et d'arguments. Cette opération a pu être facilitée grâce à l'utilisation de la fonction intercodage du logiciel QSR N'Vivo 10. L'étude comparative des unités de sens codées initialement et de celles recodées quelques mois plus tard permet de conférer à l'analyse un degré intéressant de fiabilité. Afin de garantir un niveau minimum de fiabilité, le seuil à viser est d'environ 80 % (Huberman et Miles, 1991). Or, le taux de fiabilité s'est élevé à 86 % dans le cas des données audio et a représenté 88 % pour les données issues des notes évolutives. Si aucun processus de validation interjuge n'a été appliqué dans le cadre de la présente recherche, ces résultats autorisent néanmoins à apprécier l'atteinte d'une validité satisfaisante.

6. APPORTS ET LIMITES DE LA RECHERCHE

Si cette recherche comporte certaines limites, lesquelles seront signalées ci-après, des apports peuvent néanmoins en découler. D'abord, le caractère novateur de l'étude, à la fois de son objet et de sa méthode, est à souligner. Dans un contexte où les professions sont confrontées à l'obligation de rendre compte de leurs productions concrètes, l'intérêt manifesté à l'égard de la dimension relationnelle d'une profession en mal de reconnaissance peut sembler aller à contre-courant des orientations récentes,

visant davantage la définition des compétences et des activités professionnelles propres à chaque profession. Or, soulever des interrogations à propos de cette composante si étroitement imbriquée à la pratique, à propos d'une dimension si près du quotidien de chacun des TS qu'elle apparaît aller de soi, voire banale, s'insère au contraire dans une volonté de comprendre de l'intérieur cette pratique et d'en dégager ses spécificités. La nature même de l'objet d'étude s'avère en ce sens inédite. Dans un même ordre d'idées, le cadre conceptuel sous-jacent à l'étude propose des angles d'analyse pour appréhender quelque peu différemment la pratique professionnelle du TS. Mettant de l'avant l'acte médiateur du travail social, l'intervention sociale peut ainsi être comprise à la lumière de sa composante fondamentale. En ce sens, les acteurs intéressés par la question pourraient puiser dans ces travaux certains éléments de définition de l'action professionnelle des TS.

D'ailleurs, tel que mentionné précédemment, l'analyse empirique de la pratique du TS n'est encore que peu développée en travail social. Dans cette perspective, pousser plus en avant la recherche des axes structurant l'intervention sociale telle qu'elle se réalise sur le terrain, ainsi que cette étude s'est proposé de le faire, constitue une contribution intéressante à l'avancement des connaissances scientifiques dans le domaine. Le fait d'avoir souhaité dégager une forme de stabilité à travers des interventions sociales menées par des TS et d'avoir cherché à la théoriser peut donner l'occasion aux acteurs de comprendre sur quelles bases et à partir de quels éléments ces interventions s'organisent. Qui plus est, l'intention de cette recherche de se distancer des approches normatives, qui tendent à marquer le champ actuel des pratiques professionnelles en travail social, pour s'approcher de la pratique réelle, est à même de fournir des matériaux nouveaux pouvant alimenter toute réflexion sur la nature, encore ambiguë, du travail du TS. Tel qu'il a été abordé, le caractère abstrait et complexe du travail social rend difficile l'énonciation de sa spécificité. Or, l'identification d'indicateurs pratiques témoignant de l'intervention sociale réelle des TS offre un éclairage nouveau sur sa dimension médiatrice fondamentale, ce qui encourage dans une certaine mesure l'amorce d'un changement de perspective sur la relation.

L'éventuelle participation de cette recherche à la constitution d'un corpus de connaissances découlant d'une analyse empirique de l'intervention sociale du TS se situe non pas seulement dans une perspective compréhensive de sa dimension relationnelle intrinsèque, mais s'inscrit plus largement dans les débats sur la professionnalité du travail social. L'ambition de la présente étude réside donc également dans le fait d'offrir une opportunité de déplacer le regard des acteurs des référents professionnels du TS tels qu'ils sont conçus actuellement, basés sur les valeurs, les finalités et les méthodes valorisées par le travail social, vers des référents fondés sur la pratique réelle de l'intervention sociale. Étant donné que la professionnalité du travail social demeure depuis longtemps un sujet de débats et d'enjeux au sein de la profession, l'analyse structurale du discours privilégiée, parce qu'elle permet l'accès à la logique d'action d'un groupe professionnel, est tout indiquée pour mieux comprendre les référents qui structurent l'identité professionnelle des TS.

Bien que la pertinence sur les plans scientifique et social de cette recherche soit démontrée, celle-ci présente néanmoins des limites qu'il importe de souligner. La première peut être comprise en termes de difficultés de généralisation des résultats découlant de l'analyse des données. Le nombre très restreint de participants ayant composé l'échantillon de l'étude contribue évidemment à ce que les résultats ne peuvent en aucun cas être étendus à l'ensemble de la pratique professionnelle des TS, ni même à celle, plus spécifique, correspondant aux mêmes caractéristiques des sujets de l'échantillon, à savoir des TS œuvrant en CSSS dans le cadre du volet services généraux. La recherche s'est penchée précisément sur la pratique professionnelle de six participants et, en ce sens, si des axes communs ont pu être dégagés et approfondis, ces derniers ne peuvent être transposés en dehors de leur contexte. Ne pouvant être généralisés, les résultats de la recherche ont ainsi une portée limitée.

Une autre lacune ne pouvant être passée sous silence consiste en l'absence de confrontation des résultats de l'analyse avec les TS qui ont conduit les interventions sociales analysées. Le protocole de recueil des données privilégié n'a en effet pas prévu

d'entretiens directs auprès des TS participants. Or, des entrevues réalisées *a posteriori* avec ces derniers auraient fourni des informations additionnelles sur la façon dont ils conçoivent leur propre pratique, en plus d'apporter une forme de validation des résultats, permettant ainsi de donner plus de poids aux éléments dégagés lors de l'analyse de leur intervention sociale en situation et à l'écrit. Cette absence du point de vue des acteurs ayant réalisé ces interventions sociales prive conséquemment la recherche de données fort pertinentes à l'obtention d'une perspective plus globale sur leur pratique professionnelle.

Comme la section présentant la méthode de traitement et d'analyse des données a permis de le découvrir, la complexité de la démarche d'analyse a contribué à restreindre les possibilités de validation externe de l'analyse. Le processus de validation n'ayant pas sollicité l'avis d'autres chercheurs, aucun point de vue externe ou expert n'a été obtenu. Ceci n'est pas sans créer une certaine gêne à propos des résultats dégagés. En dépit du fait qu'une démarche de validation des données ait été suivie à la lettre par la chercheuse, il demeure que les résultats découlent de l'adoption d'un angle d'analyse unique. Les constats ne peuvent donc être rapportés qu'à cette seule perspective.

Les choix théoriques et conceptuels ayant guidé cette recherche, la démarche méthodologique ci-haut explicitée, ainsi que les apports et limites tout juste identifiés permettent en somme de saisir le cadre dans lequel s'est insérée la présente étude. Les résultats qui en découlent, qui seront exposés de manière exhaustive dans la partie suivante, doivent conséquemment être lus et compris à la lumière de ces orientations générales.

QUATRIÈME CHAPITRE

RÉSULTATS DE RECHERCHE

La présentation suivante s'inscrit dans la même logique que celle inhérente à l'analyse structurale de discours, c'est-à-dire dans une logique intégrative. Le respect d'une telle logique intégrative implique de procéder graduellement au déploiement des divers niveaux du discours qui sous-tendent l'action des TS afin de saisir pleinement la façon dont ceux-ci la structurent. Il importe dès lors de poser le cadre caractérisant la forme du discours avant d'en illustrer le sens (Barthes, 2008). En référence à la figure 6 illustrée dans le chapitre précédent, la forme représente la dimension invariante du discours, tandis que le sens en constitue la dimension adaptative. La composante invariante se décèle à travers du niveau des fonctions, renvoyant aux séquences, et de celui des actions, incarnées par des actants. Puisque c'est dans l'articulation des séquences et des actants que se saisit pleinement la logique d'un discours tenu à un interlocuteur, il s'avère essentiel de bien expliciter ces deux premiers niveaux avant de s'attarder à l'ultime niveau de la narration, celui mettant à jour le sens du discours en situation.

C'est donc en accord avec les principes de la logique intégrative de l'analyse structurale, tels qu'ils sont résumés dans la figure 8 qui suit, que, dans un premier temps, la forme du discours tenu par les TS, telle qu'elle a émergé de l'analyse des enregistrements audio, sera déployée en détail. Le niveau des fonctions ainsi que celui des actions seront successivement caractérisés, de sorte qu'il sera possible de connaître les séquences structurantes et les actants jouant un rôle significatif dans la logique d'action des TS. Une fois cette structure invariante mise à jour, le sens du discours sera développé. Les grandes classes d'arguments s'étant dégagées de l'analyse de l'intervention réelle seront alors présentées. Il sera conséquemment possible de comprendre pleinement la logique présidant à l'action des TS dans le cadre de leur intervention sociale auprès des usagers. Le même exercice sera ensuite effectué avec les données issues des notes consignées aux dossiers des usagers. Ce sera dès lors la

composante invariante du discours des TS à l'écrit qui sera posée, avant de définir les caractéristiques de sa dimension adaptative. Dans un dernier temps, ces deux sources de résultats seront articulées dans le but de mettre à jour la logique d'action sous-tendant l'intervention sociale des TS. Il sera alors possible de saisir pleinement la façon dont cette logique guide l'accomplissement des médiations qui la sous-tendent.

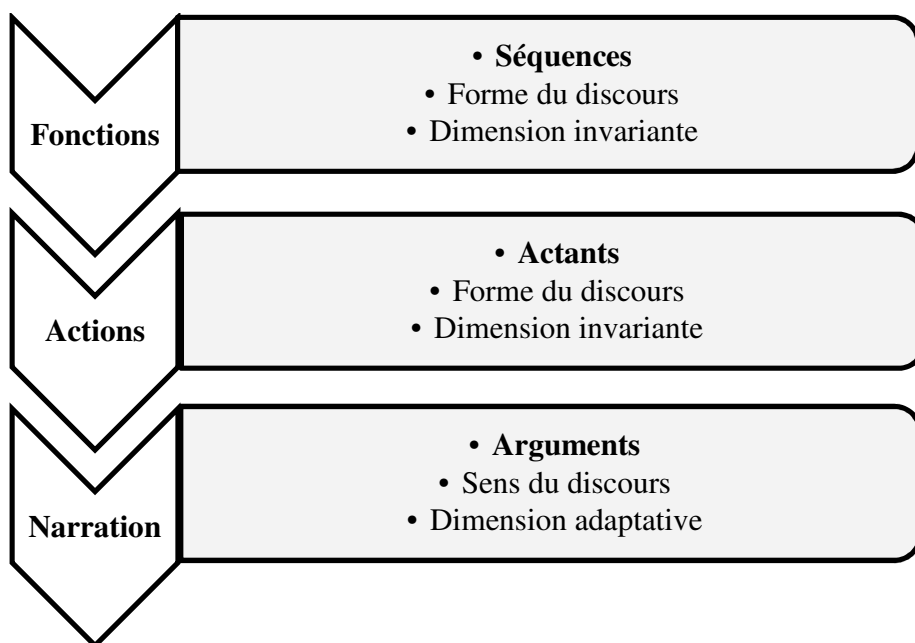


Figure 8 – Logique intégrative du discours

1. LE NIVEAU DES FONCTIONS: LES SÉQUENCES TYPES DE L'INTERVENTION SOCIALE RÉELLE

Lorsqu'il s'est agi d'analyser les catégories représentées dans le niveau des fonctions, il est apparu que deux grandes trames se chevauchaient dans l'intervention sociale telle que réalisée par les TS: la trame de l'intervention sociale à proprement parler et celle correspondant à l'histoire de l'utilisateur. Comme il sera possible de le constater, ces deux séquences se jouent d'abord en parallèle dans l'intervention avant de se rejoindre, au cours du processus, en une seule séquence où les objectifs d'intervention et la situation

de l'utilisateur convergent vers un point commun: l'action. Les deux séquences seront décrites de façon distincte avant de démontrer la manière dont celles-ci sont articulées, dans l'univers sémantique des TS rencontrés, pour représenter l'un des axes structurant leur intervention sociale en situation.

1.1 La trame de l'intervention sociale

La première séquence, celle relative à l'intervention sociale, a été repérée par l'identification de suites logiques d'énoncés se référant à la conduite de l'intervention sociale en tant que telle, par exemple aux différentes étapes du processus d'intervention sociale ou aux éléments encadrant l'intervention dans le temps. Ainsi, il est apparu que la trame de l'intervention sociale s'insère dans un rapport au temps qui se veut structuré par un début et un avenir. Ce rapport est appelé à évoluer, à se voir traversé par l'action tout au long du processus d'intervention. Par diverses techniques d'intervention, le TS favorise en effet l'instauration d'un mouvement vers l'action chez l'utilisateur, dont le point culminant est représenté par la catégorie « démarches ». La figure suivante illustre la façon dont la séquence de l'intervention sociale se déploie dans le temps et permet de visualiser les différents thèmes qui y sont associés. Ceux-ci seront repris de manière détaillée par la suite afin d'en permettre une meilleure compréhension.

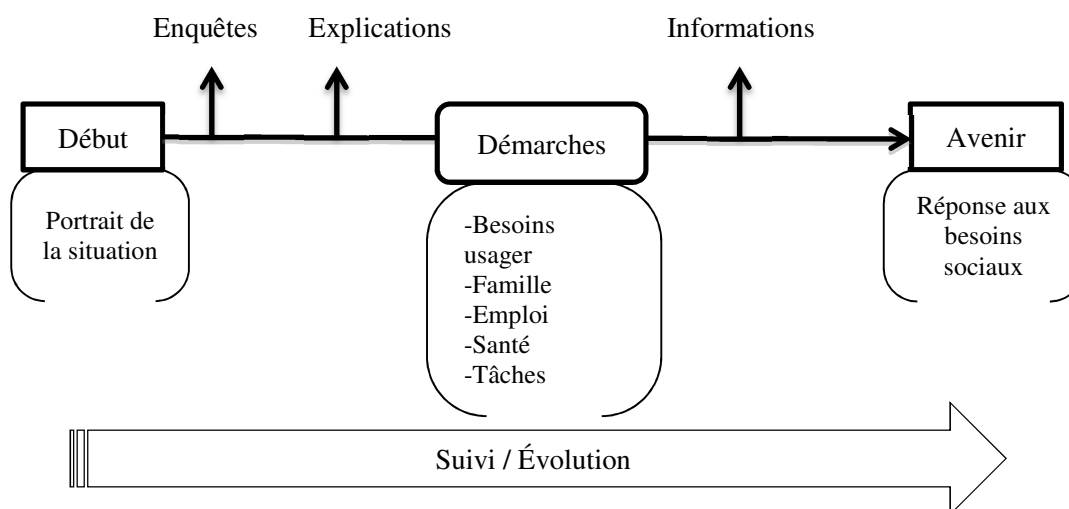


Figure 9 – Séquence de l'intervention sociale

1.1.1 Le début

Que ce soit pour le processus d'intervention sociale vu dans son ensemble ou encore décortiqué en rencontres ponctuelles entre le TS et l'utilisateur, dans l'univers sémantique des TS, l'intervention sociale a toujours pour point de départ un début. Ce début se remarque par une question posée par le TS dans le but d'introduire une rencontre ou d'amorcer un sujet de discussion dans l'intervention. Dans la totalité des cas, l'intervention s'entame par la question *Comment ça va?* Si elle peut apparaître simple, voire même banale, cette interrogation est néanmoins très représentative de la logique d'action du travail social telle que ressortie, puisqu'elle campe, dès le tout début du processus, la discussion vers une dimension extérieure à l'utilisateur. En nul endroit la question du départ est directement personnalisée [exemples: a) *Comment tu vas?* b) *Comment vous vous sentez?*], ce qui invite l'utilisateur à diriger son attention vers le « ça » de sa situation. Point de préoccupations démontrées par le TS pour l'aspect psychoaffectif de l'utilisateur, mais plutôt pour les éléments qui façonnent sa réalité. C'est le « ça », dans ce qu'il contient d'informations sur le rapport au social que l'utilisateur entretient, qui intéresse et interpelle le TS pour la suite de son intervention sociale. Parce que cette question

oblige en quelque sorte l'utilisateur à décrire les faits, les événements survenus, les relations plus ou moins harmonieuses qui existent dans son univers, le début de l'intervention sociale permet au TS de se forger progressivement un portrait de la situation de l'utilisateur et des facteurs sociaux qui l'influencent. Dès le départ, il est ressorti que le TS cherche ainsi à connaître ces facteurs afin de déceler quels sont les besoins sociaux de l'utilisateur qui ne sont pas satisfaits et qui, ultimement, devront trouver réponse afin d'envisager un avenir sans plus aucun recours à son intervention sociale.

1.1.2 L'avenir

Selon la logique du TS, son intervention sociale ne peut s'achever que lorsqu'un avenir répondant aux besoins sociaux de l'utilisateur est envisageable. L'avenir se réfère alors ici aux énoncés renvoyant à l'atteinte des objectifs de l'intervention ou encore aux conditions à respecter pour mettre fin à cette intervention [exemples: a) *Une fois que tu auras obtenu gain de cause, ça ira*; b) *Quand tu lui auras mis tes limites, tu n'auras plus besoin de craindre de t'épuiser au travail*; c) *Le contrôle de la glycémie reste la seule façon de t'assurer de rester en équilibre et de prendre le dessus sur la maladie*, etc.]. Cela implique de s'assurer que de nouveaux rapports entre l'utilisateur et une norme sociale identifiée en cours de processus se sont établis. Selon la situation analysée au départ, qui a mis à jour les facteurs nuisant au bien-être social de l'utilisateur, et les démarches qui auront été entreprises ensuite pour les combler, le TS s'assure que l'avenir de l'utilisateur permette le maintien de ces nouveaux types de rapports. De la même manière qu'il cherche, au début de l'intervention sociale, à comprendre les éléments qui entravent la satisfaction des besoins sociaux de l'utilisateur, l'analyse a permis de constater que l'évolution de l'intervention sociale du TS demeure centrée sur des objets sociaux, comme le travail, la santé, le logement, les relations de couple et familiales, bref, sur tout ce qui permet à l'utilisateur de remplir dorénavant ses rôles sociaux adéquatement. Cela se réalise évidemment de mille et une manières, selon les particularités de l'utilisateur, mais la même préoccupation demeure: celle de garantir un environnement basé sur le respect de ses droits sociaux.

La construction d'un tel avenir repose, dans la trame de l'intervention sociale, sur un pilier crucial: l'action.

1.1.3 *Les démarches*

Incarnée par les diverses démarches que l'utilisateur sera amené à entreprendre en cours de processus, la nécessité de l'action que le TS cherche à instaurer chez ce dernier reste toujours centrée sur la satisfaction de ses besoins sociaux. Ces démarches sont décelées par des énoncés évoquant une mise en action ou une incitation à l'action chez l'utilisateur. Une panoplie de démarches sont ainsi pensées, proposées, discutées, encouragées, commandées dans le seul et unique objectif qu'une transformation d'un rapport inharmonieux à une norme sociale s'opère. Si le début et l'avenir de l'intervention sociale renvoient à différents moments, passés ou futurs, dans la situation de l'utilisateur, l'action s'inscrit toujours dans le présent, celui de l'intervention sociale et celui de la situation actuelle de l'utilisateur. Dans l'univers sémantique du TS, c'est en réalité l'action qui permet de relier le passé et le futur, de modifier certains éléments de ce passé pour contribuer à un meilleur avenir. Si le TS explore certains pans de l'histoire de l'utilisateur, c'est dans la perspective d'y puiser les démarches s'étant révélées vaines et d'y retenir les stratégies ayant favorisé un changement dans le sens souhaité. L'importance de l'action est telle, dans la séquence de l'intervention sociale, que c'est dans la catégorie « démarches » que le plus grand nombre d'unités de sens ont été classées.

Si le TS cherche à trouver, en collaboration avec l'utilisateur, des actions que ce dernier est en mesure d'accomplir et qui vont évidemment dans le sens d'une meilleure réponse à ses besoins sociaux, l'individualisation de son intervention sociale s'arrête là. En fait, il est ressorti que toutes les démarches sont relatives à des objets sociaux comme la famille, le logement, les ressources financières, le travail, la santé, etc. En ce sens, dans la logique professionnelle du TS, les démarches ne constituent pas uniquement de simples tâches à accomplir, des gestes à poser ou des paroles à prononcer pour l'utilisateur, mais témoignent de toute l'intention professionnelle du travail social, qui réside dans la

capacité du TS à instaurer chez l'utilisateur le réflexe d'agir. C'est au cœur de l'action que celui-ci saura entreprendre que la transformation de sa situation se joue, et donc que peut s'envisager, à terme, le retrait de l'intervention du TS.

Afin d'aider à développer le réflexe d'action chez l'utilisateur, des tâches ponctuelles lui sont données par le TS. Celles-ci consistent en de petits devoirs que doit réaliser l'utilisateur entre les séances et qui ont pour but de l'engager sur la voie de l'amélioration de sa situation problématique, de le mettre en branle et lui faire progressivement réaliser qu'il peut (et doit) agir autrement. Ici encore, l'intervention sociale s'est révélée davantage personnalisée, car les tâches à accomplir sont directement associées aux capacités, aux ressources et à la situation de l'utilisateur. C'est ainsi qu'une multitude de démarches à caractère individuel sont entreprises par des utilisateurs différents (exemples: aller remettre des curriculums vitae aux entreprises de la région, compléter un formulaire de demande d'assurance emploi, prendre rendez-vous avec le psychiatre de la clinique médicale, assister à une rencontre organisée par un organisme venant en aide aux femmes, exprimer ses attentes à son conjoint, etc.), mais pour atteindre de grandes catégories de droits sociaux (exemples: avoir un travail, posséder suffisamment de ressources financières, être en santé, voir sa dignité humaine respectée, etc.).

Bien entendu, l'instauration d'un réflexe d'agir chez l'utilisateur ne se réalise pas sans un accompagnement serré du TS. L'un des éléments s'étant également dégagé de l'analyse de la séquence de l'intervention sociale concerne le suivi offert par le TS tout au long de l'ensemble du processus. C'est ainsi qu'une attention est accordée à chacune des séances aux démarches entreprises et à l'évolution de la situation de l'utilisateur.

1.1.4 Le suivi et l'évolution

L'intervention sociale, bien qu'elle soit structurée par un début et un avenir, relève d'un processus émancipateur marqué par l'action. L'adoption progressive, par l'utilisateur, d'un registre du mouvement se réalise parallèlement à un suivi par le TS. Au

cours de chacune des rencontres qui composent le processus d'intervention, il est apparu que le TS réserve un bon moment à l'évolution de la situation, aux démarches entreprises, aux tâches effectuées par l'utilisateur. Par diverses techniques d'intervention, le TS cherche, d'une part, à démontrer son soutien à l'utilisateur dans les décisions qu'il prend et les démarches qu'il tente et, d'autre part, à constater l'évolution de la situation dans le sens souhaité, à analyser les impacts des actions posées, à confirmer le choix des démarches effectuées de concert avec l'utilisateur. Au-delà de cet accompagnement global présent dans l'ensemble du processus, il s'est révélé que le suivi du TS vise également à structurer l'intervention dans le temps. À toutes les séances, la séquence dégagée veut que le TS fixe la prochaine rencontre, en laissant à l'utilisateur la décision du moment, et en lui rappelant les tâches qu'il a à accomplir d'ici là. Immanquablement, la fin de l'intervention, qu'elle soit ponctuelle ou qu'elle constitue la dernière rencontre du processus, se caractérise par le rappel, fait par le TS, que l'utilisateur peut, s'il en éprouve le besoin, le contacter en tout temps. Le TS vient sceller de cette façon la promesse d'un accompagnement et d'un soutien professionnel disponibles lorsque nécessaire.

L'ensemble de cette séquence de l'intervention sociale se réalise grâce au recours à différentes stratégies professionnelles de la part du TS. L'analyse des données a permis de dégager trois types de stratégies associées à cette première trame séquentielle, à savoir: a) des techniques d'enquête, b) des explications et c) des informations données. Celles-ci seront décrites dans les paragraphes qui suivent.

1.1.5 L'enquête

Toute question posée à l'utilisateur ainsi que toute formule interrogative trouvée dans le discours des TS visent à rechercher des informations, recueillir des données sur sa situation afin d'en dresser un portrait global. L'enquête menée par le TS en cours de processus s'apparente en fait à l'étape classique de la collecte des données telle que décrite dans le référentiel des compétences professionnelles des travailleurs sociaux de l'OTSTCFQ (2012a). Les questions adressées à l'utilisateur portent sur les diverses

composantes sociales de sa situation, de son problème et de son environnement. Il est ressorti en effet que la plupart des thèmes abordés lors des enquêtes touchent le couple, la famille, le travail, les finances, le réseau social, la santé, l'aide et les ressources extérieures. Le fait de chercher à déceler des problèmes ou des difficultés dans l'un ou l'autre de ces domaines oriente son analyse vers le rapport de l'utilisateur à ces derniers, ce qui favorise sa compréhension de son rapport plus global à la norme sociale. Ce ne sont donc pas tant ces thématiques *in se* qui intéressent le TS, mais leurs interactions, leurs influences, les facteurs qui jouent en ligne de compte sur le rapport à la norme sociale de l'utilisateur. Dans la logique du TS, ce type d'enquêtes participe ainsi à la construction progressive de son objet d'intervention: un rapport inadéquat à une norme sociale.

1.1.6 *Les explications*

Si une partie de la séquence de l'intervention sociale du TS prend la forme d'une enquête sur divers aspects de la situation et du problème, une autre part est réservée à l'explication de leurs différentes composantes à l'utilisateur. Les explications, repérables aux énoncés du TS visant à éclaircir le sens des difficultés que rencontre l'utilisateur, sont toujours liées à des contextes, à des dynamiques, à l'interinfluence de facteurs identifiés. En fait, le TS ne cherche pas à décrire les faits ou à énoncer des problèmes. Sa logique se situe du côté de l'analyse, plutôt que de la simple description. Dans cette perspective, les explications de la situation et du problème qu'il expose à l'utilisateur portent la plupart du temps sur les interactions, sur les liens, sur les relations qui s'établissent entre les nombreuses dimensions de sa situation problématique. Plus que les faits ou les événements en eux-mêmes, ce sont leurs effets, leurs conséquences, leurs dynamiques, leurs influences sur l'utilisateur et sa réalité qui sont évoqués par le TS. Plus précisément, trois types d'explications ont été mis à jour dans le corpus analysé: a) des relations de type cause à effet, b) des dynamiques et c) des rapports à la normalité.

La première forme d'explications consiste à démontrer à l'utilisateur que les actions ou les événements ne sont jamais sans conséquence. L'intention professionnelle derrière

cette stratégie est d'insérer, dans l'esprit de l'utilisateur, l'idée que tout ce qu'il entreprend a des impacts dans l'ensemble de sa situation ou que certains problèmes qu'il subit ou dont il est témoin découlent de facteurs sociaux, environnementaux ou d'actions n'ayant pas porté fruit [exemples: a) *Si je veux que mon enfant mange comme il faut, qu'il ne fait pas de dégâts par terre quand il mange, mais que je ne le laisse jamais essayer à faire des erreurs, à faire des dégâts, c'est moi qui lui mets la fourchette dans la bouche ou que je lui donne juste des aliments qui ne font pas de dégâts, il va arriver ailleurs puis il va se planter. C'est la même chose avec ton travail. S'il s'attend à ce que tu saches tout, tout de suite puis qu'il te lance la pile de dossiers sans t'expliquer ce qu'il veut, et bien c'est pas comme ça que ça marche. Faut qu'il s'attende à des contestations;* b) *Tu peux te donner un truc, regarde, à chaque fois qu'il rapplique, tu lui redis la même affaire que tu viens de me dire [...]. Il va bien voir que tu ne réagis plus pareil puis il va finir par comprendre*]. Les explications s'apparentent en quelque sorte à des relations de cause à effet où une action est décrite suivie des conséquences qu'elle occasionnera sur la situation.

Une bonne partie des unités de sens relatives aux explications porte sur les dynamiques. Dans ce cas-ci, il s'agit de développer les tenants et aboutissants de dynamiques relationnelles plus ou moins harmonieuses établies entre diverses personnes de l'entourage de l'utilisateur. Ces dernières peuvent concerner le couple, les relations de travail, la famille, la communauté, etc. [exemples: a) *Parce que l'équilibre entre vous deux, il est vraiment espacé. Toi là, puis lui là. Tu veux qu'il vienne te rejoindre pour être plus facile. Toi tu peux aller le rejoindre puis mettre de l'énergie à toi à descendre au lieu de le faire tout le temps monter;* b) *Il se sent comme c'est lui l'homme, il sent qu'il te protège, que c'est un homme. Il faut qu'il se sente masculin qui protège, qui a le contrôle avec toi. Chez eux, il a été habitué comme ça, ça lui fait du bien de sentir qu'il est capable de te protéger*].

Finalement, les explications fournies par le TS à l'utilisateur peuvent aussi se référer à la normalité. Par le recours à ce genre d'explications, le TS expose ce qui se produit

dans le cadre de situations « normales », chez les gens entretenant un rapport sain à la norme sociale et, inversement, quels sont les effets d'un rapport à la norme affecté par divers facteurs [exemples: a) *Parce qu'avec trop de stress, notre cerveau ne fonctionne pas aussi bien;* b) *Les étapes de la vie aussi, les enfants, font que le couple prend un petit peu moins de place. C'est plus la vie familiale. Mais quand les enfants grandissent, on revient au couple, on se dit: Qu'est-ce qu'on a oublié? C'est là qu'on constate aussi les...Où est-ce que le couple est rendu? Chaque chose, une étape;* c) *En même temps, des vraies amies, habituellement, que ça fasse deux mois que vous vous êtes pas vues ou 6 mois, deux ans, souvent ça revient... tu fais le briefing des derniers mois, des dernières années, puis ça va rigoler...]. En invoquant des formes de barèmes de la vie « normale », l'intention est d'inciter l'utilisateur à comparer ses propres difficultés à ces critères et à évaluer son rapport à la norme sociale. À l'instar des autres types d'explications, celles relatives à la normalité permettent au TS le dévoilement de son analyse de la situation à l'utilisateur et encouragent ce dernier à la percevoir différemment.*

1.1.7 *Les informations données*

Les unités de sens codées dans cette catégorie concernent tout renseignement d'ordre général transmis par le TS à l'utilisateur. Il s'est avéré que ces informations se réfèrent toutes, sans exception, à la question des normes en place. En effet, les données communiquées relèvent de théories, de principes ou de règles qui sont communément acceptés et admis dans la communauté scientifique, dans les établissements ou encore dans la société. Par exemple, plusieurs informations sont relatives au droit (rappel d'une loi en vigueur, de cadres légaux, indication du fonctionnement d'une démarche légale comme les processus de plaintes portées à la Direction de la protection de la jeunesse, à la Commission sur la santé et la sécurité au travail, etc.), au domaine du travail et de l'emploi (informations sur le marché du travail, sur les guichets d'emplois, sur les organismes d'aide à l'insertion au travail, etc.), à la santé (nutrition à adopter dans le cas de problèmes de santé, nouveaux traitements pour les troubles de santé mentale, symptômes d'une maladie, etc.), à la psychologie populaire (techniques de respiration contre les troubles anxieux, méthodes antidéprime, types de personnalités, etc.), aux problématiques sociales et à leurs systèmes d'intervention (cycles de la violence conjugale, organismes d'aide aux femmes et enfants victimes de violence, effets du harcèlement en milieu de travail, rôle de la Direction de la protection de la jeunesse dans le cas d'enfants négligés, etc.) et à l'économie (marché immobilier, impôts et taxes, etc.). Tel qu'il est possible de le constater, les informations divulguées par le TS ont toutes trait à des éléments du social, à ce qui permet de définir les normes sociales et de déterminer ce qui est convenable ou non dans une situation.

1.2 **Les caractéristiques de la trame de l'intervention sociale**

À la lumière des éléments précédents, l'analyse des données a permis de mettre à jour une première séquence dominant la logique professionnelle du TS. Cette dernière, liée à la conduite de l'intervention sociale en tant que telle, renvoie à une sorte de protocole ou de marche à suivre basée sur la recherche de réponses aux besoins sociaux

de l'utilisateur. La première caractéristique de cette séquence est donc qu'elle est tout entière orientée vers la dimension sociale de la situation de ce dernier. Il est en effet ressorti que ce sont d'abord et avant tout les plans de la famille, de la santé, de l'emploi, du réseau social, des finances, des ressources extérieures, communautaires ou institutionnelles qui préoccupent le TS. Plus encore, dans le cadre de la trame de l'intervention sociale, il est apparu que l'utilisateur est absent dans sa dimension individuelle, celui-ci se révélant toujours envisagé selon son rapport à une norme sociale. Les difficultés vécues par ce dernier ne sont, dans cette perspective, que la manifestation d'une problématique plus générale puisant ses racines dans le social.

Un second signe distinctif de la séquence de l'intervention sociale réside dans l'importance accordée par le TS aux démarches. Le passage d'un début, défini par des droits sociaux bafoués, vers un avenir qui garantit à l'utilisateur une réponse sociale, ne semble en effet reposer que sur l'action. Cela conduit le TS à rechercher cette action, à la susciter, à l'encourager, à la commander chez l'utilisateur. Puisque la séquence repose en fait sur ce pilier crucial, il est apparu que le TS, par le recours à diverses stratégies d'intervention, allant de l'enquête aux explications en passant par la transmission d'informations instaure progressivement un réflexe d'action chez ce dernier. Tout ceci, cette analyse de rapports au social, cette recherche d'action, cette quête de réponses aux droits sociaux, se joue dans le présent de la relation qui s'établit entre le TS et l'utilisateur.

Enfin, une autre caractéristique s'étant dégagée renvoie à la référence à la théorie, que celle-ci soit relative aux normes en place, aux objets et aux droits sociaux, aux problématiques sociales. Il s'est révélé que la théorie provient la plupart du temps de disciplines connexes au travail social, comme la psychologie, la sociologie, le droit, l'éducation, la médecine, etc. Des formes de théories peuvent même découler du sens commun, de ce qui est généralement accepté dans la société. Si c'est la dimension sociale qui prime dans le cadre de cette première trame, il s'avère logique que le TS ait ainsi recours à différents critères, admis socialement, lui permettant d'évaluer le rapport à la norme de l'utilisateur se présentant à lui.

Tel qu'il a été possible de le constater, ce sont d'abord et avant tout des facteurs sociaux et leurs influences sur la situation de l'utilisateur qui captent l'attention du TS dans la séquence de l'intervention sociale. Si l'utilisateur apparaît invisible dans ce cas-ci, la seconde séquence s'étant révélée lors de l'analyse, celle ayant trait à l'histoire de l'utilisateur place ce dernier au cœur des préoccupations du TS.

1.3 La trame de l'histoire de l'utilisateur

Tandis que la première logique met à jour une séquence d'intervention structurée dans le temps, celle concernant l'histoire de l'utilisateur se trouve encadrée par la trajectoire de celui-ci. Cette séquence est repérable par les questions posées par le TS pour ordonner chronologiquement les épisodes ayant façonné la vie de l'utilisateur. En réalité, ce sont les difficultés qu'il a vécues, les obstacles auxquels il a été confronté, les tentatives qu'il a déployées pour se sortir de divers problèmes, les différents événements qui ont contribué à le placer dans une situation problématique qui interpellent ici le TS. Il s'agit en fait de la dimension individuelle d'un rapport au social jugé inadéquat qui est au centre de cette trame. Il est apparu que toute l'attention du TS est tournée vers la compréhension de la manière dont une problématique sociale se singularise et affecte le passé, le présent et éventuellement le futur, d'un utilisateur. Si ces séquences se jouent sur deux registres, l'un social, l'autre individuel, un dénominateur commun a néanmoins émergé de l'analyse; ce dernier consiste en l'action. De la même manière que la réponse aux besoins sociaux de l'utilisateur, dans la trame de l'intervention sociale, repose sur l'acquisition d'un réflexe d'action chez ce dernier, la transformation de problèmes influençant son histoire, passée, présente et même future, est également tributaire d'un « faire » qu'il devra développer.

La figure 10 illustre la séquence de l'histoire de l'utilisateur ayant résulté de l'analyse. Les différents éléments qui la composent seront définis par la suite.

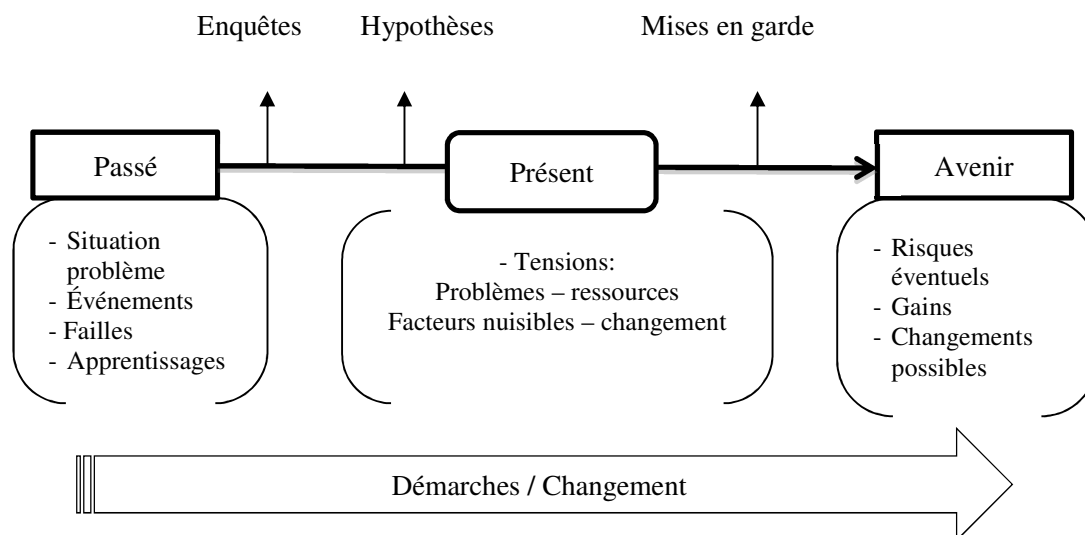


Figure 10 – Séquence de l’histoire de l’usager

1.3.1 *Le passé*

Si la trame de l’intervention sociale menée par le TS s’est révélée encadrée par un début et un avenir, celle concernant l’histoire de l’usager s’amorce dans son passé et se dirige, elle aussi, vers l’avenir. Le TS cherche à revenir dans le passé afin de bien comprendre les événements qui s’y sont produits, les difficultés qui y ont émergé et la façon dont ceux-ci ont influencé la situation actuelle, dominée par un ou des problèmes l’empêchant de remplir convenablement ses rôles sociaux. En même temps, les actions passées, celles ayant porté fruit tout autant que celles s’étant avérées vaines, sont également au centre des préoccupations du TS. L’exploration de l’histoire du passé, récent ou plus lointain, de l’usager permet une individualisation de l’intervention en ce que le TS cherche ainsi à comprendre la façon dont les problèmes sociaux sont vécus de manière spécifique par l’usager.

Plus précisément, lorsqu'il s'agit du passé, quatre principaux univers sémantiques accompagnent l'exploration du TS: a) les événements passés, b) les failles du passé, c) la situation d'avant, et e) les gains réalisés.

Dès le début du processus d'intervention sociale, le TS tente de connaître les détails de l'histoire de l'utilisateur. Pour ce faire, plusieurs retours sur les événements passés sont faits avec ce dernier. Ce ne sont pas tant les événements à proprement parler qui suscitent l'attention du TS, mais plutôt leurs influences déterminantes sur l'apparition et la suite des problèmes [exemples: a) *Ça prend du temps parce que premièrement, il est arrivé le décès de ta belle-mère;* b) *...puis ça il a fallu que tu l'assumes aussi, parce que tu as fait le choix de t'éloigner de ton réseau puis de te marier avec lui puis de... c'est sûr que tu as été obligée de mettre de côté certaines choses*]. Il s'est avéré aussi que parfois, le TS insiste plus particulièrement sur une période du passé (décès d'un proche, fermeture d'une entreprise, perte d'emploi, épisode de harcèlement, etc.) dans la perspective d'en déterminer l'élément déclencheur ou d'en saisir les conséquences. Il est apparu que les retours sur le passé participent à l'évaluation du problème et de la situation par le TS.

Une fois les origines et les effets du problème bien décortiqués et saisis, les résultats démontrent que le TS remonte dans le temps, mais cette fois pour rappeler à l'utilisateur les écueils du passé. Pour susciter réflexions ou prises de conscience, le TS invoque tantôt les habitudes, comportements ou actions de l'utilisateur ayant nui à l'amélioration de la situation (exemple: *Avant, mon Dieu, c'était ta drogue cet homme-là. La dépendance, ça t'aidait pas*), tantôt il insiste sur les conséquences défavorables d'une action posée (exemple: *C'est ça que tu n'as pas fait et ça t'a amenée à l'épuisement aussi*). Dans tous les cas de figure, il souligne les éléments ayant conduit à l'apparition du problème ou à la dégradation de la situation actuelle.

Les retours sur le passé contribuent également à raviver le souvenir de l'utilisateur de sa situation d'avant. Contrairement aux retours sur les événements survenus où

l'accent est mis sur les faits et les actions, l'évocation de la situation antérieure sert à rappeler tout le malaise éprouvé, les insatisfactions vécues, les obstacles rencontrés [exemples: a) *Si on regarde dans les derniers mois, ce qui déstabilisait c'était les mots blessants de M., les paroles, les comportements qui te faisaient revivre la violence du passé;* b) *Quand tu regardes en arrière puis à quel point t'étais à terre;* c) *Parce que pour lui il y avait des bénéfiques, mais pour toi, c'était plutôt des ravages*]. Bref, le TS ne dresse que le portrait négatif de la situation d'avant, considérée comme problématique, une situation dans laquelle il faut à tout prix éviter de se retrouver de nouveau. Le « avant » dont il est question renvoie au moment antérieur à l'intervention sociale. Dans la logique du TS, il s'agit de la période où l'utilisateur se situait dans un registre d'inaction. Puisqu'elle constitue le moment clé où l'action se glisse dans la situation, l'intervention sociale avec le TS introduit une coupure avec le passé, dans ce qu'il a de problématique. Le passé devient ainsi la référence à une situation où l'utilisateur ne souhaite pas revenir.

Finalement, l'un des sens s'étant dégagés de la référence au passé par le TS réside dans le rappel des gains qui y ont été remportés. Plutôt que de remettre à l'ordre du jour ses aspects négatifs, il s'avère dans ce cas-ci que le TS fait ressortir des éléments qui n'ont, jusqu'alors, pas été constatés ou perçus par l'utilisateur et qui peuvent servir d'appuis pour l'avenir. Cela s'effectue de différentes manières, que ce soit en soulignant la capacité d'action de l'utilisateur (exemple: *T'a vu que tu étais capable*), en attirant son attention sur les apprentissages réalisés (exemple: *T'as appris à être bien plus débrouillarde, bien plus que d'autres agents, puis t'as fait plein d'autres tâches connexes*), en rappelant les forces, les aptitudes, les ressources sur lesquelles s'est appuyé l'utilisateur ou en mentionnant les bonnes décisions qu'il a prises et les actions ayant porté fruit (exemple: *Ça été ta stratégie puis ça bien fonctionné*). Une autre façon de repérer les gains du passé consiste à faire relater une expérience positive vécue par l'utilisateur et à lui démontrer qu'il s'agit bel et bien là d'une situation saine, heureuse, ou du moins « normale ».

En bref, la trame de l'histoire de l'utilisateur commence, dans la logique du TS, dans son passé. C'est en effet là que sont nées les difficultés actuelles, où s'est amorcée la dégradation progressive de la situation et qui contient, en même temps, les clés d'une meilleure compréhension des problèmes. La référence au passé par le TS permet en outre d'introduire une coupure dans l'histoire de l'utilisateur, coupure se manifestant non pas avec les événements survenus ou le passé en lui-même, mais avec son mode improductif face aux défis de changement. L'intention derrière cette brisure est de marquer l'histoire d'un moment décisif où la situation et les problèmes ne sont plus pensés hors du champ de l'action, et donc de la transformation. Ce moment permet dorénavant de situer l'histoire présente et celle à venir dans l'espace de l'action, en s'appuyant notamment sur ses éléments positifs, les forces déployées par l'utilisateur et son environnement, les stratégies gagnantes pour l'avenir. Si une telle cassure marque un tournant dans l'histoire de l'utilisateur, l'adoption progressive d'un registre d'action se réalise dans le présent, dans le cadre de la relation TS-utilisateur.

1.3.2 *Le présent*

Composé de problèmes, mais aussi de forces et de ressources, de facteurs nuisant aux changements, mais aussi de transformations, le présent de l'histoire de l'utilisateur est en fin de compte l'espace où se joue le sort des uns (problèmes et facteurs néfastes) sur les autres (forces, ressources et transformations). C'est en effet dans la mise en tension explicite par le TS des problèmes et des ressources pour les dénouer, ainsi que des facteurs entravant le changement et les transformations qui s'opèrent que se dessinent son avenir et son bien-être social. Le sens accordé à ces oppositions est en fait de créer une tension dans l'esprit de l'utilisateur qui le poussera tôt ou tard à agir. Que ce soit en insistant sur le problème pour accentuer son malaise ou encore en misant sur les ressources à sa portée, l'utilisateur sera habilement poussé à adopter une perspective d'action.

Pour y parvenir, six stratégies guidant la logique du TS dans le présent de l'histoire de l'usager ont été identifiées lors de l'analyse: a) le reflet du problème, b) l'accent sur les forces, c) le reflet des éléments malsains, d) le reflet du changement et de l'évolution, e) la responsabilisation et f) la contextualisation.

La première stratégie consiste pour le TS à dresser verbalement le portrait complet du problème actuel, en y incluant ses causes, ses effets, ses caractéristiques particulières, les dynamiques malsaines qui s'y entretiennent et les interactions négatives présentes entre l'usager et les différentes sphères de son environnement. Il s'agit d'une forme de résumé qui expose la situation de l'usager du point de vue des problèmes et qui fait ressortir les expériences ou pensées sous-jacentes [exemples: a) *Dans ta situation, c'est particulier parce que M. c'est le patron de ton chum, puis il y a la sœur qui travaille étroitement avec lui, qui elle aussi donne des ordres à ton chum. Puis toi, en même temps t'essaies d'aider du mieux que tu peux, à t'épuiser là-dedans, puis ça fait des conflits avec ton chum parce que les relations sont toutes mêlées et que tu es épuisée;* b) *C'est beaucoup toi qui as fait les concessions, ça fait que tu te sens prise. C'est toi qui vis l'insatisfaction dans quelques sphères de ta vie*]. En même temps qu'il insiste sur les conséquences des problèmes sur sa situation, le TS ajoute que ces résultats sont contraires à son bien-être social. Ce reflet confronte ainsi l'usager en l'exposant à une tension entre sa situation actuelle et une éventuelle situation répondant à ses besoins sociaux.

À l'inverse d'un accent sur les problèmes, le TS signale fréquemment les forces et ressources de l'usager ou de certaines personnes composant son environnement. Cela s'exerce de différentes façons, par exemple en rappelant les qualités personnelles de l'usager (exemple: *T'es d'une nature convaincante puis tu sais où tu t'en vas, t'es déterminée. C'est des belles forces que tu as. Puis il faut que tu les conserves*) ou en soulevant les forces chez des actants de l'entourage qui ont tendance à être perçus négativement par l'usager (exemple: *Mais tu vois qu'il s'améliore, [ça] fait que c'est déjà ça de gagné. Il fait des efforts pour changer, c'est encourageant*). Il peut aussi s'agir de rappeler les bons coups passés afin d'en constituer un pilier pour l'action future, de

faire ressortir les impacts positifs d'une action initiée par l'utilisateur ou encore de le conscientiser des ressources existantes dans son environnement: réseau social, famille, ami, collègue, médecin, organisme communautaire, etc. Le TS parvient même à faire considérer l'utilisateur comme étant lui-même une ressource, en insistant sur son pouvoir d'action (exemple: *T'es capable de l'affronter puis de défendre ces enfants-là*). Un constat ayant trait aux ressources de l'utilisateur consiste dans le fait que, dans sa logique d'action, le TS ne se conçoit pas comme une personne-ressource pour l'utilisateur. Il conserve en effet une position d'extériorité face à sa situation et y minimise son implication.

Refléter les facteurs qui se révèlent nocifs dans le dénouement de la situation problématique de l'utilisateur fait aussi partie des stratégies auxquelles recourt le TS pour provoquer une tension qui se veut de plus en plus difficile à supporter pour ce dernier. Dans cette catégorie, le TS souligne en quelque sorte les rechutes, les échecs des actions ou encore les retours à la case départ, à ce moment où le problème a débuté ou s'est aggravé. L'utilisateur est ainsi amené à constater qu'une action posée se révèle en réalité de la même nature qu'une action réalisée auparavant et ayant eu des conséquences négatives sur sa situation. Le TS va également parfois refléter la résurgence de *patterns* ou schémas relationnels ayant été reconnus comme nocifs pour l'utilisateur [exemples: a) *Mais là, tu fais encore la médiatrice. Monsieur affronte pas ses problèmes. N'oublie pas que c'est une confrontation*; b) *Tu te mets ça comme responsabilité, [ça] fait que t'es toujours dans ce mode-là*]. Le reflet peut en outre viser à attirer l'attention de l'utilisateur sur des facteurs externes qui nuisent à la situation (le retour d'un conjoint violent, des dépenses imprévues, un congédiement, etc.).

Dans d'autres cas, le TS va porter le regard de l'utilisateur sur des éléments ayant évolué positivement ou ayant apporté un changement significatif dans sa situation. Dès que certains propos tenus par l'utilisateur permettent de témoigner d'un changement de registre de pensée ou d'action, le TS les lui reflète aussitôt. Parfois, cela s'effectue en relatant l'histoire de l'utilisateur, à la fois pour comparer les choix et actions actuels avec

ceux d'avant et pour insister sur la nouveauté et les améliorations qui en résultent. Le reflet du changement ou de l'évolution concerne en d'autres occasions des prises de conscience faites par l'utilisateur (exemple: *Tu réalises maintenant des choses, des bribes de ce que je t'ai déjà dit*), sur l'évolution remarquée de son état (moins stressé, moins fragile, meilleure forme, attitude plus décidée, etc.) ou de sa situation (exemple: *Il y a des choses qui ont débloqué*). Une grande part des reflets exprimés par le TS ont trait aux changements survenus dans la situation à la suite d'actions posées par l'utilisateur. Le sens du changement passe ainsi, dans la logique du TS, par l'action et c'est pour cette raison qu'il cherche à amener l'utilisateur à le croire lui aussi.

Dans le même ordre d'idées, il est apparu que le TS tente de responsabiliser l'utilisateur de ses actions et des conséquences qui en découlent [exemples: a) *Tsé c'est tes décisions que tu prends. Tu fais ce que tu veux*; b) *C'est pas une question de « faut que je me laisse désirer ». Oui c'est plus flatteur si elle te court après, mais dans les faits, c'est est-ce que tu la veux cette job-là ou pas?*]. Ceci se réalise entre autres par le rappel de ses récentes prises de conscience et du devoir qu'il a d'agir dorénavant en ce sens ou encore par le fait de lui attribuer le mérite de l'amélioration de sa situation en soulignant les conséquences favorables ayant résulté d'actions qu'il a entreprises. Le TS incite de cette façon l'utilisateur à saisir le lien entre ses souhaits et sa propre responsabilité quant aux actions à poser pour les réaliser.

Parmi les stratégies employées par le TS dans le présent de l'histoire de l'utilisateur se trouve la contextualisation. Si la responsabilisation concerne les actions de l'utilisateur, les mises en perspective de sa situation que le TS effectue permettent de minimiser son implication dans l'apparition ou la résurgence du problème. En insistant sur le caractère exceptionnel ou anormal de sa situation actuelle, le TS cherche à la lui faire voir sous un autre angle [exemples: a) *T'es en arrêt de travail, t'es chez-vous. T'as pas d'obligation de travail professionnel où tu es payée pour produire quelque chose, [ça] fait que tes soupers, tes repas, t'es pas obligée d'être à la coche tout le temps*; b) *Parce que là ton système est fragile, puis ça fait trois [accidents vasculaires cérébraux] que tu fais*]. Du

même coup, il lui rappelle que des facteurs externes influent sur le problème et que ceux-ci sont hors d'atteinte, du moins pour le moment (exemple: *On n'a pas le contrôle sur la maladie, faut juste attendre*).

En résumé, si l'utilisateur ne peut changer les divers facteurs sociaux, environnementaux ou relationnels qui pèsent sur sa situation, dans l'univers de sens du TS, il possède néanmoins l'entière responsabilité de ses actions. Qu'il insiste sur les aspects problématiques de la situation, qu'il reflète les changements qui surviennent, la logique du TS consiste à susciter le désir d'action. Le fait de mettre en tension les éléments de problèmes et les ressources avec leurs promesses de changement, le TS vise à créer un déséquilibre dans l'esprit de l'utilisateur afin qu'il mette le pied dans ce registre de l'action où, dès lors, toute transformation devient envisageable.

1.3.3 L'avenir

Toujours dans le cadre de la seconde séquence mise à jour lors de l'analyse des données, l'avenir de l'utilisateur est constitué, dans l'univers de sens du TS, de risques potentiels à prévenir, de changements possibles, mais aussi de gains sur lesquels il pourra s'appuyer.

D'abord, il est apparu que, dès lors qu'il aborde l'avenir de l'utilisateur, le registre du langage du TS se modifie pour inclure davantage de formules où une part d'incertain prédomine [exemples: a) *On verra*; b) *Ça va peut-être changer*; c) *On ne sait pas*; d) *Éventuellement, ce sera...*; d) *Un moment donné, ça ira*]. En fait, lorsque l'histoire à venir de l'utilisateur est abordée, le TS ne s'engage, verbalement parlant, pas trop loin dans ses propos, ne promettant par exemple ni miracle ni garantie de durée d'une situation profitable à l'utilisateur ni encore l'absence d'obstacles à croiser. Il ramène plutôt l'attention de l'utilisateur sur le présent, sur les éléments actuels sur lesquels il peut, maintenant, avoir une emprise. Si l'action future demeure encore incertaine, celle se taillant

progressivement une place dans l'histoire présente de l'utilisateur reste l'élément permettant de le propulser vers un meilleur avenir.

L'avenir se joue donc dans les actions présentes et, pour le transformer et s'assurer que l'utilisateur y trouvera réponse à ses besoins sociaux, le TS précise les gains qui en résulteront. Ces gains se révèlent toujours directement associés aux actions entreprises par l'utilisateur. Les impacts des actions sur l'avenir social de l'utilisateur peuvent ainsi être énumérés au cours de l'intervention (qualité de vie, meilleures conditions de travail, avantages pour le bien-être de la famille, modification des dynamiques relationnelles, etc.). Certains apports du passé de l'utilisateur peuvent également servir d'appuis pour l'avenir. Dans ces cas, le TS expose à l'utilisateur les compétences qu'il a acquises, l'expérience qu'il a vécue ou les apprentissages qu'il a réalisés pour les lui présenter comme des leviers pour les actions à venir (exemple: *Tu as appris tout ce que tu sais maintenant. Tu vas être capable de faire la même chose dans une autre compagnie*).

Pour le TS, l'avenir de l'utilisateur reste toutefois ponctué de risques, réels ou potentiels. C'est pour cette raison qu'il attire son attention sur ces derniers, à la fois dans une perspective d'avertissement et dans une perspective de prévention. Les risques dont il est question sont relatifs aux changements dans la situation de l'utilisateur (nouvel emploi, diminution de salaire, nouvelles responsabilités familiales, déménagement, etc.) ou sont en lien avec les imprévus de la vie (décès d'un proche, maladie, fermeture d'une entreprise, etc.). Si ces risques sont fréquemment abordés par le TS, ceux auxquels il fait le plus référence s'avèrent néanmoins les risques associés à une absence d'action de la part de l'utilisateur. Il ne semble en effet avoir pire risque que le retour à l'inaction, au *statu quo*, à la situation « d'avant » où le changement n'était pas possible, car l'action n'y était pas centrale. Si le TS cherche à prévenir les risques, ou du moins à en amoindrir les conséquences, c'est en soulignant l'importance de l'action pour l'utilisateur qu'il y parvient.

Quoi qu'il advienne de l'avenir de l'utilisateur, il est apparu que ce dernier s'avère constitué d'une part d'inconnu et de risques plus ou moins prévisibles qui peuvent échapper à son contrôle et à sa volonté. Afin de reporter l'accent sur des éléments dont il peut avoir la maîtrise, c'est dans le présent de son histoire que le TS le convie. C'est en effet là qu'il peut, et qu'il doit, revenir puisque l'action, pierre angulaire du changement à venir, y est possible. Il s'agit conséquemment de convaincre l'utilisateur que les gains à venir découleront des actions qu'il saura entreprendre dès aujourd'hui.

Un constat ayant également émergé de l'analyse au regard de l'avenir de l'utilisateur réside dans le fait que le TS ne se projette pas dans cet avenir qu'il entrevoit pour l'utilisateur, il n'y fait simplement pas partie. L'intérêt porté au développement d'un réflexe d'action chez l'utilisateur n'en devient ainsi que plus grand. Rendre autonome l'utilisateur dans ses actions lui permet d'envisager sa « sortie » de son histoire sans (trop) craindre la réapparition des problèmes.

1.3.4 *Les démarches et le changement*

Dans la perspective du TS, l'histoire de l'utilisateur doit être nécessairement traversée par le changement. Ce changement est tributaire des démarches que ce dernier est amené à entreprendre tout au long de sa trajectoire de vie. Tel que mentionné *supra*, puisque celle-ci est généralement empreinte de problèmes et de risques, le TS veille à créer, l'espace d'un court instant, un climat empreint de positivité, où l'utilisateur possède un grand pouvoir d'action, où il pose réellement des actions et où il constate les impacts visibles de ses propres actions sur son histoire. C'est dans cet espace instauré par la relation qu'il établit avec l'utilisateur que l'action, et donc l'amélioration de la situation, prend racine.

D'abord, il est ressorti qu'un univers de sens accordé aux démarches dans l'histoire de l'utilisateur est fortement associé à sa capacité d'action. Toute l'intention du TS consiste ici à illustrer l'immense pouvoir d'agir que possède l'utilisateur, et ce, malgré les

facteurs personnels, familiaux, relationnels, environnementaux ou sociaux qui entravent son bien-être social [exemples: a) *Tu as le droit de dire: je ne peux plus tolérer ça. On fait quoi?* b) *Même en étant là-dedans, tu peux voir comment tu vas gérer puis comment tu peux modifier*]. Cela se réalise parfois en rappelant des actions passées ou présentes afin d'en dégager le pouvoir d'action y étant associé. En d'autres cas, le TS attribue la responsabilité des actions à l'utilisateur, en signifiant par là que celui-ci en constitue le seul instigateur (exemple: *Si le compromis n'est pas faisable, c'est à toi de décider ce que tu fais*). Puisqu'il est ainsi l'initiateur des actions, l'utilisateur devient en même temps porteur du changement (exemple: *Tu peux trouver des solutions pour revoir ces personnes que t'aimes et te refaire un réseau*). Pouvoir faire, dire, dénoncer, et même parfois renoncer et accepter, voilà tout le pouvoir d'action que possède l'utilisateur et que le TS tente de lui faire voir et admettre.

Pour favoriser encore le passage de l'utilisateur d'un mode de l'inaction à celui de l'action où le changement est possible, il s'est révélé qu'une partie des interventions du TS consiste à faire ressortir tous les effets positifs des actions entreprises sur la situation de l'utilisateur. Que ce soit en soulignant les succès obtenus suite à des actions, en faisant remarquer l'atténuation du problème, en attirant l'attention sur des changements survenus ou encore en témoignant des effets des actions sur quelques aspects de l'environnement, le TS tente d'associer l'expérimentation de l'utilisateur d'une toute nouvelle capacité d'action à des résultats positifs sur sa situation [exemples: a) *Moi je vois que ça donne un succès*; b) *Ce n'est plus sur tes épaules à toi. Tu viens d'enlever un boulet*; c) *Tu l'as appliqué un peu avec ton beau-père entre autres puis tu vois que ça va beaucoup mieux, tu te sens beaucoup plus légère par rapport à lui*; d) *Ça me semble t'avoir énergisé là, me semble qu'il y a du pétillant dans tes yeux*]. Le TS peut également rappeler les stratégies gagnantes auxquelles l'utilisateur a eu recours et qui témoignent à la fois de sa capacité d'action et d'une amélioration de sa situation.

En bref, dans la trame de l'histoire de l'utilisateur, le TS cherche à introduire le réflexe d'agir chez l'utilisateur pour que puisse, à terme, se produire un changement dans son

rapport au social. L'action, comme c'est le cas également dans la première séquence ayant émergé de l'analyse, constitue la condition première pour garantir un avenir meilleur à l'utilisateur. Pour l'inciter à adopter ce registre, il est apparu que le TS emploie trois principaux types de stratégies d'intervention dans le cadre de cette seconde séquence. Ceux-ci résident dans a) les enquêtes, b) les hypothèses³³ et c) les mises en garde³⁴.

1.3.5 *Les enquêtes*

Parallèlement aux enquêtes menées dans la trame de l'intervention sociale, où l'accent du TS est dirigé vers le recueil d'informations plus globales sur le rapport de l'utilisateur à différents objets sociaux, celles dont il est question dans cette deuxième trame sont centrées sur l'utilisateur, sur son histoire, sur les événements qui ont influencé, ou qui influencent encore, sa situation. Si des questions sont posées à l'utilisateur au regard des faits significatifs survenus dans son environnement, il est ressorti que la plus grande part des enquêtes réalisées par le TS ont pour objet central l'action. Grand nombre d'interrogations sont en effet centrées sur les démarches entreprises par l'utilisateur, sur les tâches concrètes qu'il a à accomplir, sur son engagement progressif dans un registre d'action.

1.4 **Les caractéristiques de la trame de l'histoire de l'utilisateur**

Au vu de ce qui précède, la seconde séquence qui guide la logique d'action du TS a pour préoccupation centrale l'utilisateur et son histoire. Dans la trame de l'intervention sociale, les stratégies professionnelles adoptées visent à comprendre la dimension sociale des problèmes rencontrés par l'utilisateur. Or, dans le cadre de cette deuxième trame, le TS cherche à saisir la façon dont une problématique sociale est vécue

³³ Puisque les hypothèses se retrouvent définies et caractérisées dans la section suivante, au sein de laquelle les deux trames sont mises en lien, elles ne seront pas détaillées dans le cadre de cette section.

³⁴ À l'instar des hypothèses, les mises en garde se retrouvent également définies et caractérisées dans la section suivante. Elles ne seront conséquemment pas détaillées dans la présente section.

par un usager unique qui rencontre des difficultés et comment son histoire personnelle traduit, d'une façon tout aussi personnelle, un rapport rompu à une norme sociale.

Si la trame de l'intervention sociale s'amorce par un début qui permet au TS d'avoir un portrait de sa situation actuelle, la trame de l'histoire de l'usager s'entame dans son passé. Ce dernier est très fortement associé à l'idée de difficultés et d'obstacles ayant surgi dans la trajectoire de l'usager, de sorte qu'une situation problématique s'est ensuivie. L'exploration du passé prend ainsi tout son sens puisque, pour le TS, c'est au cœur de cette histoire sociale que les problèmes tirent leurs origines et permettent d'éclairer les répercussions sur le présent de l'usager.

En réalité, la trajectoire de l'usager reste marquée, dans l'esprit du TS, par le sceau du problème, des difficultés et des risques de les voir resurgir dans un avenir plus ou moins rapproché. Dans cette optique, pour qu'un changement survienne dans son histoire, il doit se produire une sorte de déclic. La situation doit en fait parvenir à un point culminant où l'usager en arrivera à opter pour l'action. Un élément doit donc agir comme déclencheur afin que l'action puisse s'y glisser. Dans la trame de l'histoire de l'usager, cela se met en place dans le présent.

L'attention accordée à ce présent est une autre des caractéristiques s'étant dégagée de l'analyse des données pour cette séquence. Lorsque le TS aborde le présent avec l'usager, il lui mentionne les tensions qui s'y trouvent. Une telle mise en tension entre les problèmes et les ressources contribue habilement à accroître le malaise chez l'usager, de sorte que, tout « naturellement » il en arrive à souhaiter lui-même l'action, à l'envisager, à la voir comme la garantie d'une amélioration de sa condition.

L'action: ainsi peut donc être résumé le dénominateur commun des deux séquences ayant émergé de l'analyse, celle de l'intervention sociale et celle de l'histoire de l'usager. Dans les deux trames, les stratégies professionnelles du TS visent à susciter des prises de conscience sur la nécessité d'adopter un registre d'action, à faire envisager

d'autres possibilités d'actions, à démontrer tous les effets positifs de l'action. L'action, instillée dans le cadre d'interventions sociales toujours situées avec un usager, se porte ainsi garante de l'intention du travail social: harmoniser le rapport entre une dimension individuelle et une dimension sociale d'une situation vécue comme problématique.

La partie suivante illustre et décrit la séquence structurante de l'intervention sociale des TS, telle qu'elle a pu être dégagée de l'analyse. Celle-ci réunit les deux trames venant d'être explicitées et pose les bases de la logique professionnelle qui guide les TS rencontrés.

1.5 La séquence structurante de l'intervention sociale des TS

Bien entendu, puisqu'il s'agit de logiques présidant à l'action des TS, les deux séquences mises à jour n'apparaissent pas toujours de manière séparée dans la réalité des situations. Elles se jouent la plupart du temps de façon concomitante dans l'intervention sociale. En réalité, elles se rejoignent dès lors qu'il s'agit d'aborder l'action avec l'usager, dans le présent de la relation. La figure 11 schématise la fusion de ces deux séquences et représente la séquence type qui structure l'intervention sociale des TS. Les différents éléments qui la composent sont détaillés dans la section ultérieure.

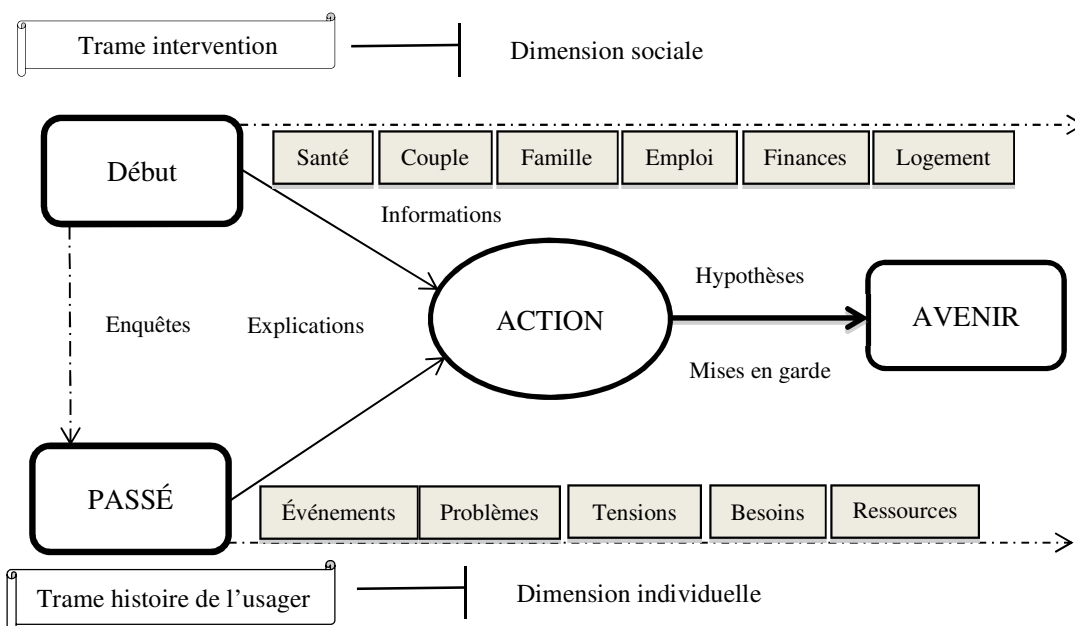


Figure 11 – Séquence type de l'intervention sociale des TS

1.5.1 L'avenir

Si, dans la première séquence de l'intervention sociale, l'avenir garantit la satisfaction des besoins sociaux de l'utilisateur et, dans la seconde trame, cette période à venir comporte un certain nombre de risques face auxquels il faut préparer l'utilisateur, la fusion de ces deux perspectives dévoile un avenir au sein duquel les difficultés que rencontre l'utilisateur s'atténuent grâce à une réponse sociale. En fait, il s'agit d'un avenir où l'individu est reconnu dans sa dimension humaine et universelle par des dispositifs sociaux qui lui assurent le respect de ses droits sociaux, au même titre que tous les autres citoyens. L'avenir dont il est question se réfère ainsi à une situation où toutes les conditions sont mises en place pour que l'échange social soit rétabli et demeure possible.

Toutes les stratégies professionnelles auxquelles recourt le TS ont donc pour ultime objectif la construction de nouveaux rapports au social. Évidemment, cela s'amorce à très petite échelle, auprès d'utilisateurs toujours distincts. Néanmoins, la logique

qui préside à l'action professionnelle du TS est alimentée par la recherche de nouvelles façons d'expérimenter le social pour l'usager. Les changements recherchés peuvent concerner l'usager lui-même ou encore des personnes de son entourage. Ceux-ci peuvent en outre être liés au domaine du travail, comme développer un nouveau rapport au travail, trouver un emploi, acquérir de nouvelles habiletés [exemples: a) *Ça va te prendre une équipe de travail avec toi et c'est ça qu'il faudra considérer*; b) *Tu vas devoir te mettre à niveau si tu veux rester dans la compagnie*], ou encore être associés à la famille, notamment mettre en place une nouvelle organisation familiale, prévoir les stress familiaux à venir, faire face à un deuil, etc. (exemple: *Pour les 40 jours, ça va être à lui. C'est un père monoparental. Comme les mères monoparentales, il va devoir s'organiser*). La santé, le logement, les ressources financières, le réseau social, les conditions de vie sont également des champs sociaux au sein desquels les rapports sont appelés à se transformer.

En bref, en visant le rétablissement du rapport entre usager et norme sociale, les deux trames ressorties ont pour préoccupations d'assurer un avenir qui réponde aux besoins sociaux de l'usager et de prévenir une éventuelle réapparition des difficultés. Si les deux séquences semblent d'abord se jouer en parallèle, c'est dans le présent de l'intervention sociale qu'elles se rencontrent et s'articulent, au cœur de la relation entre le TS et l'usager. Ce présent de la relation est d'autant plus important pour le TS que c'est dans cet espace que peut s'infiltrer le réflexe d'action, pilier du changement de l'histoire de l'usager et assurance d'un échange social reconnaissant ses droits sociaux.

1.5.2 *L'action*

Si la séquence type de l'intervention sociale du TS remet à l'ordre du jour la nécessité de l'action pour une transformation du rapport de l'usager à la norme sociale, il s'est révélé que les actions types privilégiées par le TS revêtent un caractère prescriptif. Il s'agit donc, pour l'usager, d'agir « comme il faut », de poser les « bonnes » actions. Le plus grand nombre d'unités de sens se référant aux « actions » sont en effet associées à

des formules langagières telles que: *il faut que, tu devrais, la bonne chose à faire est...*, expressions qui commandent à l'utilisateur d'agir de façon à atteindre une sorte de normalité. Ceci est révélateur du souci du TS de non seulement pousser l'utilisateur à agir, mais de l'inciter à agir dans la « bonne » direction, c'est-à-dire dans le sens d'une réponse à ses besoins sociaux. Cela suppose en même temps qu'il existe, dans la logique du TS, des actions susceptibles de répondre aux normes en place pour qu'en retour, ces normes viennent satisfaire ses besoins sociaux. Tout se joue donc dans l'échange social, dans la dynamique du rapport entre un usager et une norme sociale. Le sens de l'action dont il est question concerne alors tout ce qu'il « faut » faire pour qu'un changement se produise et que l'échange social se maintienne.

Les « bonnes » actions à poser s'avèrent toutes relatives à des objets sociaux. Elles peuvent notamment favoriser un changement au travail (exemple: *Si tu veux rencontrer des travailleurs, il faut que tu le fasses en dehors des heures de travail*), sur le plan de la famille (exemple: *C'est là-dessus qu'il faut que tu restes attentif, continue à observer ce pattern-là*), du réseau social (exemple: *Les infos que je t'avais données sur les organismes, c'est là que tu vas devoir les ressortir*) ou de la santé (exemple: *C'est le bon temps pour consulter maintenant. Il faut que tu mettes ça dans ton agenda*). Les actions sont aussi parfois reliées à des aspects légaux, en vue par exemple de respecter des règles administratives, institutionnelles ou légales [exemples: a) *Aussi au niveau de ton code d'éthique là-bas, si c'est possible de donner une ou deux semaines d'avis en étant en congé maladie ou s'il faut que tu retournes travailler. Informe-toi pour bien faire les choses*; b) *Tu dois remplir ce formulaire-là au plus vite si tu veux que l'argent commence à rentrer*] ou de répondre aux normes prescrites par les systèmes d'intervention mis en place dans le cadre de différentes problématiques sociales [exemples: a) *Dans les cas de violence, il n'y a pas de temps pour les hésitations. Il faut appeler la police tout de suite*; b) *Là tu dois dénoncer ça, parce que le harcèlement ne doit pas être toléré par personne*].

Quelles que soient les actions, il s'agit pour le TS de trouver, de concert avec l'utilisateur, le meilleur moyen d'agir, selon ses capacités et les ressources à sa disposition, pour lui assurer une réponse sociale à ses difficultés. Le fait de poser la « bonne » action permet ainsi l'articulation des deux trames d'intervention identifiées.

D'autres stratégies professionnelles, communes aux deux trames, ont également émergé de l'analyse. Celles-ci résident dans a) les enquêtes³⁵, b) les hypothèses et c) les mises en garde. Il s'est avéré que celles-ci visent à favoriser l'adoption progressive, par l'utilisateur, d'un registre d'action.

1.5.3 *Les hypothèses*

D'une manière générale, l'émission de différentes hypothèses par le TS se traduit par l'adoption d'un langage conjugué au temps conditionnel et par le fait d'introduire des suppositions dans son discours afin d'inciter l'utilisateur à développer une nouvelle façon d'analyser sa situation. Tantôt ces hypothèses cherchent à semer le doute dans l'esprit de l'utilisateur au regard de ce qu'il considérerait jusqu'à aujourd'hui comme « normal », tantôt elles témoignent de l'intention du TS de susciter une réflexion sur un aspect spécifique de la situation.

L'analyse des données relatives aux hypothèses a permis de dégager cinq univers sémantiques étant associés à leur recours par les TS. Cette stratégie professionnelle est notamment employée lorsque les TS souhaitent a) favoriser le développement d'une autre perception chez l'utilisateur, b) lui faire envisager d'autres possibilités d'actions, c) détourner son attention des incertitudes, d) le mettre en garde et e) provoquer une réflexion chez ce dernier.

Le plus grand nombre d'unités de sens ayant trait aux hypothèses renvoie au fait, pour le TS, de chercher à attirer l'attention de l'utilisateur sur un autre élément de sa

³⁵ Les enquêtes ayant précédemment été identifiées dans les deux premières trames, elles ne seront pas reprises ici.

situation, et ce, dans l'optique de la lui faire envisager autrement. Il s'agit en fait du tour de main donné par le TS pour favoriser l'adoption progressive, par l'utilisateur, d'un autre angle de perception et d'analyse de sa réalité et d'y voir d'autres éléments, à connotation plus positive ou de manière plus objective [exemples: a) *Pas avoir honte, c'est ça que moi je vois. Si t'avais honte de ce que t'as pas réussi à faire, et bien tu ne verrais plus tout ce que tu as réussi à faire, puis c'est ça que tu devrais;* b) *Ça pourrait être aussi qu'elle est à court de ressources parce qu'elle aurait reçu des commandes d'en haut. Ou un budget à respecter ou ...*].

Le fait de proposer une autre compréhension à l'utilisateur se veut une façon d'objectiver un rapport avec un élément problématique de sa situation et de ne plus seulement y voir qu'une situation contraignante ou sans issue. Le fait d'encourager la prise d'un certain recul ouvre un nouvel espace à la création d'une logique différente, au cœur de laquelle l'utilisateur peut envisager une solution, comprendre l'influence de facteurs extérieurs à sa situation, saisir le caractère temporaire des événements.

Non seulement l'utilisation d'hypothèses par le TS concourt à inciter l'utilisateur à adopter une perception différente de sa situation, mais elle cherche à le faire réfléchir à d'autres avenues d'action [exemples: a) *Mais aurais-tu été capable de lui nommer que tu ne voulais pas lui en parler, que ça la regardait pas, parce que c'est ta boss puis que t'as fait face à l'autorité?* b) *Il aurait fallu que tu dénonces ça toute de suite*]. L'intention est ici de favoriser le passage d'un registre de l'inaction vers un réflexe d'action, et ce, en instillant l'idée de l'existence d'autres possibilités d'action, même dans une situation en apparence bloquée. L'utilisation de formules conditionnelles, de type *tu aurais pu, tu pourrais essayer, qu'est-ce que tu ferais si...? admettons que tu avais agi ainsi*, etc. permettent au TS un accompagnement de l'utilisateur vers un répertoire d'actions nouvelles, puisqu'il discute, explore, teste avec lui différentes façons d'agir. Les hypothèses d'action proposées ou émises cherchent ainsi à amener l'utilisateur à développer un rapport plus actif à la norme sociale. Tout ce processus s'instaure grâce au langage du TS et en cours de séances.

Parmi les sens accordés par les TS au recours aux hypothèses se trouve celui marqué par l'incertitude. Il s'est dégagé de cet univers sémantique l'emploi de termes comme *on ne sait pas, cela n'est pas certain, ça se pourrait*. Le choix de telles formulations sert à rappeler le caractère incertain d'éléments de la situation de l'utilisateur (exemple: *comment il va réagir, ça c'est pas de ton ressort à toi. Réagir bien, comme il pourrait réagir mal, il faut que tu appréhendes. Il pourrait rire de toi, il va peut-être être en colère en même temps, on sait pas*) ou encore à détourner son attention, jusque-là portée sur des éléments problématiques, vers les choses sur lesquelles il a le pouvoir (exemple: *Pourquoi je m'en ferais deux jours par rapport à une décision X qui est..., ou la réaction de un? Je ne peux rien y faire. Ce que tu peux faire par contre, c'est...*). L'intention du TS est, une fois de plus, d'attirer l'utilisateur vers un registre d'action, vers un terrain « concret » sur lequel il peut avoir une emprise et qu'il est possible de maîtriser et de modifier.

Dans la logique du TS, l'emploi d'expressions conjuguées au conditionnel comme *ça pourrait se reproduire si..., ce serait très risqué si c'était ce que tu faisais*, peut également servir à susciter une crainte chez l'utilisateur, à le confronter à l'urgence d'agir autrement. Cela se réalise en rappelant les risques potentiels de voir sa situation se dégrader si les mêmes actions, soit celles ayant participé à l'émergence ou au maintien du problème, étaient reproduites [exemples: a) *Si t'embarques là-dedans, c'est un facteur de risque pour retourner vers la dépression;* b) *Si tu y retournes pas, si tu vas pas le dénoncer, tu vas toujours avoir le sentiment que c'est toi la victime et ça pourrait aussi faire en sorte qu'il continue d'en harceler d'autres...]. Le sens des formulations hypothétiques est encore d'introduire l'utilisateur à la possibilité d'autres actions, celles-ci plus fructueuses et plus garantes d'une amélioration de sa situation.*

Enfin, un dernier univers sémantique entourant le recours aux hypothèses réside, pour les TS, dans le fait qu'elles servent à provoquer une réflexion chez l'utilisateur. Cette réflexion s'est révélée toujours relative à l'action, ou l'inaction, de ce dernier. D'une part,

le TS cherche à provoquer une prise de conscience sur des changements possibles dans la situation de l'utilisateur si une autre action était posée, si une autre issue était envisagée. Il s'agit ici d'évoquer, de concert avec ce dernier, des événements hypothétiques positifs ou de supposer des résultats bénéfiques dans l'éventualité où il aurait agi différemment, où il aurait interprété la situation sous un autre angle. À l'inverse, tenter de provoquer un déclic dans l'esprit de l'utilisateur peut se réaliser en le confrontant aux conséquences néfastes et à l'aggravation du problème s'il demeure du côté de l'inaction. Il entraîne ainsi l'utilisateur vers le constat d'une absence d'autres issues à la situation (exemple: *Puis maintenant que ça a été fait là, que les clients ont été pris en charge ou à peu près, qu'est-ce que tu pourrais aller faire de plus dans ce bureau-là?*). Plus drastique qu'une mise en garde, le fait d'insister sur les impacts éventuels de l'inaction contribue à accroître le malaise de l'utilisateur (exemple: *Parce que tu vas te retrouver bientôt encore dans cette situation-là, avec tout ce que t'aurais pu faire puis qui a pas été fait, puis comment tu t'es sentie, puis là ça va peut-être être beaucoup plus intense encore*), à l'acculer au pied du mur, à l'obliger à concevoir une issue tragique et à admettre qu'il n'y a plus de solutions possibles, du moins selon son registre habituel (exemple: *Mais imagine si tu faisais rien puis que tu le laissais encore faire, la prochaine fois ce serait quoi?*). Cette stratégie vise à démontrer l'importance pour l'utilisateur de changer sa façon d'analyser, de comprendre et, surtout, d'agir au regard de la situation.

Peu importe les hypothèses, dans la logique du TS, lorsqu'il conjugue son discours au temps conditionnel, passé, présent ou futur, ou lorsqu'il émet des suppositions, le dénominateur sémantique commun à ces hypothèses repose sur la recherche d'une forme d'objectivation. En effet, qu'elles invitent à une autre perception, qu'elles permettent d'envisager une autre possibilité d'action, qu'elles tentent d'éloigner des incertitudes, qu'elles visent à mettre l'utilisateur en garde ou encore qu'elles cherchent à provoquer une réflexion, leur utilisation vise à instaurer une nouvelle façon d'analyser, de comprendre, de percevoir la situation et de l'engager sur la voie de la transformation de son rapport au social, celle de l'action.

1.5.4 Les mises en garde

Entre autres stratégies professionnelles communes aux deux séquences dégagées lors de l'analyse se trouvent les mises en garde adressées à l'utilisateur. Si certaines formes d'avertissements de ce genre ont été identifiées dans les hypothèses, celles dont il est question ici ne revêtent pas un caractère hypothétique. Elles sont, au contraire, très directes et claires. Ces dernières visent à inviter l'utilisateur à la prudence ou encore à susciter une prise de conscience chez lui. Dans le premier cas, le TS redirige l'attention de l'utilisateur sur un élément de risque afin de l'inciter à être vigilant dans ses actions, à réfléchir davantage avant d'agir [exemples: a) *Fais attention parce que c'est le pattern qui lui convient...*; b) *Il faut vraiment que tu commences à regarder ça, parce que c'est le gras le plus dangereux*]. Dans le second sens, les mises en garde destinées à l'utilisateur ont pour visée de lui faire réaliser le danger de la situation. Cela peut s'effectuer de diverses manières, en soulignant par exemple les risques inhérents à certaines problématiques sociales, comme la toxicomanie et la violence conjugale [exemples: a) *L'affaire, c'est que quelqu'un qui est accro aux drogues dures s'en rend compte souvent trop tard. Même si tu lui en parles, il ne le verra pas. Attention de pas trop espérer de ça*; b) *Prends tes précautions quand tu sors, parce que là il te surveille et il est dans sa phase « violent » puis il l'a pas pris que tu fasses l'indépendante*], en rappelant les influences ou effets négatifs d'une personne ou d'un événement passé sur la situation ou encore en insistant sur les échecs de stratégies antérieurement utilisées par l'utilisateur en en faisant ressortir les impacts négatifs (exemple: *Puis là, ta stratégie de mettre des limites. Vu que t'es pas capable de le faire directement, c'est de t'inventer mille et une raisons. Tu peux pas toujours fuir comme ça, t'as bien vu ce que ça a eu comme conséquences la dernière fois. Un moment donné il va falloir que tu affrontes*). À l'instar d'autres stratégies professionnelles constatées, les mises en garde se veulent une façon de conscientiser l'utilisateur à la fois au caractère problématique de sa situation, à la nécessité d'agir autrement et au fait que des facteurs externes jouent sur le problème, de sorte que, même si l'utilisateur est armé de la meilleure volonté, certains éléments échappent à son contrôle. Il doit donc agir de manière avertie.

En fin de compte, il est apparu que les stratégies professionnelles adoptées par les TS concourent à ce qu'un changement s'opère dans la situation de l'utilisateur et cela passe par son adhésion à un mode d'action. C'est en effet par un « faire » que ce dernier saura mettre en pratique que peuvent se réaliser les fondements mêmes du travail social, à savoir rétablir l'échange social entre un individu et sa société.

1.6 Les caractéristiques de la séquence structurante de l'intervention sociale des TS

S'il est encore permis de rappeler que l'action constitue la pierre angulaire de la séquence structurante de l'intervention sociale, c'est qu'en celle-ci toute l'intention professionnelle du TS trouve son sens. C'est en effet « pour » et « par » l'action que les objectifs de changement caractéristiques du travail social s'accomplissent.

Il est ressorti des résultats précédents que le TS recourt à diverses stratégies professionnelles pour construire un tout nouveau rapport à l'action chez l'utilisateur et que cela se déploie dans le temps. En fait, l'une des caractéristiques de la séquence type précédemment explicitée est de susciter le développement d'un réflexe d'action chez l'utilisateur et de le faire perdurer au-delà de l'intervention sociale. Si le travail social vise ultimement la transformation des normes sociales en place, le changement relève d'un processus et s'amorce à travers de microactions, menées de manière individuelle par des usagers distincts. L'un des soucis professionnels du TS est de rappeler ce caractère progressif du changement, des actions et de leurs impacts sur la situation de l'utilisateur, sur son environnement et sur les structures sociales. Cela consiste notamment à ramener l'utilisateur dans le présent, de sa situation et de la relation. C'est là que se crée un espace au sein duquel de microactions peuvent se proposer, s'inventer, se réfléchir, s'analyser, se préparer, s'amorcer, se réaliser. C'est là également que l'utilisateur est amené à constater et reconnaître les impacts de ces microactions sur lui-même, sur son couple, sur sa famille, sur son environnement, sur sa société, etc. En fait, il est apparu que la logique du TS le pousse à se pencher d'abord sur la plus petite difficulté pour se diriger ensuite vers les

plus importants obstacles. Les premières microactions sont en effet toujours reliées de très près au quotidien de l'utilisateur (se lever le matin et faire son lit pour un usager en état d'épuisement, rédiger une liste d'aliments permis pour une personne apprenant à gérer le diabète, faire un nouveau budget pour un individu venant de perdre son emploi, amorcer une réflexion sur l'avenir de son couple pour un usager vivant des difficultés relationnelles, etc.). Une fois la base solidifiée, l'équilibre du quotidien relativement rétabli, l'utilisateur est ensuite habilement entraîné par le TS à poursuivre ses actions et à les appliquer sur de plus grands objets. L'utilisateur ne se trouve ainsi jamais lancé dans l'action sans préparation. Il est accompagné dans ce processus par le TS.

Pour qu'un nouveau rapport à la norme sociale se construise, la logique du TS veut donc que la cible des actions de l'utilisateur passe des microproblèmes vers, ultimement, les plus grandes dimensions des problèmes sociaux. C'est ainsi que l'action ira de l'individu (santé mentale, santé physique, équilibre du quotidien) au couple (dynamiques relationnelles, problèmes conjugaux) à la famille (rôles parentaux, sécurité et développement des enfants, organisation familiale, etc.) au réseau social (personnes-ressources, amis, collègues) à l'emploi (fonctions professionnelles, conditions de travail) au réseau communautaire ou environnemental (organismes d'aide, institutions de services publics, etc.) à la société (éducation, soins de santé et services sociaux, politiques sociales équitables, etc.). Le processus même d'instauration de l'action chez l'utilisateur par le TS se trouve donc lui-même traversé par le mouvement. L'action se révèle omniprésente dans l'intervention sociale.

Par ailleurs, une autre caractéristique de la séquence principale de l'intervention sociale consiste dans le fait que l'action dont il est question peut tout à la fois être « active » ou « passive ». En effet, plusieurs des actions constatées dans les entrevues incitent l'utilisateur à exécuter, à « faire »: entreprendre des démarches, parler à quelqu'un, prendre rendez-vous, compléter un formulaire, envoyer un curriculum vitae, etc., tandis qu'une autre part des actions est de l'ordre du « passif » (refuser la violence, faire un deuil, ne plus accepter une situation, se taire, etc.). Quoi qu'il en soit de la nature que

l'action revêt, ce qui importe, c'est que l'impact demeure et que l'utilisateur envisage dorénavant sa situation, sa réalité, son avenir, selon la perspective de l'action.

Pour atteindre cet objectif, plusieurs des stratégies professionnelles guidant le TS concernent le rappel des tensions existant dans la situation actuelle, présente et future de l'utilisateur. Les composantes problématiques du passé sont ainsi confrontées à leur éventuelle résolution si un registre d'action est adopté. Les besoins sociaux bafoués sont alors évalués à la lumière de forces et de ressources pouvant les satisfaire. De telles mises en tension par le TS visent ainsi à provoquer un malaise suffisamment élevé chez l'utilisateur pour qu'il en vienne à croire en la nécessité de l'action pour améliorer sa situation.

Il est en outre ressorti que l'utilisateur est conduit à devenir l'unique responsable de ses actions et, par voie de conséquence, des changements qui surviendront dans sa situation. Cette notion de responsabilisation de l'action est une autre caractéristique globale de la séquence type identifiée. Il importe ici de mentionner que la responsabilisation ne se situe cependant pas sur le plan des problèmes et des difficultés. En aucun cas, en effet, le TS rend l'utilisateur responsable de sa situation, de ses problèmes, des difficultés qu'il éprouve ni même des comportements qu'il adopte. Au contraire, il s'est révélé que le TS contextualise fréquemment l'origine des problèmes vécus par ce dernier, les remet en perspective dans l'histoire de l'utilisateur, histoire dont certains pans ont été marqués par une absence de réponse sociale. La cause des difficultés n'est donc jamais attribuée à l'utilisateur. En réalité, la responsabilisation dont il est question dans la logique du TS concerne uniquement les actions de l'utilisateur. Cette façon de rendre l'utilisateur maître de ses actions agit en fait comme un moyen à la rescousse du TS pour accorder un grand pouvoir à l'utilisateur, celui d'être capable d'agir dans une situation où une partie de son humanité n'est pas reconnue socialement. Si l'utilisateur se voit délesté du fardeau des origines du problème, il se voit en revanche affublé d'un grand pouvoir quant à sa résolution. La logique guidant le TS l'incite donc à pousser l'utilisateur à agir sur des éléments qu'il peut contrôler pour le moment, dont il peut avoir la maîtrise, selon ses capacités, ses forces et les ressources dont il dispose, avant d'entreprendre des actions de

plus grande envergure au fur et à mesure qu'il constate les changements favorables qui en découlent.

En terminant, cette première partie de présentation des résultats a permis de mettre à jour la séquence type de l'intervention sociale des TS ayant participé à la recherche. Suivant les principes de la logique intégrative de l'analyse structurale, le premier niveau du discours, celui des fonctions, vient ainsi d'être déployé. Toujours en référence à la figure 6 insérée au début de ce chapitre, le second niveau du discours doit maintenant être exposé, soit celui des actions. Ceci permettra enfin de compléter la structure invariante de la logique des TS et donnera accès à la forme de base de cette dernière. La partie suivante s'attarde donc à présenter les actants dont les rôles se sont révélés significatifs dans l'esprit des TS. Une fois cette structure invariante mise à jour, celle-ci donnera accès au noyau d'une forme identitaire prédominante chez les TS (Demazière et Dubar, 2004).

2. LE NIVEAU DES ACTIONS: LES ACTANTS SIGNIFIANTS DE L'INTERVENTION SOCIALE RÉELLE

Lorsqu'il s'est agi d'analyser les unités de sens issues des enregistrements audio relatives aux actants, deux séries d'agents responsables d'actions ont émergé. Comme ce fut le cas pour le niveau des fonctions où deux trames ont été identifiées, il est ressorti qu'une partie des actants assument un rôle dans la vie de l'utilisateur, tandis qu'une autre part des actions se joue sur un plan social. Explicitement mentionnés par le TS, ces actants, que ceux-ci se réfèrent à une personne, une institution, un réseau ou à tout autre agent, physique ou moral, exercent une influence significative dans le discours du TS et se retrouvent ainsi dans les deux dimensions typiques du travail social: individuelle et sociale. Ce constat s'est appuyé sur l'émergence des deux sous-catégories des actants les plus représentées, soit celle de l'utilisateur, principal responsable des actions, et celle des actants indéterminés qui, comme il sera décrit plus loin, renvoie à des agents porteurs de la norme sociale.

2.1 Les actants signifiants de la trame de l'histoire de l'utilisateur

L'univers de sens associé aux actants qui apparaissent dans l'histoire de l'utilisateur met en place deux formes d'agents: des personnes et des événements. En fait, sous l'optique des actants, l'histoire de l'utilisateur est comprise par le TS comme une réalité où se trouvent en tension l'utilisateur et divers événements, à connotation plus ou moins négative, mais comportant toujours un potentiel d'action. Les actions de l'utilisateur sont ainsi pensées au regard d'événements, passés, présents ou à venir, qui, à leur tour, infléchissent les actions de l'utilisateur. Tel que l'illustre la figure 12, l'utilisateur se trouve confronté à des événements, aux aléas de la vie, et sa trajectoire s'accompagne d'une suite de personnes ressources jouant, ou pouvant jouer, un rôle significatif dans l'amélioration de sa situation.

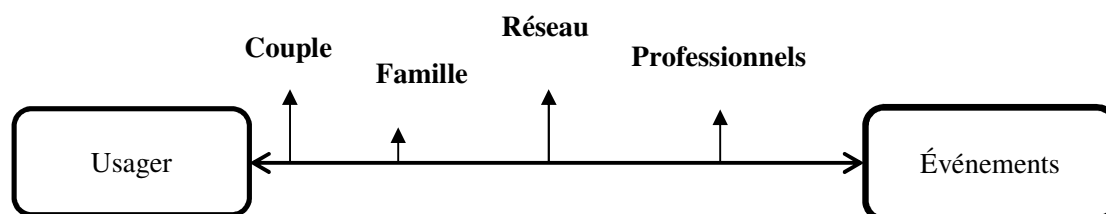


Figure 12 – Actants de la trame de l'histoire de l'utilisateur

2.1.1 L'utilisateur

Lors de l'analyse, il est très rapidement apparu que la part la plus importante des actions était menée par l'utilisateur. Bien que sa situation actuelle soit problématique, il reste que ce dernier est considéré comme le principal actant de son histoire, celui dont les actions entraînent le plus d'impacts sur sa situation. Les actions qu'il est conduit à poser ne se sont cependant pas révélées conçues *in se*, pour leur réalisation en elles-mêmes, par le TS. Elles sont plutôt apparues envisagées dans leur rapport aux aléas de la vie et aux

éventuels événements qui ponctuent sa situation. Si l'action constitue la pierre angulaire de l'intervention sociale, dans l'esprit du TS, il reste que c'est l'utilisateur qui en est l'actant principal.

2.1.2 *Les événements*

Contre toute attente, une catégorie insoupçonnée d'actants a émergé de l'analyse du discours des TS. Il s'agit des événements. Ceux-ci s'apparentent à des actants en ce qu'ils se révèlent responsables d'actions dans une situation marquée par les difficultés et dans leur éventuelle atténuation. Pour qu'un événement en arrive à être considéré comme un actant, c'est qu'il renvoie à « des choses », « des situations », « des coups durs », « des affaires », « des surprises » qui surviennent et qui occasionnent des actions pour l'utilisateur. Les événements sont ainsi porteurs d'une charge sémantique très forte dans la logique professionnelle du TS, car ils ouvrent des perspectives sur l'action. Or, comme mentionné à maintes reprises déjà, l'action est le pilier central du rationnel relatif à l'intervention du TS. Trois univers de sens ont émergé de l'analyse au regard de ces événements. Ceux-ci se réfèrent à des a) événements ayant des impacts négatifs sur la situation, b) d'autres ayant au contraire des influences positives et finalement à c) des événements imprévus.

Le premier renvoie aux événements qui influencent négativement la situation de l'utilisateur, qui contribuent même à l'aggraver [exemples: a) *Encore un autre coup que tu viens de subir*; b) *Des affaires plates comme ça, on n'en veut plus*]. Ce premier sens souligne que les événements forcent l'utilisateur à faire face et réagir pour tenter de surmonter les obstacles qu'ils ont posés sur sa route.

À l'inverse du premier sens, le second met en relief les événements qui ont un impact favorable sur la situation de l'utilisateur, qui participent à l'atténuation des problèmes et au changement. Il peut s'agir dans ce cas-ci d'événements tels que la rencontre d'un ami, l'obtention d'un gain de cause au tribunal, d'un jugement favorable d'un patron sur ses compétences, etc. Comme ces événements sont très collés au quotidien de l'utilisateur, si

ce n'était de l'attention qu'ils ont suscitée chez le TS, certains lui apparaîtraient banals ou passeraient sans doute inaperçus. Pourtant, le TS demeure alerte à ces événements, qui plus est si ces derniers impliquent des perspectives positives sur l'action, apportant par le fait même leurs promesses de transformation.

Enfin, le troisième univers sémantique fait référence aux événements imprévus ou spontanés auxquels l'utilisateur doit s'ajuster ou encore à ceux qu'il doit appréhender ou prévoir, car ils seront appelés à apparaître tôt ou tard. Quoi qu'il en soit, ceux-ci revêtent un caractère incertain, indéterminé, de sorte qu'ils incitent l'utilisateur à parer à toute éventualité. Qu'ils soient associés, dans l'esprit du TS, tantôt au risque tantôt à l'opportunité, il reste que ces événements en viendront à influencer, dans un avenir plus ou moins rapproché, le cours de l'histoire de l'utilisateur.

2.1.3 *Les autres actants*

La réalité de l'utilisateur, envisagée par le TS selon son rapport aux événements, met également en œuvre d'autres actants, connus de l'utilisateur, et qui gravitent autour de cette réalité. De près ou de loin, ces derniers assument une part des actions dans différentes sphères de la vie de l'utilisateur, lui servent d'appuis face aux événements ou, au contraire, provoquent des actions chez ce dernier par leur rôle négatif dans sa situation. Quatre groupes majeurs d'actants se sont dégagés de l'analyse, à savoir ceux relatifs a) au couple, b) à la famille, c) au réseau de l'utilisateur et d) aux professionnels qui interviennent auprès de ce dernier.

En ce qui concerne le couple, le conjoint (ou la conjointe) constitue l'actant sur lequel l'utilisateur peut compter ou, à l'inverse, celui-ci exerce une influence néfaste sur sa situation et sur son éventuelle amélioration. Lorsque le conjoint s'avère aidant, ce dernier est appelé à agir auprès de l'utilisateur de bien multiples façons: en le soutenant face aux difficultés, en entreprenant des démarches légales pour le protéger, en assumant une plus grande part de responsabilités familiales et domestiques, etc. Dans les cas où le partenaire

nuit au changement, c'est qu'il entrave les actions de l'utilisateur ou contribue à le maintenir dans une situation difficile, voire même dangereuse. C'est ce qui se produit notamment dans les couples où l'un des conjoints est violent envers l'autre, l'isole des personnes de son entourage ou refuse d'entériner les actions entreprises par l'utilisateur pour aplanir ses difficultés.

Du côté de la famille, les enfants de l'utilisateur, des membres de sa famille élargie ou encore de sa belle-famille y sont les actants clés. Ces derniers établissent parfois de précieux liens de collaboration avec l'utilisateur, en agissant de manière à le reconforter, à l'alléger de certaines tâches, à le mettre en garde contre les intentions malsaines d'un autre membre, etc. En d'autres situations, des membres participent à la création ou au maintien de dynamiques malsaines nuisant à l'utilisateur dans ses tentatives pour atténuer les problèmes.

La même dynamique s'est dégagée du côté du réseau social et professionnel de l'utilisateur. Qu'il s'agisse d'amis ou de collègues de travail, dans certains cas ces derniers représentent pour lui un soutien, lorsque, par exemple, ils offrent une oreille attentive à un utilisateur en détresse ou effectuent une partie de son travail pour faciliter son retour à l'emploi. Les membres composant le réseau de l'utilisateur posent parfois un obstacle à son bien-être social, si notamment ils sont aux prises avec des problèmes de consommation de drogues et risquent, du coup, d'inciter l'utilisateur à en faire usage également, ou si un collègue recourt à son endroit à diverses formes de harcèlement au travail.

En ce qui a trait aux actants constituant les professionnels, la majorité de ceux-ci sont considérés comme positivement significatifs en ce qu'ils jouent un rôle favorable à la transformation de la situation de l'utilisateur. À titre d'illustration, un médecin de famille a le pouvoir de fournir une attestation médicale à un utilisateur, ce qui lui permet de prolonger un arrêt de travail pour cause de maladie et conséquemment d'entreprendre des démarches de changement d'emploi. Un autre exemple réside dans le fait qu'une intervenante sociale d'un organisme communautaire effectue des visites au domicile d'un

usager pour l'aider à réorganiser la gestion de ses tâches domestiques et familiales, ainsi que de ses ressources financières à la suite d'une séparation. Dans un seul cas, le professionnel ne s'est pas révélé digne d'être un actant aidant pour l'utilisateur, puisque celui-ci aurait commis une faute professionnelle à son endroit. Mise à part cette exception, les rôles assumés par les professionnels entourant l'utilisateur sont généralement envisagés par le TS comme étant déterminants dans l'amélioration de sa situation.

2.2 Caractéristiques des actants de la trame de l'histoire de l'utilisateur

En fin de compte, le rapport de l'utilisateur aux événements de son histoire se révèle sans cesse caractérisé par une tension provoquée par les actions, choisies ou subies, que ces événements occasionnent. Un événement, dans l'esprit des TS, ne s'avère ainsi jamais neutre ou sans conséquence sur la situation de l'utilisateur. Joyeux ou malheureux, attendus ou imprévus, espérés ou craints, les événements apparaissent à ce point importants dans la trajectoire de l'utilisateur qu'ils revêtent le caractère d'actants. Le fait qu'ils possèdent le pouvoir d'orienter le cours de son existence, en bafouant ou en satisfaisant ses droits sociaux, justifie toute l'attention portée aux événements par les TS.

Malgré tout, en dépit des événements à connotation négative, positive ou imprévue et de leurs impacts sur la trajectoire sociale de l'utilisateur, il demeure que ce dernier constitue toujours le principal responsable des actions qu'ils suscitent. Il est apparu que c'est dans cet important pouvoir d'agir que réside tout le potentiel de transformation si cher aux TS. Si l'utilisateur ne peut garder le contrôle sur les événements, il conserve néanmoins l'entière responsabilité de ses actions. Ainsi doté d'un tel pouvoir d'action, l'utilisateur a toujours le choix d'agir, peu importe la nature des événements qui surgissent. L'utilisateur est en réalité le premier actant de sa propre histoire sociale.

Si l'action chez l'utilisateur est déterminante dans sa situation, celle des actants principaux qui y figurent a aussi la capacité de l'altérer, dans le sens souhaité ou appréhendé. Sa trajectoire peut en effet tout à la fois être influencée positivement par des

aides qu'il trouve dans son environnement conjugal, familial, social ou professionnel ou, au contraire, se voir éprouvée par le biais d'actions posées par des actants pouvant également évoluer dans son entourage. Parce qu'ils se révèlent signifiants, que ce soit en termes d'appuis à exploiter ou d'obstacles à éviter, les actants gravitant autour des différentes sphères de la vie de l'utilisateur apparaissent dans l'univers sémantique des TS lors de leurs interventions sociales. Il en est de même des actants plus généraux qui, s'ils ne se trouvent pas directement dans l'environnement proche de l'utilisateur, jouent un rôle prépondérant dans son rapport à la norme sociale.

2.3 Les actants de la trame sociale

Si les actants les plus signifiants dans l'histoire de l'utilisateur sont généralement connus de ce dernier, ceux qui comprennent la dimension sociale renvoient à des actants sans visage ni nom, mais qui incarnent la dimension universelle des problèmes et des droits sociaux. La figure 13 met en exergue la tension caractéristique de la trame sociale telle qu'elle a émergé de l'analyse entre, d'une part, les citoyens qui rencontrent des difficultés et dont certains de leurs droits sociaux se trouvent bafoués et, d'autre part, des actants indéterminés, mais qui exercent leurs droits sociaux. Ces actants restent certes inconnus, mais exercent un rôle essentiel dans la trame sociale: celui d'entretenir, avec la norme sociale, un rapport harmonieux. Il s'agit donc, dans l'esprit du TS, d'« actants-modèles » pour l'utilisateur en ce qu'ils incarnent une forme d'idéal à atteindre et lui indiquent implicitement la voie à suivre pour que, comme eux, il puisse assumer ses rôles sociaux sans difficulté. Entre les deux pôles de cette tension, d'autres catégories d'actants composent la trame sociale. Ceux-ci se réfèrent également à la part universelle des différentes figures sociales types: les hommes, les femmes, les enfants, les parents, les patrons, les employés, les professionnels. Ces actants sociaux sont repris de manière détaillée dans la partie suivant le schéma.

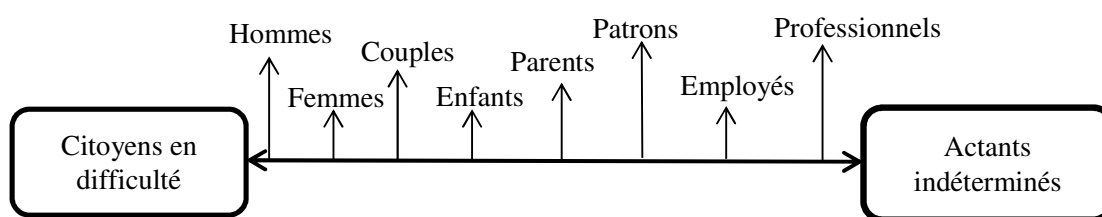


Figure 13 – Actants de la trame sociale

2.3.1 *Les citoyens en difficulté*

Dans le discours des TS, sous l'angle des actants, de nombreuses allusions à des citoyens qui, à l'instar de tous les usagers ayant réalisé un suivi en intervention sociale, vivent des difficultés dans l'exercice de leurs rôles sociaux et se trouvent dans des situations problématiques ont été identifiées. Ces personnes renvoient à tous les individus d'une société qui entretiennent, pour toutes sortes de raisons, un rapport brisé avec les normes qu'elle a érigées. Qu'il s'agisse des exclus, des marginaux, des personnes aux prises avec un problème de toxicomanie, des individus à risque, des gens vivant en situation de pauvreté, des couples aux dynamiques de violence, des victimes de harcèlement au travail, etc., ces citoyens symbolisent le symptôme d'un problème d'origine sociale. Ils portent le signe d'un échange social lacunaire et de systèmes d'intervention n'ayant pu leur assurer une réponse satisfaisante à leurs besoins sociaux.

2.3.2 *Les actants indéterminés*

De l'autre côté du pôle de la trame sociale se trouve un grand nombre d'actants indéterminés. Bien qu'ils ne possèdent pas d'identité propre, ils peuvent néanmoins trouver écho dans l'esprit de l'utilisateur. Les actants non clairement définis se rapprochent en fait de ce qu'il est permis, socialement parlant, de considérer comme des « gens normaux ». Ceci renvoie donc à des personnes qui entretiennent un rapport sain, ou du moins non problématique, avec les normes en place, des individus qui profitent d'un

échange social et qui trouvent réponse à leurs besoins sociaux. Ces actants existent dans l'entourage, dans l'environnement, dans la société de l'utilisateur.

Les actants indéterminés ne se sont pas sentis interpellés en eux-mêmes par le TS, mais plutôt en ce qu'ils viennent, par leurs actions, autoriser ou empêcher celles de l'utilisateur. Ces derniers constituent ainsi une sorte de barème pour évaluer l'action et ses impacts. Parmi ces actants clés, « les autres » et le pronom indéfini « on » sont les plus représentés. En illustrant leurs actions ou en supposant leur réaction, le TS les utilise pour faire réfléchir l'utilisateur et pour normer son action [exemples: a) *Il y en a d'autres qui portent plainte*; b) *Les autres seront pas d'accord avec ça*; c) *Ce qu'on fait dans ces cas-là, c'est de...*; d) *D'habitude, on va remettre son CV en personne*; e) *Dans le feu de l'action, on n'y pense pas et on le fait*; f) *On ne peut pas approuver ce geste-là*].

D'autres personnages imprécis apparaissent dans la trame sociale et jouent le même rôle de mesure au regard de l'action. C'est le cas notamment des pronoms « personne » [exemples: a) *Il n'y a personne qui accepterait ça*; b) *Si personne n'aborde le sujet, c'est sûr que ça bougera pas*] et « quelqu'un » [exemples: a) *Quand ça va mal, c'est une bonne idée d'appeler quelqu'un*; b) *Ça prendrait quelqu'un pour remettre de l'ordre dans cette entreprise-là*]. L'expression « tout le monde » est également très utilisée pour représenter les actants indéterminés [exemples: a) *Oui, mais ça se fait par du monde ces crimes-là*; b) *Tout le monde fait ça, parce que tout le monde a de l'orgueil à des degrés divers. Ça ne veut pas dire que tout le monde va devenir violent pour autant*].

Quels que soient ces actants, même s'ils ne sont pas personnellement connus de l'utilisateur, ils assument néanmoins un rôle important dans la logique du TS, car ce sont eux qui servent de modèles à l'utilisateur, ceux dont les actions sont représentatives de ce qui est attendu socialement des citoyens, ceux dont les fonctions sociales sont adéquatement remplies.

2.3.3 *Les autres actants de la trame sociale*

Dans le discours du TS, d'autres actants figurent dans le champ social. Ceux-ci renvoient aux grandes catégories d'individus qui composent généralement une société, ainsi qu'à la manière dont ils agissent, réfléchissent, pour qu'ils soient en harmonie avec les règles de cette société et puissent remplir leurs rôles sociaux sans difficultés particulières. Dans différents domaines sociaux, comme le couple, la famille, le travail, etc., ces actants types sont évoqués par le TS pour présenter à l'utilisateur en quoi consiste un « bon » rapport à la norme sociale ou, au contraire, un écart à celle-ci.

C'est le cas par exemple lors de références aux archétypes féminin et masculin. Les hommes et les femmes, considérés dans le sens le plus large, sont ainsi portés à l'esprit de l'utilisateur par le TS pour rappeler certaines normes socialement acceptées ou qui sont à questionner [exemples: a) *C'est normal, c'est un homme. Il faut qu'il protège sa femme;* b) *Avec une fille, c'est plus facile de la faire parler de ce qui ne va pas;* c) *Aujourd'hui le modèle de la superwoman est très valorisé. C'est elle qui s'occupe de la maison et des enfants, en plus de son travail*]. Les rôles et responsabilités des partenaires formant un couple sont aussi mentionnés (exemple: *Dans un couple, les deux sont là pour prendre soin de l'autre. Quand une femme se met à avoir peur de son chum, c'est pas normal*).

Le même principe s'applique avec les parents et les enfants en général. Le TS se réfère à ces actants pour évoquer leurs rôles sociaux avec l'utilisateur [exemples: a) *Les parents, ça doit assurer la sécurité de leurs enfants;* b) *La discipline, c'est une affaire parentale avant tout;* c) *Les ados de 12 ans, c'est pas supposé sortir à tous les soirs et boire comme ça;* d) *Selon leur stade de développement, c'est bon de donner des responsabilités aux enfants dans la maison*].

Les figures types des divers professionnels d'une société font également partie des actants ayant émergé de la trame sociale du TS. Qu'ils se révèlent spécialistes du

droit, de la santé, de la sécurité, de l'emploi, etc., ces actants sont signalés pour rappeler les rôles qu'ils peuvent exercer en cas de besoin dans le maintien d'un rapport sain à la norme sociale.

À cet égard, les professionnels de la santé physique et mentale sont l'une des catégories d'actants clés s'étant dégagées de l'analyse. Médecins, psychiatres, chirurgiens, infirmières, diététiciens sont ceux dont les rôles ont été soulignés pour les questions relatives à la conservation d'une bonne santé, à la guérison ou à la prévention de maladies [exemples: a) *Quand ils diagnostiquent cette maladie-là, ils disent de faire attention au sucre*; b) *Les nutritionnistes disent de mettre une grosse portion de légumes à côté*; c) *C'est un document reconnu par les médecins*].

Les spécialistes du droit, entre autres les notaires, les avocats et les agents des services gouvernementaux qui exercent un certain pouvoir au regard de lois (Commission de la santé et de la sécurité au travail, ministère de la Sécurité du revenu, Normes du travail, Direction de la protection de la jeunesse, etc.) sont des actants qui, dans la trame sociale, se révèlent aussi d'un appui aux citoyens lors de démarches à caractère légal [exemples: a) *La vente d'une maison doit absolument se régler devant notaire*; b) *À la CSST, il y a des intervenants mandatés pour enquêter dans des entreprises et vérifier si tout est OK*].

Finalement, des actants reliés au domaine général du travail et de l'emploi sont apparus dans le discours des TS. Ces derniers renvoient à des employés ou des patrons représentant l'éventail des différentes catégories d'individus de ce champ social. C'est le cas par exemple d'un spécialiste en informatique, d'une secrétaire, d'un responsable des ressources humaines d'une entreprise, de membres d'un comité de sélection de nouveaux employés, de collègues de travail, d'un délégué syndical, etc.

2.4 Caractéristiques des actants sociaux

Lorsqu'il s'est agi d'analyser les actants prédominants de la trame sociale guidant l'intervention des TS, ce sont de grandes catégories d'agents sociaux qui ont été dégagées. En réalité, l'univers sémantique entourant les actants auxquels se réfèrent les TS mettent en relief le rapport entre, d'une part, des citoyens en difficultés, citoyens qui sont en fin de compte représentés par chacun des usagers auprès desquels les TS interviennent, et des catégories d'actants sociaux symbolisant des classes de gens qui remplissent leurs rôles sociaux adéquatement et qui profitent d'un échange social satisfaisant. Les citoyens aux droits sociaux bafoués ne sont donc perçus, dans l'esprit des TS, qu'au regard de ces actants indéterminés qui, s'ils demeurent inconnus, constituent néanmoins des modèles à suivre en ce qu'ils évoquent un rapport harmonieux à la norme sociale.

Les usagers qui rencontrent des problèmes incarnent ainsi les écueils, les incapacités de la société d'assurer à tous ses citoyens une réponse légitime à leurs besoins sociaux. En ce sens, les « gens normaux » servent, dans la logique des TS, de barème à la situation des usagers. Parce qu'ils se situent du côté de l'action, des droits sociaux comblés, de l'échange social, ils font partie de l'univers sémantique des TS qui aspirent, pour les usagers, à l'atteinte de ce degré de réponse sociale. C'est en effet dans ce registre que s'inscrit leur intervention sociale.

Situés entre les extrémités de ce spectre, d'autres actants sociaux sont apparus qui rappellent à leur manière les dynamiques types, saines ou dysfonctionnelles, des grandes catégories d'actants qui sont appelés à assumer des rôles au sein de leur société. C'est le cas, par exemple, des parents qui ont la responsabilité d'assurer la sécurité et le bien-être de leurs enfants, des conjoints qui doivent cultiver une relation conjugale respectueuse de la dignité des partenaires, des professionnels de divers horizons qui doivent fournir des services professionnels de qualité, etc. À l'instar des actants indéterminés, ces actants sociaux donnent la mesure aux TS dans leurs interventions

auprès des usagers en ce qu'ils projettent l'image de dynamiques à adopter ou, au contraire, de situations problématiques à éviter.

Les deux séries d'actants ainsi posées – ceux entourant l'utilisateur et son histoire d'une part, et ceux issus de la trame sociale de l'intervention des TS d'autre part – il est dorénavant possible de décrire la façon dont celles-ci s'articulent lorsque les TS interviennent directement auprès des usagers dans le cadre de rencontres toujours situées dans le temps et dans l'espace.

2.5 Les actants de l'intervention sociale

Tel que les résultats précédents permettent de le constater, les actants qui apparaissent dans la logique du TS font référence aux événements qui surviennent dans la vie de l'utilisateur et aux personnes présentes dans son environnement, ainsi qu'à des figures types défilant dans toute société contemporaine. Comme l'illustre le schéma qui suit, ces divers actants appartiennent à l'un ou l'autre des grands champs sociaux au sein desquels l'utilisateur est, à l'instar de tout citoyen, appelé à assumer un rôle social.

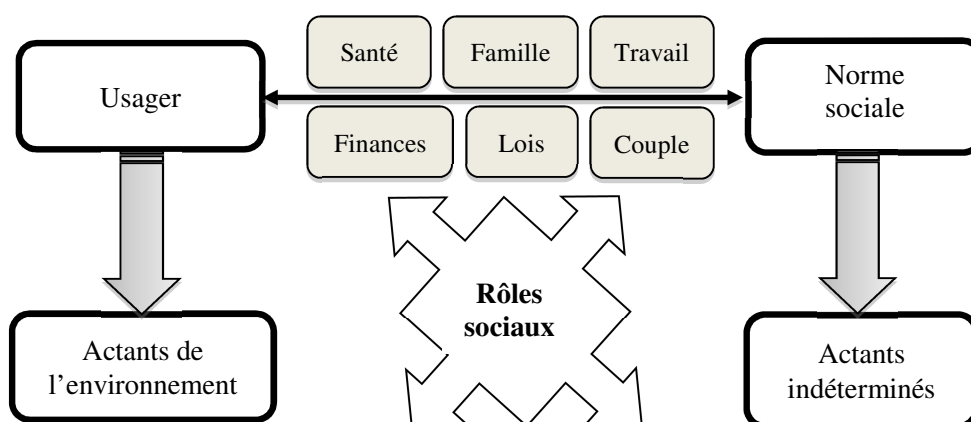


Figure 14 – Actants de l'intervention sociale des TS

Dans l'intervention sociale, les actants auxquels le TS accorde son attention s'avèrent toujours étroitement liés à une norme sociale et aux besoins sociaux de l'utilisateur. C'est d'ailleurs dans cette logique que la catégorie « événements » s'est imposée comme actant. Les actants sont considérés comme tels parce qu'ils jouent un rôle, de près ou de loin, dans le rapport de l'utilisateur à la norme sociale. En effet, les agents invoqués par le TS contribuent soit à encadrer les actions de l'utilisateur, en lui servant de barème au regard de ce qui est généralement admis dans la société, soit à lui venir en aide dans l'accomplissement de ses rôles sociaux, soit encore à nuire au changement, en entravant de quelque manière la satisfaction de ses besoins sociaux.

Comme il est permis de le remarquer, les actants dont il est question ont tous trait aux grands domaines sociaux où les utilisateurs sont appelés à remplir un rôle. Que ce soit sur le plan sociosanitaire (prendre soin de sa santé mentale, se soigner lors de maladies physiques, prévenir les problèmes de santé divers, etc.), de la famille (garantir les soins et le développement de ses enfants, prendre soin de ses parents en cas de nécessité, entretenir son réseau familial, etc.), du travail (avoir un emploi, remplir ses obligations professionnelles, nourrir de bonnes relations de travail, etc.), ou légal (respecter les règlements, recourir aux procédures légales en cas de litiges, etc.), c'est par

le fait d'assumer ses rôles dans chacune de ces sphères se traduit, du point de vue des TS, un rapport à la norme satisfaisant. Tout se passe en fin de compte comme si la réponse aux besoins sociaux des usagers se réalisait par l'accomplissement des divers rôles socialement attendus d'eux. L'échange social, jusque-là affecté à différents degrés, peut ainsi être rétabli à travers les actions posées quotidiennement par les usagers.

Ceci rejoint une observation relative aux actants s'étant dégagée de l'analyse. Il est apparu que les deux termes les plus utilisés par les TS dans la catégorie des actants consistent dans le pronom personnel « tu », en référence à l'utilisateur, et le pronom démonstratif « ça », renvoyant à cet espace social où des actants inconnus assument leurs rôles sociaux et tirent profit d'un échange social satisfaisant. Le troisième vocable le plus représenté est le verbe « faire ». Or, ce « faire » ne renvoie encore qu'à l'action, menée par l'utilisateur (« tu »), principal responsable de ces actions, à la lumière de ce « ça » souhaité par les TS.

Cette présentation des actants étant apparus dans la logique du TS vient poser le dernier filon de la structure invariante de son intervention sociale. En appui sur les principes de l'analyse structurale du discours adoptée dans le cadre de cette recherche, et toujours en référence à la figure 8 illustrant la logique intégrative de cette méthode, le niveau des fonctions, renvoyant aux séquences types de l'intervention sociale, et le niveau des actions, se rapportant aux actants clés qui y figurent, constituent la forme invariante du discours (Demazière et Dubar, 2004). Il est ressorti que la logique de l'action du TS repose ainsi sur des séquences et des actants appartenant à deux trames: l'une associée à l'utilisateur et son histoire et l'autre à une dimension sociale. Bien que ces trames aient émergé de manière distincte, il demeure que celles-ci se chevauchent dans l'intervention sociale. C'est en réalité au niveau de la narration que s'articulent en un tout cohérent l'ensemble des séquences et des actants constituant les fondements du discours d'un groupe de professionnels. Puisque l'analyse des unités de sens relatives à ce niveau permet de dégager les grandes classes d'arguments auxquelles recourent les TS dans le présent d'une relation professionnelle toujours située avec un utilisateur, il devient possible

d'approcher le noyau d'une forme identitaire dominante (*Ibid.*). C'est dans la perspective de mettre à jour le pivot du discours des TS ayant participé à l'étude que la partie suivante s'attarde à présenter les résultats relatifs à l'analyse des arguments composant le niveau de la narration. C'est, dès lors, tout le sens de l'action du TS en situation qui sera rendu compréhensible.

3. LE NIVEAU DE LA NARRATION: LE SENS DU DISCOURS DES TS EN SITUATION

Si le niveau de la narration donne accès à logique sociale d'un discours tenu par un ensemble de professionnels (*Ibid.*), l'analyse des arguments, c'est-à-dire des énoncés destinés à convaincre, à exposer un raisonnement, des unités de sens contenant un jugement, une appréciation, une évaluation sur un sujet précis a permis de constater que la conduite de l'intervention sociale des TS est guidée par quatre intentions principales. Quatre grandes catégories d'arguments ont effectivement émergé et se sont clairement imposées comme les assises du discours. La logique présidant à l'action des TS est donc apparue fondée sur a) la modification d'un rapport à la norme sociale, b) l'exploitation maximale du potentiel de la situation actuelle de l'utilisateur et de l'intervention sociale, c) l'accent sur l'action et d) le développement d'une autre perspective d'analyse chez l'utilisateur.

3.1 Les arguments relatifs à la norme sociale

Tel que constaté antérieurement, la structure invariante de l'intervention sociale des TS participants est constituée de deux principales trames, l'une relative à l'utilisateur et l'autre se rapportant à une dimension sociale. L'une des manières s'étant illustrées pour articuler ces deux séquences dans le présent de l'intervention sociale avec l'utilisateur consiste à lui rappeler ce qui est attendu socialement dans diverses sphères pour assumer ses rôles sociaux le plus harmonieusement possible. Les difficultés de l'utilisateur sont ainsi toujours envisagées à travers du filtre de la norme sociale la plus pertinente à sa situation. Celles-ci agissent comme une sorte de barème à partir duquel il lui est possible de

comparer sa situation. Se retrouvant de la sorte positionné face à la norme sociale, il est conduit à réfléchir à son propre rapport à celle-ci, à l'objectiver et, ultimement, à poser les actions nécessaires à l'établissement d'un rapport lui apparaissant plus satisfaisant. La figure suivante illustre l'univers sémantique auquel se réfèrent les TS lorsqu'ils évoquent les arguments relatifs à la norme sociale.

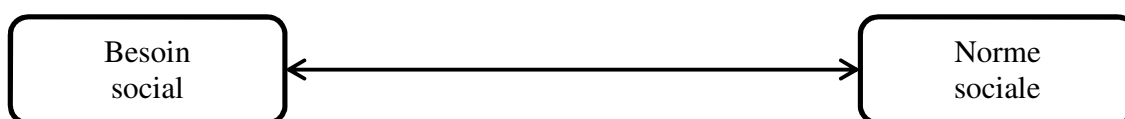


Figure 15 – Arguments relatifs à la norme sociale

Pour interpeller ces normes, il est ressorti que les TS renvoient soit à des théories scientifiques, soit à des arguments se rapprochant du sens commun, c'est-à-dire à des énoncés généraux sur ce qui est socialement admis dans un domaine précis. En quelques rares occasions, ils se réfèrent à leur propre expérience pour illustrer concrètement aux usagers quels sont les rôles sociaux à l'œuvre et quelle est la façon dont il est convenu de les assumer. Quoi qu'il en soit, les arguments permettent de définir le cadre social qui entoure et influence l'utilisateur et sa situation. Ce cadre comporte plus spécifiquement des normes liées à de grands champs sociaux, comme a) les dynamiques familiales, b) la santé, c) les étapes de l'existence, d) la façon de conjuguer les rôles sociaux, e) le domaine du travail, f) les rapports entre les sexes, g) les ressources financières, h) la législation, i) les ressources environnementales et j) les dynamiques relationnelles.

3.1.1 Normes relatives aux dynamiques familiales

Lorsque des difficultés d'ordre familial sont évoquées, le TS expose à l'utilisateur les critères de dynamiques familiales considérées comme « normales ». Sont cités ici les principes généraux régissant la vie familiale, comme un partage équitable des tâches domestiques entre les conjoints et les enfants, l'absence de violence et d'abus, les

responsabilités des parents en termes de satisfaction des besoins de base, de protection et d'éducation des enfants. Les normes entourant la réalité des familles monoparentales ou séparées font également partie des énoncés du TS à propos des dynamiques familiales.

3.1.2 *Normes relatives à la santé*

En ce qui concerne le domaine de la santé, deux principaux cadres normatifs sont invoqués, touchant à deux aspects de la santé globale: la santé physique et la santé mentale. Dans ce champ, les arguments employés par le TS se rapprochent du langage adopté dans les ouvrages de psychologie ou de médecine destinés au grand public et cherchant à vulgariser diverses problématiques. Ils revêtent une connotation populaire, au sens où ils ne possèdent pas ce vocabulaire réservé aux spécialistes, de sorte qu'ils sont accessibles et facilement compréhensibles par l'utilisateur. De nombreux principes directifs sont mentionnés à l'utilisateur, comme les facteurs sociaux, environnementaux, biologiques de problèmes de santé mentale comme la dépression et les troubles d'anxiété généralisés, les traitements généralement recommandés par les professionnels sociosanitaires et les moyens de prévention suggérés. Le même type d'arguments est servi à l'utilisateur en ce qui concerne la santé physique où les causes de maladies diverses (diabète, maladie de Crohn, etc.), les avis médicaux en matière de méthodes thérapeutiques et de contrôle des symptômes lui sont signalés. Tant en ce qui concerne la santé mentale que la santé physique, plusieurs des éléments exprimés par le TS portent sur des trucs et conseils à mettre en œuvre pour améliorer sa condition. Ceux-ci consistent par exemple en des techniques de respiration ou de méditation pour favoriser la diminution de l'anxiété, des recommandations nutritionnelles pour stabiliser la glycémie, des méthodes d'exercice à mettre en pratique pour contrer la douleur ou la dépression, etc.

3.1.3 *Normes relatives aux étapes de l'existence*

Parmi les obstacles qui se dressent sur la trajectoire de l'utilisateur, plusieurs sont associés à l'aboutissement d'une étape de transition ou à des événements spontanés

pouvant ponctuer la vie de tout individu. Dans ces situations, le TS en appelle aux deuils, aux transitions, aux incidents imprévus, aux stades de développement, ainsi qu'à leurs caractéristiques pour dresser le cadre normatif lié aux divers moments de l'existence. L'un des principes les plus évoqués a trait au rapport au temps qui se doit d'être modifié pour surmonter les difficultés. En soulignant l'œuvre du temps et l'idée de processus sous-jacents à tout événement de la vie, le TS rappelle la nature temporaire des problèmes rencontrés sur ce plan.

3.1.4 Normes relatives à l'articulation des divers rôles sociaux

Bien que ces normes ne constituent pas un domaine social à proprement parlé, il est ressorti que bon nombre de règles formulées par le TS s'intéressent à la façon dont les individus doivent conjuguer de multiples rôles dans leur société. S'il énumère à l'utilisateur les différentes responsabilités qu'un citoyen doit assumer, que ce soit au travail, au sein de son couple et de sa famille, sur le plan de l'administration de ses ressources financières, dans sa communauté, les propos du TS portent surtout sur les façons de conjuguer l'ensemble de ces rôles sociaux dans le contexte actuel. En fonction des difficultés présentes et de la problématique centrale identifiée chez l'utilisateur, le TS lui partage plusieurs astuces visant à faciliter son quotidien ainsi que les tâches et implications qui y sont associées. À titre d'illustrations, ceci peut se traduire par l'aménagement d'un nouvel horaire de travail offrant l'opportunité à l'utilisateur de reprendre progressivement son emploi tout en poursuivant ses consultations médicales ou encore par un allègement momentané de ses tâches domestiques, en mettant davantage à contribution les enfants et en recourant à un organisme d'aide externe. De tels trucs ont pour objectif de permettre à l'utilisateur d'assumer ses rôles sociaux malgré les obstacles.

3.1.5 Normes relatives au travail

Dans plusieurs situations, le TS évoque les grands critères permettant de croire qu'un milieu de travail est favorable à l'exercice du rôle d'employé de l'utilisateur. C'est ici

que sont rappelées les caractéristiques d'un emploi considéré comme sain, notamment l'absence de harcèlement de la part du patron, des relations cordiales entre collègues et marquées par le respect, l'attribution d'un salaire à la hauteur des compétences professionnelles de l'employé, etc. C'est également sur ce plan que les qualités d'un rapport au travail harmonieux sont transmises à l'utilisateur, comme le fait de ne pas dépasser ses limites physiques, de demander l'aide de collègues plus expérimentés en cas de besoin, de laisser les dossiers au travail à la fin de la journée, etc.

3.1.6 Normes relatives aux rapports sociaux entre les sexes

Lorsque la problématique centrale vécue par l'utilisateur concerne sa relation de couple, le TS recourt alors aux énoncés généraux encadrant les rapports sociaux entre les sexes. L'argumentaire s'étant le plus dégagé repose sur les théories classiques issues du féminisme où sont décrits les rôles traditionnels entre hommes et femmes et les effets souvent indésirables d'une telle conception au sein d'un couple, dont le plus désastreux est la violence conjugale. Le TS expose aussi l'envers de ces rapports traditionnels, ce qui suppose des relations de couple saines, basées sur le respect et l'égalité entre les conjoints, sur la présence de soutien au sein du couple, sur une sexualité non forcée, sur un partage équitable des tâches et des ressources financières, etc.

3.1.7 Normes relatives aux ressources financières

De la même façon que diverses normes sont évoquées pour offrir un cadre comparatif aux problèmes de l'utilisateur, les règles socialement attendues au regard de ses ressources financières et de leur gestion sont signalées à l'utilisateur. Des conseils pour favoriser un équilibre entre les dépenses et les revenus sont fournis à l'utilisateur, le principal étant la réalisation d'un budget pour surveiller l'état de ses finances. Dans les cas où l'utilisateur est confronté à une perte de revenus ou à un gouffre budgétaire, le TS y va de recommandations sur les aides extérieures exceptionnellement offertes aux citoyens dans

le besoin, entre autres les prestations gouvernementales et les comptoirs alimentaires et familiaux.

3.1.8 Normes relatives aux aspects légaux de diverses démarches

Une part importante des normes signalées par le TS comportent un aspect légal, c'est-à-dire qu'elles renvoient à des règlements à observer, à des procédures à appliquer à la lettre ou encore à des lois à respecter. Ceci se produit systématiquement lorsque l'utilisateur doit tenter certaines démarches interpellant le droit, comme le dépôt d'une plainte pour harcèlement en milieu de travail, le signalement d'un cas de négligence parentale à la Direction de la protection de la jeunesse ou encore la rédaction d'une demande officielle de prestations financières à un organisme gouvernemental. Souligner l'importance de connaître les règles administratives de diverses institutions publiques, telles que les formulaires à compléter, les dates limites à ne pas dépasser, le processus légal à suivre, les éléments à inclure dans la constitution d'un dossier, etc. fait également partie de l'évocation de ces normes légales afin d'obtenir des services.

3.1.9 Normes relatives aux ressources externes

Cette catégorie de normes ayant émergé du discours des TS renvoie aux différentes sources d'aide auxquelles l'utilisateur peut recourir pour améliorer sa situation. En fait, le cadre de référence qui lui est transmis par le TS comprend toutes les recommandations généralement émises dans le cadre de diverses problématiques en termes d'aides extérieures disponibles à la consultation. Celles-ci peuvent prendre la forme de documents de référence en matière de maladies ou de problématiques sociales, d'organismes de services disponibles dans la communauté et la clientèle à qui ils s'adressent, de sites Internet à visée informative reconnus par des experts (médecins, infirmières, psychologues, avocats, etc.) ou encore de dépliants instructifs sur une problématique de santé physique ou mentale.

3.1.10 Normes relatives aux dynamiques relationnelles

Enfin, un petit nombre d'unités de sens ont été décelées lors de l'analyse des données et celles-ci portent sur les caractéristiques de relations dites « normales » entretenues avec les diverses personnes formant le réseau social de l'utilisateur. Les principes permettant de qualifier comme telles les relations amicales consistent en la présence de respect, d'égalité et de réciprocité entre les individus, en l'existence de soutien en cas de besoin et en l'engagement des parties dans le développement des relations amicales.

3.2 Caractéristiques des arguments relatifs à la norme sociale

En résumé, il appert que le rappel des normes sociales se réalise en fonction des besoins identifiés dans la situation de l'utilisateur, de sorte que si la notion même de normes sociales peut sembler pour le moins abstraite ou éloignée de la réalité de l'utilisateur, celles-ci se révèlent au contraire très près de son quotidien. Elles interpellent tantôt les dynamiques relationnelles qu'il expérimente au sein de son couple, de sa famille ou encore dans son milieu de travail, tantôt elles renvoient aux systèmes d'intervention en vigueur les plus adaptés à sa problématique, tantôt encore elles évoquent les grands principes de lois ou les règlements à suivre compte tenu de sa situation. En plus de correspondre étroitement à sa situation, ces normes sont traduites par le TS en un langage facilement accessible à l'utilisateur et donc adaptées à son registre narratif.

Quoi qu'il en soit, ces normes demeurent relatives à des sphères sociales au sein desquelles l'utilisateur est amené à assumer et à conjuguer bon nombre de rôles. Les besoins les plus individuels de l'utilisateur ne prennent ainsi sens qu'à travers leur relation avec les grandes catégories de normes en vigueur dans les divers champs sociaux. En invoquant les caractéristiques d'un rapport à la norme considéré comme sain ou, au contraire, en mentionnant des exemples de ce qu'un rapport rompu représente, l'utilisateur est invité à se

positionner. C'est donc à la lumière de ce cadre normatif, constitué des normes sociales et des critères qui permettent la satisfaction de ses besoins sociaux, qu'il est convié à comparer, apprécier, évaluer, objectiver sa propre situation.

Le cadre normatif proposé par le TS à l'utilisateur pour appréhender son action, ses problèmes et ses besoins ne se construit à vrai dire que dans le présent de l'intervention sociale et à partir des matériaux premiers que lui donne l'utilisateur et qu'il puise dans sa propre situation. Ce processus renvoie à une autre grande classe d'arguments étant ressortie de l'analyse: les arguments relatifs à la situation actuelle de l'utilisateur et au présent de l'intervention sociale.

3.3 Les arguments relatifs à la situation actuelle de l'utilisateur et au présent de l'intervention sociale

Il est apparu que la situation actuelle de l'utilisateur et l'ouverture vers un monde de perspectives nouvelles que rend possible le présent de l'intervention sociale s'avèrent de précieux outils pour le TS. En réalité, si le passé de l'utilisateur ne peut être modifié et si l'avenir reste encore incertain, la relation établie avec l'utilisateur et la situation que ce dernier vit sont les seuls éléments concrets sur lesquels il est possible d'exercer une certaine emprise. Dans la logique du TS, c'est dans le moment présent et à partir des matières premières de la situation de l'utilisateur qu'il faut agir. En fait, l'espace privilégié créé par le face à face des rencontres auprès de l'utilisateur favorise l'harmonisation des deux trames de l'intervention sociale: celle de l'histoire de cet utilisateur et celle relative au processus d'intervention en tant que tel. C'est en effet dans cet espace que peut s'immiscer l'action, s'instaurer le changement et, par conséquent, se jouer l'avenir. Il faut donc l'exploiter au maximum dans le cadre de l'intervention sociale. La figure suivante illustre l'univers de sens unissant la situation actuelle de l'utilisateur et le présent de l'intervention sociale.

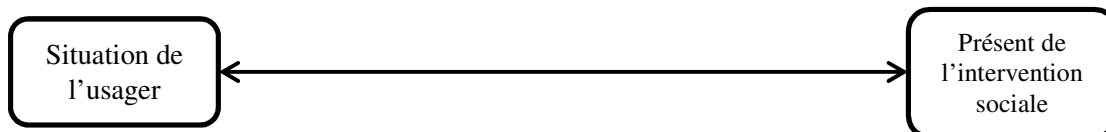


Figure 16 – Univers sémantique de la situation de l'utilisateur et de l'intervention sociale

C'est grâce aux ouvertures créées par la relation que le TS cherche à utiliser la situation actuelle vécue par l'utilisateur pour a) lui donner des éclaircissements sur les problèmes et difficultés qu'il rencontre, b) lui fournir des explications sur les dynamiques qui les entretiennent ou, au contraire, lui permettent de s'en éloigner, c) lui refléter toutes les forces, les ressources et les aspects positifs existant déjà dans sa situation et d) attirer son attention sur l'action.

3.3.1 Expliquer les problèmes et les difficultés

Tel que la seconde trame de l'intervention sociale a permis de le constater précédemment, l'histoire de l'utilisateur est traversée de différents problèmes et difficultés. L'exploration de son passé et des obstacles actuels donne au TS les arguments nécessaires à l'explication des diverses composantes du problème à l'utilisateur. Il est ressorti de l'analyse qu'une grande part de l'intervention sociale est en effet consacrée à lui étaler les tenants et aboutissants de sa situation. Les origines et causes probables des problèmes, les événements déclencheurs, les facteurs aggravants, les tensions, les blocages, leurs influences nocives, leurs impacts négatifs, etc. sont ainsi verbalisés à l'utilisateur. Toute la stratégie narrative déployée par le TS vise ici à faire comprendre à ce dernier que les problèmes ne sont jamais isolés, mais découlent de dynamiques, de *patterns*, de l'enchaînement de différents événements et facteurs qui, au final, ont nui à la satisfaction de ses besoins sociaux et à la façon dont il assume ses rôles sociaux. Les problèmes ne se trouvent donc pas abordés *in se*, détachés de la situation de l'utilisateur, mais sont plutôt mis en lien avec d'autres éléments qui s'y trouvent, par exemple des facteurs de risque personnels ou sociaux, des événements déclencheurs, un manque de ressources ou encore des structures sociales inadéquates. Les impacts de ces diverses

composantes sur la situation et sur le maintien ou l'aggravation des problèmes font également partie des explications du TS pour illustrer l'ampleur de la dynamique problématique de la situation dans laquelle il se trouve. Les arguments utilisés s'apparentent d'ailleurs énormément à l'étape classique de l'évaluation dans le processus d'intervention sociale tel qu'enseigné dans les unités de formation universitaire en travail social au Québec et tel que développé par l'OTSTCFQ (2012b).

3.3.2 *Expliquer les dynamiques et leurs rôles dans la situation*

Les explications données à l'utilisateur au regard de sa situation actuelle ne concernent pas uniquement les difficultés qu'il vit, mais aussi les dynamiques qui les entourent. Les résultats indiquent que celles-ci sont surtout associées aux diverses relations qu'il entretient avec des personnes ou organismes de son environnement et qui ont des impacts sur les problèmes et la satisfaction de ses besoins sociaux. De la même manière que les problèmes résultent d'accumulation de facteurs divers, les dynamiques relationnelles comprennent plusieurs dimensions intimement liées qui influencent, positivement ou non, la situation de l'utilisateur. Dans la grande majorité des cas néanmoins, les dynamiques mises en relief à l'utilisateur par le TS participent au maintien des tensions, quand elles ne contribuent pas directement à l'aggravation des problèmes. C'est le cas par exemple de relations de couple marquées par la violence conjugale, de dynamiques relationnelles entre collègues de travail et patrons qui encouragent le maintien de formes de harcèlement ou encore de dynamiques familiales contribuant à l'isolement social de ses membres.

3.3.3 *Refléter les forces et les ressources de la situation*

S'il semble, à travers des explications fournies par le TS, que la situation actuelle de l'utilisateur soit surtout empreinte de difficultés et de dynamiques malsaines, il demeure qu'elle possède aussi des forces et des ressources. Il est apparu que l'espace de l'intervention sociale est utilisé également pour verbaliser ces atouts et pour pousser

l'utilisateur à les reconnaître. À l'instar des problèmes, les aspects positifs de la situation n'apparaissent pas, dans la logique du TS, considérés en eux-mêmes, mais plutôt à travers de leurs éventuels rôles dans son amélioration. Les forces et ressources sont en effet envisagées à partir du potentiel qu'elles ont pour l'action. Elles deviennent des appuis indispensables aux visées de changement du travail social. Il est ressorti que le TS recourt à de nombreux arguments pour faire voir à l'utilisateur les éléments positifs de sa situation actuelle, de même que les forces qu'elle recèle et les caractéristiques personnelles qu'il possède et sur lesquelles il peut s'appuyer pour agir. Ces habiletés que le TS évoque ne se révèlent par ailleurs pas de nature psychologique. Elles sont plutôt directement liées à l'action. Elles apparaissent comme des forces précisément parce qu'elles soutiennent sa capacité d'action.

Dégager les forces en présence dans la situation actuelle, le TS le réalise également par le reflet des changements, aussi minimes apparaissent-ils, qui sont survenus depuis le début du processus d'intervention. S'il cherche ainsi à attirer l'attention de l'utilisateur sur les éléments s'étant améliorés, c'est qu'il tient à lui faire réaliser toute la capacité d'action qu'il a acquise et qu'il continue de développer. C'est en réalité le pouvoir d'action, la force latente qui plane sur la situation et qu'il importe d'exploiter qui intéresse le TS.

Bref, que ce soit en soulignant le soutien important apporté par un proche, en informant de l'existence d'une ressource d'aide disponible dans l'environnement ou en rappelant les points forts de l'utilisateur, le présent de la relation est optimisé pour explorer avec l'utilisateur les diverses manières dont ces forces et ressources peuvent être mises à contribution afin qu'un changement dans le sens souhaité s'opère. Ce changement, c'est en conduisant l'utilisateur vers l'action qu'il pourra se produire.

3.3.4 *Diriger le regard vers l'action*

S'il est, à ce stade-ci de la présentation des résultats de cette recherche, un constat qui revient de manière récurrente, il s'agit bien de l'importance de l'action dans le registre professionnel du TS. L'action apparaît d'ailleurs comme un sujet particulièrement crucial dans le présent de la relation qu'il établit avec l'utilisateur. C'est en effet lors des rencontres avec ce dernier que le TS tente par tous les moyens de refléter l'action derrière le moindre petit geste, la moindre démarche, voire même la moindre pensée nouvelle que l'utilisateur exprime. Le TS cherche ainsi à instaurer le réflexe d'action chez l'utilisateur et, pour ce faire, il l'appelle, l'invoque, la dégage de la situation actuelle. À partir des matières premières fournies par l'utilisateur lors des rencontres, le TS y décèle l'action, ou du moins le potentiel d'action, et le verbalise haut et fort à l'utilisateur. Tout élément, allant de la plus anodine information donnée par l'utilisateur à la plus flagrante des démarches entreprises, devient un prétexte pour souligner l'action, la féliciter, la valoriser, l'encourager. Il appert que le TS possède une acuité professionnelle qui lui fait observer l'action à travers des réflexions que l'utilisateur formule, des prises de conscience qu'il fait, des refus qu'il a récemment affirmés, des parcours qu'il amorce, et il cherche à la transmettre à l'utilisateur.

Les arguments invoqués pour attirer l'attention de l'utilisateur sur l'action consistent également à lui refléter les effets d'une démarche sur sa situation actuelle. Ces derniers sont intensifiés par le TS pour en illustrer les impacts positifs et les changements qui en découlent. Inversement, lorsque la situation semble s'être dégradée d'après les propos de l'utilisateur, c'est le registre de l'inaction qui est désigné comme en étant la cause. Le TS cherche alors à réintroduire le mouvement dans ce qui apparaît comme bloqué ou sans issue dans la situation et à ouvrir un espace au sein duquel l'action est possible. Tout cela se joue toujours dans le présent de la relation avec l'utilisateur et à partir des éléments de son quotidien. C'est là où la situation que vit ce dernier se trouve tout entière observée, analysée, réfléchie, pensée sous le registre de l'action. C'est en même temps dans cet espace que l'utilisateur peut en fin de compte exercer un certain pouvoir sur des

composantes de sa situation, ne serait-ce qu'en les percevant autrement. Parce qu'il ouvre de nouvelles perspectives sur sa réalité, le présent de relation entre le TS et l'utilisateur est la porte d'entrée de l'action.

3.4 Caractéristiques des arguments relatifs à la situation actuelle de l'utilisateur et au présent de l'intervention sociale

Tel qu'il est possible de le constater, le croisement de la situation présente de l'utilisateur et la réalité des rencontres en face à face offre un terrain très fertile au changement. Cet arrimage permet en effet de créer un tout nouvel espace où désormais le pouvoir sur les problèmes, les ressources et les événements devient possible à l'utilisateur et où le TS peut atteindre les fondements de sa profession. Grâce aux diverses explications sur la nature des difficultés et des dynamiques dans lesquelles l'utilisateur se trouve et par le reflet des forces et ressources que recèlent sa situation, le TS conduit habilement l'utilisateur à prendre conscience de la réalité dans laquelle il se trouve et à saisir l'importance de l'adoption d'un registre d'action pour la transformer. C'est donc au cœur de la relation TS-utilisateur que, d'une part, la compréhension de toutes les dimensions de sa situation est permise à l'utilisateur et, d'autre part, que la perspective de besoins sociaux enfin satisfaits et de rôles sociaux assumés sans plus de difficultés trouve un élan chez le TS.

Il est ressorti que l'univers de sens entourant cette seconde classe d'arguments repose en fin de compte sur l'articulation entre les deux séquences types précédemment identifiées dans le niveau des fonctions: la trame de l'histoire de l'utilisateur et celle de l'intervention sociale. Le point de convergence de ces deux séquences réside dans le développement d'un pouvoir d'action chez l'utilisateur. Une telle capacité s'enracine dans des démarches que ce dernier saura mettre en branle.

3.5 Les arguments associés aux démarches

Puisque l'action constitue le véhicule du changement, il importe au TS de guider l'utilisateur vers l'adoption d'un registre qui la soutienne. À cet égard, il est apparu que l'un

des piliers de l'intervention sociale du TS réside dans les démarches que l'utilisateur est amené à entreprendre. C'est notamment par une attention soutenue apportée à ses éventuelles démarches que, progressivement, l'utilisateur est poussé à accroître ses actions et à constater les améliorations qui s'ensuivent dans sa situation. En réalité, tel que permet de le constater la figure ci-après, l'univers de sens du TS à l'égard des démarches n'autorise pas d'état statique, d'inaction ou encore d'actions posées sans réflexion, car l'absence d'action est synonyme, dans l'esprit du TS, de problèmes et de besoins sociaux non comblés. En outre, s'il conçoit la nécessité de l'action, il n'envisage pas n'importe laquelle. Si l'utilisateur doit impérativement agir pour instaurer des changements dans sa situation, encore faut-il qu'il pose les « bonnes actions », soit celles qui lui assureront le respect de ses droits sociaux.

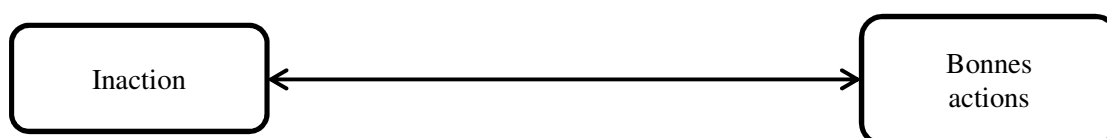


Figure 17 – Univers sémantique associé aux démarches

Les arguments ressortis dans cette classe se réfèrent à tout ce qui vise à préparer, implanter, réfléchir, imaginer, analyser l'action de concert avec l'utilisateur. C'est encore dans le présent de la relation que les démarches sont envisagées, encadrées et, par la suite, évaluées et ajustées en conséquence. Le TS accompagne ainsi l'utilisateur à travers son passage vers un registre d'action en s'assurant d'une bonne mise en branle des démarches et d'un suivi serré de leurs effets.

Pour y parvenir, quatre stratégies se sont dégagées de l'analyse. Le TS cherche notamment à: a) convier l'utilisateur à poser les « bonnes » actions, b) encadrer ses démarches, c) lui faire accomplir certaines tâches et d) attirer son attention sur les impacts de ses actions.

3.5.1 *Les « bonnes » actions*

Tel que mentionné déjà, l'un des fondements de l'intervention sociale est constitué des normes sociales. Le fait, pour le TS, de rappeler le cadre social dans lequel l'utilisateur évolue permet également de dresser un éventail d'actions à poser pour favoriser le rétablissement d'un échange social adéquat. Non seulement le TS explore avec l'utilisateur les possibilités d'action, mais il le guide dans le choix des « bonnes » actions à privilégier au regard des normes sociales interpellées, telles que définies précédemment. Il s'agit en réalité d'inventorier les démarches à entreprendre pour encourager le changement dans le sens d'une meilleure réponse aux besoins sociaux identifiés comme lacunaires. Cela se réalise en appui sur des stratégies de langage qui indiquent à l'utilisateur, plus ou moins implicitement, la « bonne » marche à suivre. C'est le cas des expressions largement utilisées par le TS telles que *il faut que...*, *tu devrais essayer ceci*, *la bonne stratégie à adopter est...*, *tu fais bien ça*, etc. Si le raisonnement du TS est, à terme, d'inciter l'utilisateur à se souscrire à un registre d'action, encore faut-il que les démarches qu'il l'invite à entreprendre lui permettent de rétablir son rapport à la norme sociale.

Dès lors qu'il a répertorié un certain nombre d'actions avec l'utilisateur, il est apparu que des efforts sont investis par le TS pour encadrer le mieux possible les démarches à entreprendre afin de les mettre en œuvre. L'intention est ici d'accompagner l'utilisateur dans son parcours vers le changement et de faciliter sa transition vers un nouveau mode de pensée: celui de l'action.

3.5.2 *L'encadrement de l'action*

Si le TS ne s'avère pas physiquement présent au moment même où l'utilisateur entreprendra certaines démarches qu'il aura déterminées lors des rencontres, ce dernier se révèle néanmoins très soutenant. Il cherche notamment à donner des bases solides à l'action et ceci se construit au cœur même de la relation professionnelle. Il est ressorti que le TS effectue avec l'utilisateur différents exercices où il est amené à imaginer divers

scénarios à l'action, à en évoquer les issues possibles, de sorte que l'utilisateur ne se retrouve pas démuni ou impuissant lorsque le temps est venu de les concrétiser. Afin de bien préparer l'utilisateur à poser les actions nécessaires au moment opportun, diverses stratégies sont utilisées par le TS. Celles-ci peuvent consister à suggérer des moyens d'agir, à envisager des portes de sortie dans l'éventualité où les démarches ne pourraient être entreprises, à donner des trucs ou des conseils pour faciliter la réalisation de l'action.

Une autre façon d'encadrer l'action de l'utilisateur s'étant démarquée réside dans le fait de solliciter l'aide d'autres ressources. En réalité, toutes formes de ressources possibles sont mises à contribution pour soutenir l'action de l'utilisateur, qu'il s'agisse d'individus ou de matériel. L'aide peut ainsi être apportée par une personne de l'entourage identifiée comme aidante (conjoint, voisin, bénévole, membre de la famille élargie, etc.), d'un professionnel (médecin, avocat, infirmière, responsable des ressources humaines d'une entreprise, etc.) ou encore d'un intervenant œuvrant au sein d'un organisme offrant des services de nature sociale, sanitaire ou légale (organisme communautaire, établissement public, agent responsable des plaintes ou des signalements, etc.). Diverses ressources matérielles ou financières peuvent également faire office d'aides à l'action. C'est le cas notamment de feuillets d'information, d'ouvrages rédigés pour le grand public ou encore de sites Internet qui touchent à des sujets en lien avec la situation de l'utilisateur, tels une problématique sociale, les causes et traitements d'une maladie, les procédures relatives à un recours judiciaire, les programmes sociaux disponibles, etc.

Le fait de construire une sorte de cadre autour de l'action éventuelle de l'utilisateur, de le préparer à la conduire et d'y faire intervenir différentes ressources s'avère en fin de compte une stratégie professionnelle venant servir l'intention du TS d'introduire l'action dans sa situation. Si, jusqu'alors, l'utilisateur se situait dans un espace « hors action » où il peinait à surmonter les difficultés, il se trouve désormais de mieux en mieux outillé pour faire face aux obstacles qui nuisent à ses rôles sociaux.

3.5.3 *Les tâches*

Entre autres façons d'y parvenir, l'utilisateur est convié à exécuter un certain nombre de tâches entre les séances, et ce, tout au long de son suivi en intervention sociale. Ces dernières se révèlent toujours en lien avec l'action. Elles peuvent consister en de petits devoirs à accomplir, des trucs à essayer, des démarches à amorcer, des informations à recueillir, des éléments précis de sa situation à observer, des réflexions à mener à propos de sujets relatifs à sa situation, etc. Quoi qu'il en soit, ces tâches permettent au TS de garder un œil sur l'évolution des démarches et de soutenir l'utilisateur dans ses actions. Puisqu'un retour est effectué à chacune des rencontres sur les devoirs prescrits lors de la séance précédente, les discussions qui en découlent maintiennent l'utilisateur dans le registre de l'action. Le suivi des tâches permet d'analyser quels ont été leurs impacts sur la situation, les difficultés survenues, les ajustements à prévoir pour la suite des démarches.

L'attention accordée aux effets des actions sur la situation de l'utilisateur représente d'ailleurs une autre partie des arguments s'étant dégagés de l'analyse au regard des démarches.

3.5.4 *Les impacts de l'action*

Lorsque le TS sollicite la participation de l'utilisateur pour imaginer différents scénarios pour l'action, l'exercice s'étend bien au-delà de l'identification d'un éventail de démarches possibles ou de la simple exécution des tâches recommandées. De concert avec l'utilisateur, il va jusqu'à extrapoler leurs impacts possibles sur l'atténuation de ses problèmes et sur l'amélioration conséquente de son bien-être social. En envisageant ainsi des effets positifs sur sa situation, l'utilisateur est en quelque sorte mieux préparé à l'action et soutenu par le TS dans ses démarches.

L'intérêt porté aux impacts des démarches par le TS ne concerne pas uniquement les actions à venir, mais également celles qu'il accomplit au présent et qui ont déjà porté fruit. Dès qu'une nouvelle action est entreprise ou que des effets favorables sont décelés dans sa situation, le TS le fait aussitôt remarquer à l'utilisateur. Cet exercice le conduit en outre à faire ressortir les actions s'étant révélées gagnantes et de rappeler à l'utilisateur de les conserver en mémoire lors de démarches futures.

3.6 Caractéristiques des arguments relatifs aux démarches

En fin de compte, en dépit de l'absence du TS aux côtés de l'utilisateur dans l'accomplissement de ses diverses démarches, ce dernier reste soutenu grâce à l'espace offert par la relation qui permet un encadrement serré de son passage vers l'action. C'est au cœur de cet espace que, dans un premier temps, le TS s'assure d'une préparation optimale à l'action chez l'utilisateur et qu'ensuite, il lui fournit soutien, accompagnement et suivi tout au long de la mise en branle de ses démarches.

Par ailleurs, le fait d'élargir les réflexions de l'utilisateur aux portées éventuelles ou réelles de ses actions lui assure non seulement une meilleure préparation à les conduire, mais participe également à introduire progressivement dans son esprit l'idée que l'action constitue le moyen par excellence d'émerger d'une situation difficile et d'assumer ses rôles sociaux de manière plus harmonieuse. L'utilisateur est ainsi habilement poussé à développer une autre perspective de pensée et d'analyse, dorénavant basée sur l'action, ce qui rejoint d'ailleurs l'un des quatre autres piliers de l'intervention sociale s'étant dégagés de l'analyse.

3.7 Les arguments destinés à favoriser le développement d'une autre perspective d'analyse chez l'utilisateur

L'une des grandes classes d'arguments s'étant illustrées dans l'analyse du discours renvoie à tous les efforts investis par le TS pour provoquer chez l'utilisateur l'adoption d'une autre façon d'envisager sa réalité. C'est dans cette optique que le TS use

de toute la force de son verbe pour l'amener à comprendre, analyser, concevoir, interpréter sa situation, ses difficultés et les moyens qu'il met en œuvre pour aplanir les obstacles à partir d'un tout autre registre qui, dorénavant, lui permettra une plus grande maîtrise de sa situation. La figure qui suit illustre la relation entre, d'une part, la conception actuelle de l'utilisateur au regard de sa situation, envisagée sous l'angle des problèmes, des difficultés et de l'absence de réponse sociale à leur égard, et, d'autre part, l'importance de développer chez lui la croyance en la nécessité de l'action pour introduire le changement dans sa situation.

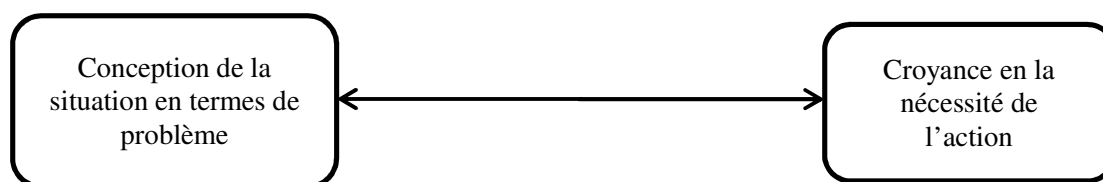


Figure 18 – Univers sémantique associé au registre d'analyse de l'utilisateur

À l'instar des autres actions du TS, le présent de la relation est le lieu privilégié où il ouvre des interstices dans l'esprit de l'utilisateur et y sème de nouvelles idées à travers desquelles le changement est très intimement lié à l'action. Pour encourager l'adoption, par ce dernier, d'un nouveau registre d'analyse basé sur l'action, plusieurs stratégies se sont dégagées du discours. Celles-ci consistent aux faits de a) suggérer une autre interprétation aux problèmes et difficultés, b) faire ressortir les côtés positifs à la situation et refléter les améliorations, c) faire envisager d'autres possibilités d'action, d) aviser des risques et des dangers, e) recentrer sur l'action et f) relativiser les difficultés.

3.7.1 Proposer une autre interprétation

Le fait de suggérer un autre cadre d'interprétation que celui jusqu'alors préféré par l'utilisateur s'est avéré la stratégie la plus utilisée par le TS pour le pousser à modifier son schème de pensée. Face aux propos de l'utilisateur au regard de sa propre situation et des

difficultés qu'il rencontre, il lui offre un deuxième raisonnement, basé cette fois sur des éléments n'ayant pas été mentionnés par celui-ci. Grâce notamment à des explications sur la nature inextricable et multifactorielle des problèmes, sur la description des dynamiques qui les entourent et les maintiennent, le TS propose une logique différente à partir de laquelle l'utilisateur est invité à comprendre ses difficultés.

Lorsque l'utilisateur relate l'expérience d'une démarche s'étant révélée vaine, le TS peut également attirer son attention sur un effet supplémentaire à ceux qu'il a énumérés. L'utilisateur est ainsi conduit à constater que les impacts de ses actions, même minimes, se révèlent en réalité plus importants que ce qu'il ne croit.

Dans un cas comme dans l'autre, le TS fait en sorte que l'utilisateur s'exerce à élargir son spectre d'analyse à d'autres éléments qu'il n'est pas habitué de considérer ou dont il ignorait, jusqu'à maintenant, les impacts sur sa situation. Ceci contribue à lui faire prendre conscience d'autres composantes déterminantes dans sa situation et, du coup, à lui faire voir des pistes de solutions jusque-là insoupçonnées.

3.7.2 *Faire voir les aspects positifs et le changement*

La seconde stratégie la plus représentée dans les tentatives du TS pour amorcer un changement de cadre d'analyse chez l'utilisateur est d'attirer son regard sur les côtés positifs d'une situation en apparence sans issue ou encore de lui refléter les aspects s'étant améliorés. La façon de procéder dans le premier cas consiste à faire ressortir un aspect positif à chaque occasion où l'utilisateur exprime découragement ou impuissance face à un obstacle. Il s'agit en quelque sorte de donner un sens à une expérience éprouvante et à encourager l'utilisateur à garder le cap sur ses objectifs de changement. Ceci peut se manifester par le fait de trouver une conséquence heureuse à une action s'étant avérée difficile à poser pour l'utilisateur, de dégager les forces à l'œuvre dans ses tentatives pour faire face aux épreuves, de souligner les avantages qui découleront d'une décision difficile à prendre, de faire réaliser que l'action, bien que pénible, est nécessaire à

l'atteinte d'un plus grand bien-être social. Quoi qu'il en soit, il est apparu que le TS ne se trouve jamais à court d'arguments dès lors qu'il lui faut déceler une force ou un aspect positif à une situation marquée par les problèmes pour aider l'utilisateur à s'y appuyer pour y faire face.

Dans la même veine, refléter les améliorations dénotées dans la situation, même les plus minimes, constitue une autre façon de démontrer à l'utilisateur que les problèmes sont en voie de s'atténuer. Tous les moindres changements remarquables par le TS sont susceptibles d'être verbalisés pendant les rencontres, qu'ils concernent l'état de santé physique ou mentale de l'utilisateur (yeux d'apparence moins cernés, voix plus énergique, constat d'un bilan sanguin moins critique à la lecture du dossier médical, effets visibles de la prise d'antidépresseurs sur l'humeur, etc.), les propos qu'il tient (prises de conscience, réflexions nouvelles, descriptions inédites d'éléments de l'environnement, etc.), les facteurs externes (silence momentané du conjoint, arrivée d'une personne-ressource, dépôt d'une autre plainte contre un employeur harcelant, etc.). La mise en relief de menus changements nourrit la même ambition du TS: celle de faire adopter une autre perspective d'analyse à l'utilisateur au regard de sa situation, des problèmes et de son rapport à la norme sociale.

3.7.3 *Suggérer d'autres possibilités d'action*

Tel que mentionné, l'action, dans la logique du TS, ne s'avère pas uniquement une question de travail à accomplir ou de gestes à poser. Elle relève plutôt d'un mode de pensée et d'analyse, voire même d'un rapport au monde. En ce sens, l'action dépasse le simple cadre de la démarche et débute dans l'esprit même de l'utilisateur, dans la façon qu'il a de se positionner face aux difficultés. C'est dans cette perspective que le TS cherche à transformer son rapport à l'action, en élargissant notamment son répertoire des actions possibles et envisageables. Comme signalé précédemment, de la même façon, le TS tente de préparer l'utilisateur à opérer selon un nouveau registre et d'encadrer ses actions futures,

il « travaille » l'action à partir de l'espace mental même d'où elle émerge, d'où elle est pensée et analysée.

Si l'instauration d'une nouvelle intelligibilité du monde se réalise en faisant imaginer à l'utilisateur des actions hors de son champ habituel, cela se manifeste également par la recherche d'actions « de sortie », c'est-à-dire des actions à conserver en banque dans l'éventualité où celles énumérées s'avèreraient infructueuses. L'utilisateur est ainsi conduit à se projeter mentalement dans des situations différentes, aux débouchés nouveaux et à concevoir d'autres possibilités d'actions à poser.

Pour aiguïser ainsi le réflexe de l'utilisateur à développer d'autres stratégies d'action, le TS attire aussi son attention sur des éléments de sa situation qui semblaient avoir été ignorés jusqu'alors, de manière plus ou moins volontaire. Ces éléments constituent un grand nombre d'indices signifiant que l'action, ou l'inaction, traditionnellement adoptée n'est plus profitable au changement. Il peut s'agir du comportement violent du conjoint qui ne se résorbe pas, du taux de sucre sanguin du diabétique qui peine à se stabiliser, de l'état d'épuisement qui s'aggrave, des ressources financières familiales qui continuent de fondre, de la dépendance à l'alcool qui se maintient, etc. Par l'observation de tels signes, l'utilisateur en vient au constat qu'il doit évoquer l'action autrement et élargir son registre habituel.

Une façon de plus d'y parvenir consiste à inviter l'utilisateur à décrire une action s'étant révélée efficace ou ayant eu des effets positifs dans un autre contexte et à la lui faire appliquer à sa situation actuelle. Cette stratégie du TS tente un exercice de réflexion qui oblige l'utilisateur à insérer des éléments nouveaux dans sa réalité et à considérer les opportunités d'action qui en découlent. Ceci lui permet en outre de prendre appui sur des forces et des apprentissages acquis dans le cadre d'autres sphères sociales de sa vie pour les introduire dans une situation difficile et faire face à ses problèmes actuels.

En bref, un important travail s'accomplit dans le cadre de l'intervention sociale par le TS pour encourager un élargissement des perspectives d'action chez l'utilisateur. Selon sa logique professionnelle, ce travail vise à l'outiller face aux atteintes, actuelles et éventuelles, à ses droits sociaux. Adopter un regard renouvelé sur l'action lui permet de ne plus se trouver pris au dépourvu face à une difficulté, de quelque nature qu'elle se révèle.

3.7.4 *Aviser du danger*

Afin d'ébranler le cadre de perception traditionnel de l'utilisateur, il est ressorti que le TS accentue parfois les aspects risqués de sa situation. Cette stratégie est remarquée particulièrement dans les cas où l'utilisateur ne semble pas conscient de l'ampleur du danger qui le guette ou lorsqu'il nie, plus ou moins consciemment, les impacts nocifs de déterminants environnementaux sur le maintien ou l'aggravation des problèmes. Tout un argumentaire est alors servi à l'utilisateur quant à l'influence de facteurs de risques personnels, familiaux, environnementaux, sociaux pesant déjà sur ses problèmes et leur éventuelle disparition.

Le TS s'avise également de mettre l'utilisateur en garde contre la « pensée magique » que ce dernier nourrit à l'égard de la résolution des problèmes et qui embellit sa situation, nuisant du coup à l'action. Cette manœuvre employée par le TS vise en fait à déconstruire l'image idéalisée que l'utilisateur entretient de sa condition. Celle-ci s'avère particulièrement utile auprès d'une usagère qui interprète la soudaine gentillesse de son conjoint comme un signe de la disparition de sa dynamique de violence ou encore dans le cas d'utilisateurs n'admettant pas totalement leur état d'épuisement mental et physique. Le TS recourt alors aux diverses théories sur les problématiques sociales impliquées, la violence conjugale, la dépression et l'épuisement professionnel en l'occurrence, et décrit les phases d'apparition des problèmes, les facteurs de risque, les symptômes, les normes admises en la matière, etc. En cherchant à attirer leur attention sur des aspects de risque,

le TS tente de susciter des prises de conscience quant aux véritables enjeux de leur situation.

Par ailleurs, l'avertissement du danger que donne le TS à l'utilisateur concerne fréquemment des actions qu'il s'apprête à poser et qui comportent une certaine part de risque. Avec ce dernier, il discute des conséquences possibles de ses actions, en le menant habilement à réaliser leur probable échec. À l'instar des autres mises en garde, le rappel du risque est effectué pour provoquer un certain malaise chez l'utilisateur qui le conduira, d'une part, à reconnaître le danger de quelques composantes de sa situation et, d'autre part, à accepter la nécessité d'agir autrement pour s'en échapper.

3.7.5 *Garder l'accent sur l'action*

Si le TS cherche à instaurer le réflexe d'action chez l'utilisateur de manière parfois implicite, le rappel de l'importance de l'action comme façon d'analyser sa situation constitue une stratégie claire et évidente pour le souligner à l'utilisateur. L'argumentaire dont le TS use dans ces occasions demeure tout entier centré sur l'action, sur ses conséquences, ses possibilités et sur son rôle crucial sur la satisfaction de ses besoins sociaux et du changement en général. L'objectif étant ici d'exprimer clairement à l'utilisateur la nécessité de ne penser qu'en termes d'action et d'agir.

Afin de pousser l'attention de l'utilisateur vers un tel mode de pensée, le TS tente de lui faire voir l'action et son œuvre derrière les moindres gestes, paroles, démarches émis par ce dernier. Les améliorations et les changements, aussi minimes soient-ils, se trouvent ainsi interprétés par le TS à la lumière du registre de l'action. Les aspects positifs sont alors exprimés à l'utilisateur comme étant tributaires des actions qu'il a entreprises, ou de celles qu'il entamera.

Même lorsque l'utilisateur verbalise des obstacles et des difficultés, le TS cherche à l'orienter vers l'action, seul moyen pouvant servir à leur atténuation. Le lien entre les

actions et le changement est exposé très clairement à l'utilisateur par bon nombre d'arguments destinés à lui démontrer et, ultimement, à le convaincre de la nécessité indiscutable de ces premières pour qu'une amélioration, voire même une transformation, de sa situation se produise.

Pour encourager l'action comme mode de conception du monde, le TS propose à l'utilisateur de centrer l'ensemble de ses perspectives d'action sur la satisfaction de ses besoins. Cela facilite l'adhésion à l'idée que l'action est pertinente et utile à son mieux-être, en plus de rendre concret l'espoir de changement.

Lorsqu'une situation apparaît bloquée dans l'esprit de l'utilisateur, le TS lui suggère parfois quelques pistes d'action à envisager. Le but poursuivi ici est de relancer le mouvement dans la vie de l'utilisateur pour que le changement puisse s'y faufiler à nouveau.

Quoi qu'il en soit, le lien entre la manœuvre du TS de conserver l'accent de l'utilisateur sur l'action et son intention de favoriser chez lui l'adoption d'un cadre d'interprétation fondé sur cette action s'est révélé ici très évident. L'expression directe à l'utilisateur de cette nécessité est en effet apparue comme l'une des stratégies privilégiées par le TS pour encourager chez lui un changement de mode de pensée. Parmi les autres moyens, moins explicites toutefois, se trouve la mise en perspective des problèmes de l'utilisateur.

3.7.6 *Relativiser*

Diminuer l'apparente énormité des problèmes et de leur gravité auprès de l'utilisateur s'avère également une façon de lui offrir l'occasion de les envisager sous un angle différent. En réalité, le TS ne cherche aucunement à atténuer les fortes influences, souvent néfastes, de facteurs environnementaux sur la situation de l'utilisateur. Il replace plutôt les difficultés dans leur contexte, de sorte que l'utilisateur peut en avoir une meilleure vue d'ensemble et prendre le recul nécessaire à une action mieux adaptée.

Même si toutes les actions, aussi minimes soient-elles, sont détectées et verbalisées à l'usager, il est apparu néanmoins que le TS reste conscient de l'aspect processuel du changement. Une autre manière de relativiser les problèmes auprès de l'usager consiste alors à lui rappeler l'œuvre du temps et donc la nature passagère de la situation difficile dans laquelle il se trouve. Ce dernier est ainsi amené à considérer le rapport au temps comme une nouvelle donnée dans l'analyse de sa situation. Ceci l'incite par la même occasion à élargir sa perspective des problèmes.

3.8 Caractéristiques des arguments relatifs au développement d'une autre perspective d'analyse chez l'usager

Tel qu'il est possible de l'observer, les arguments auxquels recourt le TS pour amorcer un changement de cadre d'analyse chez l'usager visent tous à provoquer un déclic dans son esprit, déclic qui l'incitera à adopter un registre d'action et à l'appliquer à l'ensemble des composantes de sa situation. Qu'il s'agisse tantôt d'interpeller l'action et ses bienfaits – réels ou éventuels – sur sa situation, tantôt de lui proposer une autre interprétation de ses difficultés, tantôt encore de lui indiquer de nouveaux facteurs à prendre en considération, tels que le temps et les risques possibles, dans le regard qu'il pose sur sa réalité, un travail s'effectue par le TS pour ouvrir les perspectives d'analyse de l'usager et y introduire l'action.

Dans la logique du TS, il est clairement apparu que la nécessité, pour l'usager, de concevoir sa situation et ses difficultés à travers le filtre de l'action constitue la source ultime de son pouvoir, de la maîtrise des difficultés, d'un possible retour de l'échange social, du changement. En bref, c'est par l'adoption progressive d'un tel registre qu'une réelle transformation de son rapport à la norme sociale est possible.

Ce déploiement des arguments s'étant dégagés de l'analyse des entrevues TS-usagers captées sur bande audio vient clore la première partie de présentation des résultats issus de la présente recherche. Avant de faire connaître la seconde série de

résultats, ceux relatifs à l'analyse des notes aux dossiers des usagers, il est convenu d'associer l'ensemble de l'univers de sens entourant l'intervention sociale réelle au concept de médiation, concept sous-tendant la trame conceptuelle de cette étude et permettant de mettre en lumière la dimension relationnelle du travail social. C'est donc dans la perspective d'approfondir d'un cran l'analyse venant d'être exposée que les résultats qui en ont découlé seront plus étroitement mis en lien avec la médiation dans la partie qui suit.

3.9 Les médiations du travail social en situation d'intervention sociale réelle

En tant qu'axes structurant l'intervention sociale telle que réalisée en situation, les séquences types et les actants clés ayant émergé de l'analyse ont conduit à l'identification des quatre classes d'arguments caractérisées précédemment. Le rapprochement de ces arguments avec la notion de médiation a permis de faire ressortir trois types de médiations réalisées par les TS dans le cadre de leur intervention sociale. Le schéma inséré ci-après illustre ces médiations. Celles-ci de même que les autres éléments qui le composent sont détaillés ensuite.

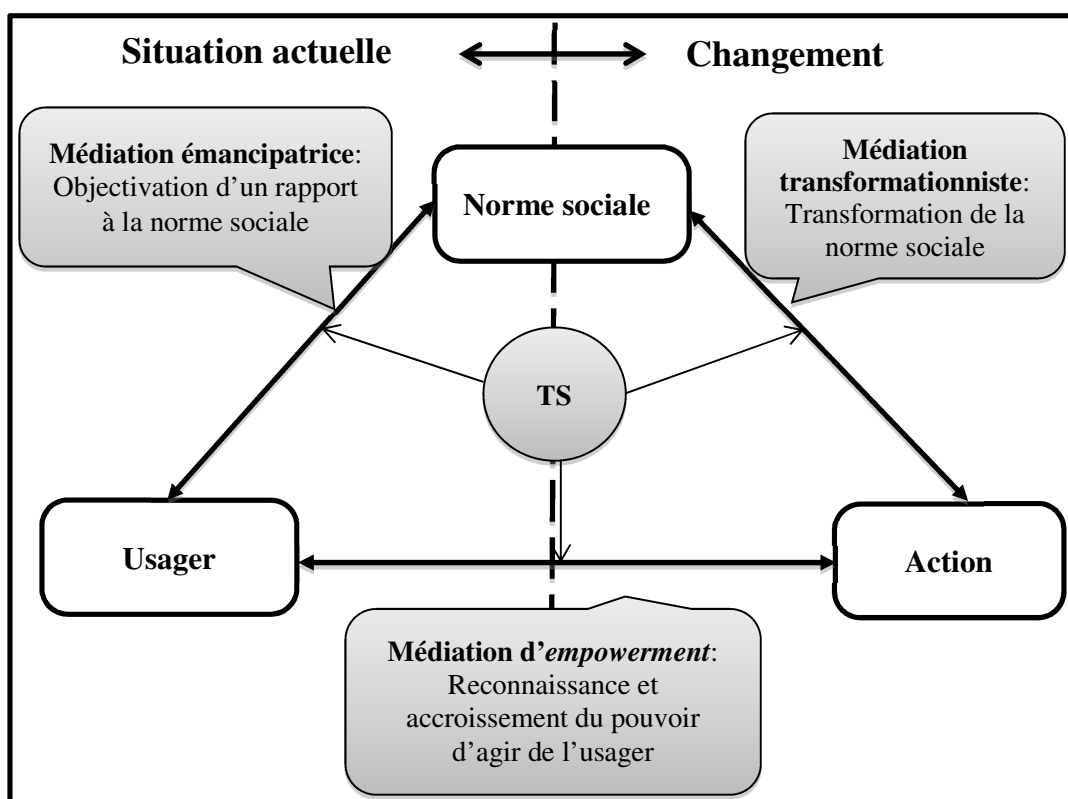


Figure 19 – Les médiations du travail social en situation d'intervention sociale

3.9.1 La norme sociale

D'abord, la question d'une norme sociale à interpeller, à enseigner, à laquelle se référer est clairement ressortie comme étant un élément marquant dans l'univers sémantique des TS. Ceux-ci y font référence dans leur intervention sociale pour définir le cadre social entourant l'utilisateur et sa situation. La norme sociale sert en quelque sorte de barème permettant d'évaluer les besoins sociaux non comblés de l'utilisateur. Les critères inhérents à la définition des problématiques sociales et à leurs systèmes d'intervention sont ainsi très pertinents au travail des TS pour situer dans une perspective plus large les difficultés vécues de manière singulière par les utilisateurs et pour identifier les droits sociaux bafoués.

Il est apparu également que la norme sociale est fréquemment associée à la réalisation des rôles sociaux de l'utilisateur. Le recours à une certaine structure normative dans divers champs sociaux tels que la famille, le couple, la santé, l'éducation, le travail, etc. permet alors aux TS d'apprécier la nature des difficultés de cet usager à assumer ses propres rôles sociaux, d'une part, et d'orienter les actions à entreprendre pour y parvenir, d'autre part.

3.9.2 *L'utilisateur*

Le sujet qui se retrouve face au TS dans le cadre d'un processus d'intervention sociale vit une situation problématique qui le situe, à des degrés divers, hors du cadre social, en marge du bien-être auquel, socialement parlant, chacun des citoyens est en droit d'aspirer. Il se retrouve avec des besoins sociaux insatisfaits et peine à assumer les rôles qui sont attendus de lui dans diverses sphères de sa vie. En réalité, il est ressorti de l'analyse que l'utilisateur, dans la logique des TS, n'est jamais considéré en lui-même, pour lui-même. Il est plutôt reconnu et approché à partir de ses liens avec le social. C'est donc davantage que l'utilisateur seul qui intéresse le TS, c'est le rapport qu'il entretient avec une norme sociale. Puisque les usagers se présentant aux TS éprouvent des difficultés dans divers champs sociaux, c'est surtout l'absence de réciprocité dans l'échange social qui les préoccupe. Ce que les TS perçoivent à travers de l'utilisateur est dès lors les failles et les échecs d'une société à prendre soin de ses citoyens et à assurer à tous le respect de leurs droits sociaux.

3.9.3 *La situation actuelle*

Dans la situation actuelle, l'utilisateur et la norme sociale se rejoignent. C'est dans cet espace qu'est actualisé le rapport de l'utilisateur à cette norme et qu'il se pose comme l'objet d'intervention du TS. De ce rapport problématique découlent des difficultés et des obstacles au bien-être social de l'utilisateur qui préoccupent le TS.

Si la situation actuelle contient l'ensemble des dynamiques individu-social n'ayant pas favorisé la satisfaction d'un bon nombre de besoins sociaux et ayant contribué à l'apparition de problèmes avec lesquels l'utilisateur est aux prises, elle renferme aussi des forces et des ressources sur lesquelles il importe de focaliser dans l'intervention sociale. Ces atouts doivent en effet être mis à contribution dans la transformation de la situation et servir de leviers à l'utilisateur pour se propulser vers un avenir socialement plus satisfaisant.

La situation actuelle contient donc un potentiel de changement et c'est sur ce dénominateur commun que les deux séquences types de l'intervention sociale se rejoignent: celle de l'histoire de l'utilisateur et celle de l'intervention du TS. En tant que lieu de rencontre des deux trames, la situation actuelle permet au TS une compréhension optimale de l'ensemble des composantes de la condition sociale, passée et présente, de l'utilisateur et la mise en place du fondement de son intervention sociale. C'est ainsi dans la situation actuelle de l'utilisateur que prend racine l'intervention sociale du TS et c'est à partir des matériaux concrets, voire même banals, qu'il y trouve qu'il la déploie.

3.9.4 *L'action*

Il est à ce stade-ci reconnu que, dans la logique des TS, l'action constitue le pilier de leur intervention sociale. Le fait d'agir, pour l'utilisateur, lui garantit une amélioration de ses conditions de vie, de meilleures perspectives d'avenir et lui promet une transformation de sa situation.

Il est ressorti que l'action en tant que telle représente un vaste univers de possibilités et se traduit de nombreuses façons. Elle peut par exemple résider dans les démarches que l'utilisateur entame, les nouveaux gestes qu'il pose en vue d'une amélioration de sa situation, les mots qu'il prononce pour faire valoir ses droits, les scénarios qu'il prépare et qu'il met en branle, les initiatives qu'il entreprend, les décisions qu'il prend, les choix qu'il effectue, les formulaires qu'il complète, les demandes d'aide qu'il réalise.

Pour qu'elle se situe du côté du changement, l'utilisateur doit toutefois poser la « bonne » action. Celle-ci doit être en mesure de lui fournir une réponse à ses besoins sociaux et de rétablir progressivement l'échange social. En ce sens, toute action susceptible de le faire émerger du mode de l'inaction et des droits sociaux bafoués est considérée comme bénéfique par les TS. Par ailleurs, l'action peut tout autant se réaliser selon un mode « actif » que selon un mode « passif ». Ce qui importe en réalité c'est que l'utilisateur demeure dans le registre de l'action.

3.9.5 *Le changement*

Action et changement sont des notions étant très vite apparues associées dans l'esprit des TS. La force de ce rapprochement est telle que le changement ne se conçoit pas sans action et, inversement, l'action sans changement n'est pas envisageable pour les TS. Constituant à la fois la visée première de l'intervention sociale et la perspective d'avenir de l'utilisateur, le changement unit les deux trames de l'intervention ayant émergé de l'analyse. Il est ressorti que le sens accordé au changement repose sur le registre d'action que l'utilisateur saura développer et adopter. Le changement ne se mesure donc pas tant en termes d'améliorations concrètes ou de résolution de problèmes, mais s'apprécie par le simple fait d'agir, d'instaurer l'action dans un monde jusque-là bloqué par l'inertie.

3.9.6 *Médiation émancipatrice*

Une première médiation s'est démarquée de l'analyse des classes d'arguments. Il s'agit de la médiation émancipatrice. Portant sur le rapport s'étant établi entre l'utilisateur et la norme sociale, celle-ci se distingue par la volonté du TS de favoriser le développement d'une autre perspective d'analyse chez l'utilisateur. La médiation émancipatrice vise en fait une objectivation de son rapport à la norme sociale, afin de créer des espaces dans son esprit où le changement devient possible. Tel qu'illustré dans la figure précédente, le processus de mise à distance de ce rapport s'ancre dans la situation actuelle de l'utilisateur. C'est à partir des éléments qui s'y trouvent, comme les

difficultés qu'il éprouve, les événements récents ou passés qui ont marqué son histoire, les dynamiques ayant provoqué ou entretenu une situation problématique, les conflits et les tensions marquant certaines relations avec des personnes de son environnement, les obstacles qui se posent actuellement sur son parcours que le TS le conduit à poser son rapport à la norme en extériorité, à le saisir, à le comprendre, à l'analyser, pour ultimement parvenir à le transformer. Le sens de la médiation émancipatrice s'apparente ici à celui que lui donne Six (1990), à savoir qu'elle permet à l'utilisateur de se dégager de l'immédiété du rapport qui rend vaine toute compréhension objective des conditions de ce rapport.

La médiation émancipatrice se rapproche également beaucoup de la médiation dialectique de Lenoir (1993, 2014) en ce qu'elle vise la construction médiatisée de la réalité de l'utilisateur et la possibilité de transformation conséquente. La classe d'arguments la plus sollicitée pour la réalisation de la médiation émancipatrice est celle cherchant à développer une autre perspective d'analyse chez l'utilisateur. Ce sont dès lors tous les raisonnements fournis par le TS à l'utilisateur et contribuant à faire passer la conception qu'il a de sa réalité, celle d'une situation où les problèmes prédominent, vers la croyance en la nécessité d'y introduire l'action, qui vont surtout servir cette médiation. Les arguments relatifs aux normes sociales sont également invoqués dans le cadre de cette médiation dans la mesure où ceux-ci permettent de conscientiser l'utilisateur au regard de la composante sociale de sa situation. En rappelant certains barèmes caractérisant le cadre social dans lequel il s'insère, l'utilisateur est amené à reconnaître ses besoins sociaux et l'absence d'échange social à laquelle il est confronté.

En tant que composante de l'intervention sociale du TS, cette médiation se réalise en concomitance avec deux autres médiations, dont celle visant l'augmentation du pouvoir d'agir de l'utilisateur.

3.9.7 *Médiation d'empowerment*

Une autre médiation s'étant dégagée de l'ensemble du corpus des données audio consiste en la médiation d'*empowerment*³⁶. Entièrement orientée vers l'action, celle-ci a pour principale finalité la reconnaissance et l'accroissement du pouvoir d'agir de l'utilisateur. Sollicitant pour ce faire les arguments relatifs aux démarches, le TS cherche ici à susciter le désir d'agir chez l'utilisateur. Il l'incite de cette manière à délaisser le registre de l'inaction au profit de celui, plus prolifique, de l'action. Une fois son rapport à la norme sociale objectivé grâce à la médiation émancipatrice, l'utilisateur comprend l'urgence d'agir pour modifier sa situation. C'est dès lors la médiation d'*empowerment* qui soutient cette nouvelle volonté d'action. Symbolisée par l'attention accordée aux démarches que l'utilisateur entreprend dans le but de déjouer son sort, cette médiation permet aux TS non seulement de convaincre l'utilisateur qu'il possède un énorme pouvoir d'action, mais de le pousser concrètement à agir. Cela s'accomplit notamment par le fait de préparer et de soutenir l'action de l'utilisateur, d'encadrer ses démarches, de le soutenir et de l'accompagner dans leur mise en œuvre. Au fur et à mesure de la progression des séances d'intervention, le TS invite en outre l'utilisateur à réaliser les impacts positifs découlant de ses actions ainsi que la réponse sociale à ses besoins qui s'observe graduellement.

Comme le laisse supposer la figure insérée *supra*, plus l'utilisateur reconnaît le pouvoir d'action dont il dispose, même dans le cadre de la situation problématique dans laquelle il se voit confiné, plus il exerce effectivement ce pouvoir, plus il se dirige vers le changement. Par voie de conséquence, plus près du but de son intervention le TS se trouve. Par le développement de nouvelles perspectives d'action qu'elle offre, la médiation d'*empowerment* permet de relier la situation actuelle de l'utilisateur et le changement. Plus fondamentalement encore, c'est cette médiation qui opérationnalise le changement et tente de le faire perdurer dans le temps et au-delà des séances.

³⁶ Le concept d'*empowerment* a fait l'objet de plusieurs travaux au cours des dernières décennies (Le Bossé, 1996). De ce fait, il se réfère à un grand nombre de théories et de définitions (*Ibid.*, 2003). Pour les besoins de la présente recherche, l'idée générale sous-jacente à ce concept, à savoir celle du développement du pouvoir d'agir chez un sujet aux prises avec des difficultés d'ordre social, sera retenue.

Encore une fois, c'est à partir de la situation actuelle et des matières premières qu'elle contient, dans le quotidien de l'utilisateur, dans le présent de l'intervention sociale, dans le face à face qui s'établit pendant les rencontres que cette médiation se déploie. Car, dans la logique des TS, le changement, tout comme l'action d'ailleurs, ne s'accomplit nulle part ailleurs que dans cet espace unique et privilégié.

C'est en fin de compte par la médiation d'*empowerment* que le TS cherche à mettre en place les conditions d'actualisation et de renouvellement du rapport de l'utilisateur à la norme sociale. Puisque l'utilisateur est poussé à agir à différents niveaux, ceci rend en même temps possible la transformation effective de la situation dans laquelle se trouve l'utilisateur en difficulté. Afin d'appuyer davantage cette intention professionnelle, le TS recourt également à une troisième médiation: la médiation transformationniste.

3.9.8 *Médiation transformationniste*

Se rapportant au rapport entre les actions menées par l'utilisateur et la norme sociale, la médiation transformationniste cherche à conduire l'utilisateur à introduire toujours plus de changement dans les sphères sociales qui l'entourent dans le but ultime qu'une véritable transformation du cadre social s'accomplisse. Par le développement toujours plus accru de différentes formes d'actions, le TS sème dans l'esprit de l'utilisateur le désir de les étendre à d'autres champs sociaux dans lesquels il est appelé à exercer un rôle. Le fait d'accroître ainsi son pouvoir d'action et de l'exercer à travers d'autres composantes de son environnement nourrit l'ambition du TS de modifier durablement les conditions ayant conduit à bon nombre de situations problématiques rencontrées par les usagers.

Évidemment, la participation de l'utilisateur au renouvellement d'une norme sociale ne se réalise pas du jour au lendemain. Néanmoins, la volonté d'agir sur son environnement et de voir se modifier ses conditions de vie s'inscrit dans un mouvement, dans une forme d'aspiration au changement, qui s'engendre dans le cadre même de

l'intervention sociale individuelle. C'est dans cet espace en effet que l'utilisateur est poussé à étaler son pouvoir d'action des éléments de son quotidien aux sphères sociales lui apparaissant de plus en plus lointaines, comme sa famille élargie, son réseau social, son entreprise, sa communauté, voire sa société. Ses actions se révèlent ainsi dirigées progressivement de la plus petite source de difficultés aux obstacles les plus costauds. Or, plus ses actions concernent des pans plus larges d'une problématique sociale, elles influent en même temps sur les situations d'autres usagers ou groupes d'individus aux prises avec des difficultés similaires. La médiation transformationniste relève donc d'un processus, d'un appel constant au changement, entrepris par le TS grâce à la relation qu'il établit avec l'utilisateur. Cette dernière permet de cultiver l'intentionnalité de l'utilisateur dans la régulation des événements de son histoire, de sa situation actuelle et de son avenir ce qui, par voie de conséquence, a des impacts considérables sur la vie d'autres individus.

Tel qu'il est possible de le constater, le recours à trois principales médiations par les TS dans le cadre de leur intervention sociale favorise la mise à distance du rapport de l'utilisateur à la norme sociale, ce qui contribue en même temps à lui faire prendre conscience du pouvoir d'agir dont il est doté. Or, l'exercice concret de ce pouvoir d'action à travers des différentes démarches qu'il est conduit à entreprendre dans les sphères de son existence nourrit une ambition encore plus globale: celle d'accroître encore davantage son emprise sur ses conditions de vie et de voir s'amorcer le changement à plus grande échelle.

Voilà donc les finalités des médiations s'étant démarquées de l'analyse des données issues des enregistrements audio des entretiens TS-utilisateurs. Ces médiations ainsi définies, il convient maintenant de s'attarder à celles ayant émergé de l'analyse du second corpus de données, celui relatif aux notes évolutives et aux plans d'intervention inscrits au dossier de chacun des utilisateurs à la suite des entretiens réalisés. La partie qui suit présente les résultats de recherche découlant de cette analyse des notes aux dossiers ayant été effectuée dans un deuxième temps. L'exposition de cette autre série de résultats suit une logique intégrative similaire à celle ayant guidé la présentation de l'intervention

sociale réelle. Dans cette perspective, chacun des niveaux du discours de l'intervention sociale telle que consignée par les TS dans les dossiers sera déployé. Le niveau des fonctions et celui des actions seront successivement développés, ce qui jettera les bases invariantes du discours des TS à l'écrit. Le niveau de la narration sera ensuite caractérisé, de sorte qu'il sera possible de connaître les grandes classes d'arguments s'étant dégagées de l'analyse. Enfin, comme ce fut le cas avec l'intervention sociale réelle, ces dernières seront mises en lien avec les médiations du travail social.

4. LE NIVEAU DES FONCTIONS: LA SÉQUENCE TYPE DE L'INTERVENTION SOCIALE TELLE QUE CONSIGNÉE PAR ÉCRIT

Si le discours des TS participants s'est jusqu'alors entièrement appuyé sur l'action, l'analyse des notes qu'ils ont rédigées au dossier de chacun des usagers rencontrés fait ressortir un tout autre univers sémantique. Le discours écrit révèle en effet un langage très différent en ce qu'il s'apparente à celui utilisé dans le champ professionnel de la médecine ou des sciences de la santé en général. Les séquences identifiées par des expositions chronologiques, dans les dossiers, des interventions réalisées auprès des usagers par les TS ont revêtu ici un caractère très descriptif. Les piliers de l'intervention sociale telle que consignée par écrit sont apparus concentrés sur des aspects cliniques, entendus au sens médical du terme, et autour de la notion de problème. Tel qu'il sera possible de l'observer, l'intervention sociale décrite dans les dossiers se décline en trois principales opérations, soit a) l'établissement d'un diagnostic, b) la réalisation de différents actes cliniques auprès de l'utilisateur et c) la prescription d'un certain nombre de tâches destinées à enrayer le problème identifié. La figure insérée ci-dessous illustre la séquence type s'étant dégagée de l'analyse des notes consignées par les TS aux dossiers des usagers. La section qui la suit explicite en détail chacune des composantes qui la constituent.

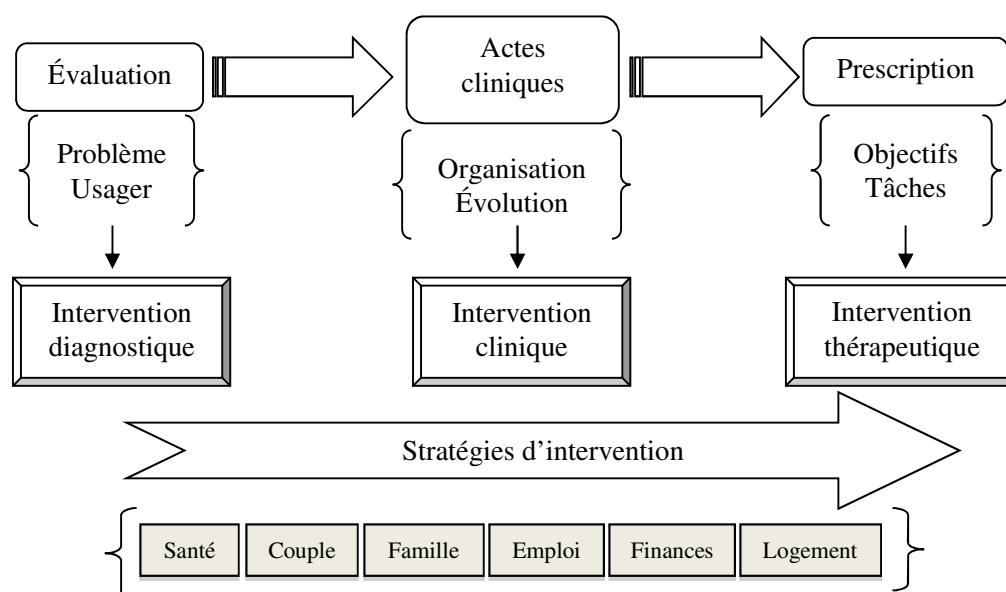


Figure 20 – Séquence type de l'intervention sociale consignée aux dossiers

4.1 La séquence de l'évaluation et de l'intervention diagnostique

Le premier pôle s'étant dégagé de l'analyse de l'intervention sociale écrite fait référence à l'acte d'évaluation du TS. Plus précisément, cette évaluation est apparue directement associée à l'idée de problème. Il semble que, dans la logique des TS, l'intervention, telle que décrite, se rapproche de l'acte professionnel du médecin qui effectue des recherches afin d'identifier le problème de santé qui afflige un patient. C'est ainsi que, à l'image du spécialiste médical qui questionne à propos des symptômes ressentis et cherche à poser un diagnostic, le TS centre une bonne part de son intervention sur la description de problèmes vécus par l'utilisateur et sur l'émission d'hypothèses quant à ses causes probables. L'intervention diagnostique associe l'utilisateur à un ensemble de problèmes qu'il lui incombe de trouver et de décrire.

4.1.1 *Le problème*

Lorsqu'il s'agit du problème en tant que tel, l'intervention écrite dans les dossiers débute systématiquement par sa description sous forme de symptômes (état d'épuisement, fragilité émotionnelle, pertes de contrôle, stress, difficultés relationnelles, etc.). La référence aux symptômes est ici toujours basée sur les propos de l'utilisateur. Les notes écrites témoignent en effet du recours aux termes tels que *l'utilisateur rapporte, mentionne, avoue, dit, fait état, verbalise*, etc. pour désigner le problème.

L'identification du problème ne se limite néanmoins pas à l'énumération de signes objectifs plus ou moins alarmants à propos de l'utilisateur. L'évaluation inclut également une description des faits, événements, *patterns* ou comportements ayant participé à l'apparition du problème, ainsi qu'une mention des difficultés ou obstacles actuellement rencontrés pouvant représenter des facteurs d'aggravation du problème. Une opinion professionnelle est ensuite émise quant aux causes plausibles de ce problème (différents facteurs de stress, ignorance des symptômes déjà en présence, deuils récents, perte d'emploi, etc.). Par le fait de développer ainsi l'ensemble de ces éléments, les TS s'assurent de dresser un portrait le plus objectif et exhaustif possible du problème, de ses causes, de ses impacts sur les diverses sphères de la vie de l'utilisateur.

4.1.2 *L'utilisateur*

Le problème représentant une partie importante des notes aux dossiers, il se dégage de l'ensemble un fort caractère pathologique. Toutefois, il semble que l'utilisateur est porteur de l'aspect « humain » du problème. Si le portrait du problème est dressé en des termes se voulant objectifs, lorsqu'il s'agit de l'utilisateur, l'intervention écrite l'associe plutôt à une forme de subjectivité. En fait, l'utilisateur paraît incarner l'aspect émotif des symptômes identifiés. Lorsqu'il en est question, ce dernier est qualifié à l'aide de termes relatifs à l'humeur ou à l'émotion, de type *de belle humeur, heureux, triste, anxieux, regrette, anticipe, appréhende, craint, ventile*, etc.

Non seulement l'utilisateur humanise-t-il la nature du problème identifié, mais il possède le pouvoir de l'action nécessaire à sa disparition. Un grand nombre de mots ou d'expressions retrouvés dans les notes aux dossiers sont relatifs à une forme d'action chez ce dernier, que celle-ci soit « passive » (prend conscience, réalise, décide, a l'intention, etc.) ou « active » (participe, collabore, entreprend, a fixé un rendez-vous, applique les recommandations de la diététicienne, etc.).

Si l'utilisateur est présent dans la logique des TS à l'écrit, c'est surtout sous l'angle de son problème. L'importance du problème est telle que c'est lui qui, à l'écrit du moins, justifie l'intervention clinique du travail social.

4.2 La séquence des actes et de l'intervention cliniques

Une autre composante de la séquence type de l'intervention sociale telle que consignée par écrit se réfère à la dimension clinique du travail du TS. Cet aspect comprend les opérations permettant d'aménager les rencontres et un espace propice à l'intervention sociale. Cet espace permet d'assurer le suivi de l'évolution de la situation et l'observation plus directe des changements qui surviennent ou des obstacles qui se présentent. Le plus grand nombre de stratégies d'intervention ayant été identifiées dans la séquence type de l'intervention telle que rapportée se révèlent d'ailleurs directement en lien avec cet aspect clinique.

4.2.1 L'organisation de l'espace clinique

Une part importante des unités de sens s'étant dégagées de l'intervention clinique se rapporte à l'organisation de l'espace clinique. Il s'agit en fait de toute la logistique entourant la planification, la préparation, la coordination des rencontres avec l'utilisateur, ainsi que l'encadrement de la prise en charge du « dossier » par le TS. Tout acte visant à témoigner de cette intention est consigné aux notes. C'est le cas des messages

téléphoniques laissés sur des boîtes vocales, des retours d'appel effectués à l'utilisateur, de la prise d'entente avec l'utilisateur quant au moment et au lieu des rencontres, etc. Toute trace de contact avec l'utilisateur est repérable à la lecture de chacune des notes rédigées par les TS.

4.2.2 *L'évolution de la situation*

L'espace clinique ainsi aménagé, une autre composante de l'intervention clinique peut se déployer. Celle-ci concerne, dans un premier temps, l'observation de l'évolution de la situation de l'utilisateur et de la diminution (ou recrudescence) des problèmes identifiés lors de l'intervention diagnostique. Ce sont dès lors les symptômes repérés au départ qui sont repris, commentés et réévalués au regard d'une échelle de mesure allant du *moins* au *plus* (humeur *plus* contrôlée, signes de fatigue *moins* présents, semble aller beaucoup *mieux*) ou d'un barème faisant référence à un rapport au temps ou à l'idée de processus (commence *maintenant* à envisager le départ de M., *poursuit* ses démarches de recherche d'emploi, sera *dorénavant* plus alerte à ces signaux, *entreprend* de modifier sa diète, etc.).

Dans un second temps, le suivi clinique décrit dans les notes concerne les stratégies d'action mises en place par l'utilisateur et leurs résultats sur sa situation et, surtout, sur le problème. À l'instar du médecin qui évalue les effets d'un traitement sur un patient atteint d'une maladie, le TS inscrit tous les moyens mis en œuvre par l'utilisateur pour contrer les difficultés identifiées, les démarches qu'il entreprend et les actions qu'il pose, de même qu'il commente les obstacles rencontrés et les changements qui en découlent dans sa situation. Si les notes rapportent de façon très descriptive les actions entreprises et leurs impacts sur l'atténuation du problème, il n'est nullement fait mention de tous les échanges et les processus interactionnels d'où ils émergent nécessairement et qui, dans la séquence de l'intervention sociale réelle, prennent une importance considérable. Cette attention portée à l'évolution de la situation dans l'intervention clinique telle que

consignée par écrit est en quelque sorte une façon de coucher sur papier ce qui relève de l'ordre de l'interaction, de la relation, et qui se trame en situation.

Suivant la logique de l'intervention médicale qui apparaît clairement prédominante pour décrire la pratique professionnelle du TS dans les notes aux dossiers, la suite de l'intervention écrite se déroule selon un mode thérapeutique dans le cadre duquel une sorte de prescription est donnée par le TS à l'usager dans le but d'atteindre des objectifs destinés à améliorer sa situation.

4.3 La séquence de la prescription et de l'intervention thérapeutique

Une fois le problème bien identifié, l'espace clinique optimisé pour la mise en place d'actions susceptibles de le résoudre, l'intervention du TS, telle que consignée par écrit dans les dossiers, adopte une composante thérapeutique. Il est apparu en effet qu'une partie des notes sert à indiquer les objectifs poursuivis auprès de chacun des usagers, ainsi qu'à prescrire un certain nombre de tâches à réaliser pour la prochaine rencontre ou la fin de l'intervention, et ce, dans le but ultime d'atténuer ce qui pose problème dans la situation.

4.3.1 Les objectifs

Les objectifs dont il est question dans les notes font ressortir un éventail de termes se situant dans un continuum de sens où prédomine l'idée de contrôle. À un bout du spectre, les objectifs visent à exercer une emprise serrée sur un symptôme ou un problème. Ceux-ci sont repérables à l'emploi de vocables tels que *stabiliser, maîtriser, affronter, se prendre en main, confronter, examiner, évaluer*, etc. Pour être réalisables, ces objectifs sous-entendent un engagement marqué, une action efficace ou encore un des efforts concrets à investir de la part de l'usager. À l'autre bout du continuum, les objectifs ciblés incitent plutôt à un laisser-aller sur des obstacles rencontrés ou des difficultés vécues. Par le recours à des termes comme *lâcher prise, abandonner un pattern, laisser*

tomber la bataille, s'en remettre au processus (de deuil), s'adapter, etc., l'utilisateur est amené à délaisser un certain nombre de comportements, de *patterns*, d'éléments nuisant à l'amélioration de sa situation et de se tourner vers des stratégies plus efficaces de changement, celles-ci se situant vraisemblablement du premier côté du spectre. Entre ces deux pôles, une série d'objectifs est identifiable et comporte une part plus ou moins grande de contrôle sur le problème de la part de l'utilisateur. C'est le cas notamment avec les objectifs suivants: « développer des stratégies d'adaptation », « faire différemment », « changer sa façon de voir les choses », « balancer le niveau d'implication dans les différentes sphères de sa vie », etc.

Quels que soient ces objectifs, il demeure que le dénominateur commun qui les relie repose sur un changement souhaité, que ce dernier consiste à réduire le problème ou à améliorer la situation. Il apparaît en outre que tous les objectifs notés aux dossiers se réfèrent à deux principales intentions de la part des TS: l'atteinte d'un certain équilibre d'une part et la mise en action de l'utilisateur d'autre part. Pour parvenir à ces fins, l'intervention thérapeutique consiste à prescrire des tâches à l'utilisateur, tâches marquées par le sceau de l'action.

4.3.2 *Les tâches*

À l'instar de l'intervention sociale issue des enregistrements audio, l'analyse de l'univers de sens accordé à l'intervention telle que rapportée par le biais des notes aux dossiers révèle que les objectifs de changement passent par l'action, qu'elle soit « passive » ou « active », chez l'utilisateur. À chacune des rencontres, le TS clôt systématiquement l'intervention par une ordonnance faite à l'utilisateur. Cette prescription se traduit par l'incitation de l'utilisateur à agir. La totalité des tâches exigées par le TS implique en effet une mise en action. Par exemple, en termes d'action « passive », les tâches données peuvent consister à réfléchir à une thématique abordée lors de l'entretien, à observer les facteurs qui influencent une humeur dépressive, à demeurer alerte aux signaux du conjoint à tendance agressive, à prendre une décision, etc. Concernant les

actions « actives », les devoirs à réaliser par l'usager peuvent comprendre la prise d'un rendez-vous chez un professionnel, la consultation d'informations sur un organisme ou une problématique, la mise en œuvre d'une démarche de recherche d'emploi, l'opérationnalisation d'une stratégie d'action discutée pendant une rencontre, etc.

Tant les objectifs fixés aux plans d'intervention que les tâches ponctuelles notées aux dossiers à la suite des rencontres ont, dans la logique de l'intervention écrite par les TS, une visée thérapeutique. Ces objectifs à atteindre et ces tâches à réaliser semblent en réalité jouer le rôle de « traitement » du problème identifié, au même titre que l'ordonnance du médecin. La situation est ensuite suivie de très près par les TS, dans l'espace clinique, pour observer les effets de ce « traitement » sur les usagers et les résultats, positifs ou négatifs, sont tous consignés aux dossiers. Ces résultats représentent en quelque sorte les signes d'une intervention efficace ou à ajuster. Plus encore, dans les notes, ceux-ci semblent même justifier l'intervention des TS. Cette intervention, c'est plus précisément par la description d'une série de stratégies d'intervention adoptées par les TS qu'il est permis de la saisir.

4.4 Les stratégies d'intervention

L'analyse de la séquence issue des notes aux dossiers a fait ressortir que les trois composantes de l'intervention telle que décrite par les TS, l'intervention diagnostique, l'intervention clinique et l'intervention thérapeutique ne s'actualisent que grâce à un ensemble de techniques d'intervention auxquelles recourent les TS. Après l'organisation de l'espace clinique, c'est autour des stratégies d'intervention que le plus grand nombre d'unités de sens ont été dégagées. Ce qui émerge d'abord à la lecture de ces unités sémantiques, c'est la référence très marquée à des actions langagières. Des termes qui évoquent le dialogue et la dimension narrative du travail social sont abondamment cités. C'est le cas notamment des verbes *mentionner*, *parler*, *échanger*, *exprimer*, *expliquer*, *raconter*, *demander*, etc. Cette référence à diverses techniques d'intervention, qui ont pour dénominateur commun l'usage de la parole, apparaît en réalité faire office d'actes

professionnels, au même titre que les actes médicaux inscrits aux dossiers de patients. Tout semble se passer, à l'écrit du moins, comme si les TS inscrivaient leur légitimité professionnelle dans ces actes langagiers. Plus spécifiquement, six stratégies d'intervention ont été identifiées, à savoir a) les techniques cliniques, b) les techniques « de traitement », c) les techniques psychoaffectives, d) les techniques diagnostiques, e) les explications et f) le contrat.

4.4.1 *Les techniques cliniques*

Les stratégies d'intervention qui se sont révélées les plus abondamment mentionnées par les TS sont celles relatives à l'intervention directe avec l'utilisateur. Ces dernières viennent soutenir et encadrer l'espace clinique afin de le rendre propice à l'instauration de nouvelles façons de faire et de penser chez l'utilisateur, à un meilleur suivi de sa situation et à une observation optimale des changements ou des difficultés qui peuvent survenir en cours de route. Cinq types de stratégies cliniques ont précisément été dégagés des notes aux dossiers. Celles-ci consistent aux stratégies permettant a) d'organiser la pensée de l'utilisateur, b) de donner sens à ses difficultés, c) d'objectiver son rapport à sa réalité, d) de donner un renforcement positif, e) de recourir à différents outils cliniques.

D'abord, des stratégies permettant d'organiser la pensée de l'utilisateur ont été consignées par les TS. C'est le cas par exemple lorsqu'ils avancent avoir *travaillé les perceptions*, *corrigé les pensées erronées* ou *déconstruit les idées irrationnelles*. Le recours à ce genre de techniques se remarque lorsque l'utilisateur se trouve en proie à des idées défaitistes, broie du noir ou se laisse submerger par l'énormité apparente du problème ou des démarches à entreprendre, ou encore lorsqu'il vit de l'anxiété en raison de pensées démesurées ou déraisonnées en lien avec certains faits ou événements. Le fait d'utiliser ces stratégies permet alors de mettre de l'ordre dans l'esprit de l'utilisateur et d'instaurer un climat mental propice à une réflexion plus objective sur sa situation.

Des stratégies permettant de donner un certain sens aux difficultés de l'utilisateur font également partie des techniques cliniques. Celles-ci sont distinguables à leur caractère imagé ou métaphorique. Afin de favoriser, chez l'utilisateur, une compréhension autre de sa situation et de ses problèmes, les TS font appel dans ce cas-ci au monde symbolique, à l'imaginaire, aux mythes. Ils donnent en quelque sorte une explication relativement sensée à une réalité qui est en apparence dépourvue de sens. L'emploi d'images, de symboles et de métaphores se veut, d'une certaine manière, une façon de justifier l'injustifiable et d'expliquer l'inexplicable.

Parmi les stratégies relatives à la dimension clinique de l'intervention, celles visant à objectiver le rapport de l'utilisateur à sa réalité ont aussi été identifiées. Les techniques telles que « normaliser les symptômes », « recadrer », « mettre en contexte », « confronter sur les incohérences », « refléter les patterns », etc. ont toutes pour finalité de favoriser une prise de conscience du rapport que l'utilisateur entretenait jusqu'alors avec divers aspects de son environnement. En cherchant à objectiver ainsi ce rapport, les TS s'assurent de susciter progressivement une distance entre l'utilisateur et une situation où règnent les problèmes pour le conduire à l'envisager autrement et à s'ouvrir à d'autres perspectives et possibilités.

Une façon de consolider l'amélioration de la situation de l'utilisateur et les initiatives qu'il prend en matière de démarches consiste à utiliser des stratégies de renforcement positif. Il s'est dégagé de l'étude des notes aux dossiers que les TS valorisent les bons coups des usagers, approuvent certaines de leurs démarches, soulignent le chemin parcouru, insistent sur les indicateurs de guérison et leur font part de l'évolution de leur situation dans le sens souhaité. Il apparaît ainsi que les techniques de renforcement servent d'appui à l'engagement de l'utilisateur dans un processus d'action menant ultimement au changement.

Enfin, une bonne part de l'intervention clinique telle que rapportée par les TS est apparue appuyée par le recours à différents outils cliniques. Ceux-ci jouent le rôle de

barèmes ou de mesures permettant d'évaluer divers aspects de la situation des usagers. C'est le cas notamment de l'utilisation d'échelles de satisfaction et d'unités de mesure du niveau de stress, de la classification de la nature des usagers selon les schémas de Jung ou les types de personnalités. Les outils cliniques peuvent également appuyer les propos des TS auprès des usagers et favoriser leur réflexion ou encore le développement d'habiletés spécifiques, comme l'écoute de ses besoins, une gestion plus efficace d'une maladie, l'acquisition d'un mode de communication authentique, etc. Dans ce cas, l'utilisation d'ouvrages sur des thématiques précises, comme la communication, l'estime de soi, la vie quotidienne en cas de maladie chronique ou encore la réalisation d'exercices de réflexion à partir d'un tableau des avantages et des inconvénients ou d'une liste de priorisation des besoins s'avèrent des stratégies cliniques pertinentes pour servir ces desseins.

Si l'intervention clinique s'opérationnalise grâce à bon nombre de stratégies cliniques, le recours à des techniques plus prescriptives vient soutenir l'espace de l'intervention thérapeutique.

4.4.2 *Les techniques « de traitement »*

Les stratégies dites « de traitement » ont facilement été repérées dans les notes aux dossiers par le fait qu'elles cherchent à favoriser l'atténuation du problème diagnostiqué chez les usagers, et ce, par une forme de prescription. Les TS ont ainsi mentionné avoir donné des devoirs, suggéré des façons de faire, proposé des alternatives, transmis des trucs, fait des recommandations, etc. afin de conduire les usagers à mettre en œuvre des solutions susceptibles d'améliorer leur situation. Ce type de stratégies s'est également deviné par l'emploi d'un registre lexical traduisant l'idée d'une incitation à l'action, comme en témoignent les termes suivants: *inviter à, encourager, amener à, faire des recommandations*, etc. Assurément plus prescriptives que les techniques cliniques, les stratégies « de traitement » sont résolument tendues vers la solution du problème, solution qui passe par la mise en œuvre de différentes actions chez les usagers. Leur utilisation par les TS soutient leur intention de conduire les usagers à adopter d'autres

façons de penser, d'analyser et de faire qui pourront éventuellement leur être plus favorables.

4.4.3 *Les techniques psychoaffectives*

Lorsque l'intervention bascule du côté de l'émotif, les TS tendent à adapter leurs stratégies auprès des usagers. Ils se réfèrent alors à des techniques permettant de laisser momentanément la place à la dimension subjective et affective associée aux problèmes ou aux démarches. Si le support s'est révélé la stratégie psychoaffective la plus utilisée, il demeure que des techniques telles que « normaliser le ressenti », « ventiler les émotions », « exprimer le vécu », « comprendre l'utilisateur », « recentrer sur les besoins », etc. font partie de ces façons de faire professionnelles qui permettent d'accorder une attention à l'aspect émotif lorsqu'il s'imisce dans l'intervention.

4.4.4 *Les techniques diagnostiques*

À l'instar de l'intervention clinique et de l'intervention thérapeutique qui sont soutenues par des techniques spécifiques, l'intervention diagnostique s'actualise par les TS à l'aide de stratégies relatives à l'évaluation. C'est dès lors une série de vocables rappelant le vocabulaire du médecin qui est consignée aux dossiers. *Évaluer, faire le tour de la question, valider des hypothèses, refléter le problème, émettre une opinion professionnelle* sur la situation de l'utilisateur ou les causes du problème, *statuer sur l'état, définir les symptômes* sont quelques exemples des stratégies utilisées par les TS pour appuyer l'élaboration de leur diagnostic.

4.4.5 *Les explications*

Tout comme ce fut le cas avec la séquence type de l'intervention sociale issue de l'analyse des enregistrements audio, il a émergé de l'intervention écrite par les TS des séquences explicatives au cours desquelles ces derniers renvoient à diverses formes de

théories pour illustrer les liens entre les faits, les problèmes, leurs causes et effets, les facteurs de risque et les ressources en présence dans la situation de l'utilisateur. Il s'agit par exemple d'appuyer ses propos sur des théories psychologiques ou issues d'ouvrages, destinés au grand public, portant sur des thématiques pertinentes (épuisement professionnel, dépression, troubles anxieux, diabète, relations entre les sexes, etc.). C'est ainsi que les dynamiques relationnelles ou familiales, le fonctionnement social, les types de personnalités, l'influence des facteurs environnementaux sur l'apparition de maladies, les normes du travail, etc. sont expliqués aux usagers à la lumière de sources d'informations scientifiques, ministérielles, populaires ou de santé publique.

4.4.6 *Le contrat*

L'établissement d'un contrat avec les usagers est apparu comme une stratégie mentionnée par les TS pour conclure une entente entre ceux-ci et les usagers au regard des difficultés à travailler. Ce contrat s'ancre et s'officialise dans le plan d'intervention. En dépit du fait qu'il n'apparaît pas entièrement, à vrai dire très peu, dans les notes, il semble que ce dernier vient, dans la logique des TS, sceller l'intervention. D'ailleurs, lorsque le diagnostic est posé, s'ensuit peu après la « signature du plan d'intervention ». Ceci apparaît comme une façon d'indiquer dans les dossiers que la légitimité de l'intervention a fait l'objet d'un consentement à la fois des TS et des usagers.

4.5 **Les champs sociaux**

Bien qu'il soit apparu clairement dans l'intervention notée aux dossiers que l'utilisateur et son problème étaient la cible première de l'intervention des TS, la présence d'une certaine dimension sociale aux difficultés a été observée. Celle-ci se constate lors de références écrites à des facteurs conjugaux, familiaux, sanitaires, financiers, professionnels, etc. pouvant influencer sur l'apparition et le maintien des problèmes ou sur l'amélioration de la situation. Ces éléments sociaux sont ainsi invoqués dans leurs relations avec l'utilisateur et son problème. Ce sont, par exemple, les dynamiques

relationnelles au travail, les événements tragiques survenus dans la vie d'un couple, l'état de santé précaire d'un proche, l'absence de ressources financières stables qui se voient identifiés et commentés au regard de la situation. Les éléments relatifs au couple, à la famille, à la santé, à l'emploi, aux ressources d'aide externes agissent donc tantôt comme des facteurs de stress, s'ajoutant du coup au tableau des symptômes décelés chez les usagers, ou tantôt comme des ressources d'aide disponibles dans leur environnement, ce qui les rend susceptibles de participer au « traitement » à prescrire à l'utilisateur.

4.6 Caractéristiques de la séquence type de l'intervention sociale écrite

Au vu des résultats venant d'être présentés, l'une des structures sémantiques du discours des TS à l'écrit met en évidence une séquence d'intervention s'apparentant à l'activité professionnelle de plusieurs agents du champ de la médecine et des sciences de la santé. En effet, il est clairement ressorti que, dans la logique guidant les TS à l'écrit, leur intervention est conçue en termes d'actes professionnels les conduisant à évaluer, observer, suivre l'évolution, traiter un certain nombre de problèmes vécus par l'utilisateur.

La notion de problème est apparue centrale dans cet univers de sens professionnel, car c'est autour de celle-ci que se déploie toute l'intervention du TS. Le problème de l'utilisateur, de même que ses impacts sur sa situation, se voient décortiqués, décrits, qualifiés à partir de barèmes spécifiques, bref, évalués sous tous leurs aspects. En réalité, meilleure apparaît la caractérisation du problème, plus précis devient le diagnostic, plus adapté se révèle le traitement proposé pour le résoudre et plus aisément le suivi s'effectue. Par voie de conséquence, les résultats finaux au regard de l'atténuation, voire de la disparition, des difficultés se mesurent plus efficacement.

L'attention ainsi tournée vers la dimension pathologique de la situation de l'utilisateur contribue à propulser la figure professionnelle du TS à l'avant-scène, car il se positionne comme l'expert de la question. En fait, comme mentionné précédemment, dans la logique du discours des TS à l'écrit, l'importance du problème est telle que c'est

celui-ci qui légitime l'ensemble de son activité professionnelle. L'intervention ne se pense pas, conséquemment, hors du champ du problème. Plus encore, il apparaît que le problème est absolument « nécessaire » au travail social. Sans lui, l'intervention du TS ne semble pas se justifier.

Entre autres caractéristiques de la séquence type de l'intervention des TS à l'écrit, il est ressorti que l'accomplissement des actes professionnels s'appuie sur des stratégies langagières dont les TS se révèlent les spécialistes. La maîtrise d'un tel art narratif sous-tend l'idée d'un certain savoir-faire démontré par les TS au regard d'une méthode qui serait propre au travail social. Le fait de mettre en place un climat propice au développement de nouvelles façons de réfléchir et d'agir chez l'utilisateur, de l'aider à comprendre les composantes du problème avec lequel il est aux prises, de proposer des tâches susceptibles d'améliorer certains aspects de sa situation ou encore d'effectuer un suivi serré des symptômes sont quelques illustrations de ce savoir-faire spécifique au TS. D'autres stratégies s'étant dégagées de l'analyse viennent cependant nuancer la conception d'une méthode distinctive, comme l'utilisation d'outils d'évaluation empruntés à la psychologie ou au monde sanitaire, de même que l'usage de diverses sources de théories, populaires ou scientifiques, pour expliquer la nature des problèmes aux usagers. Quoi qu'il en soit, la pierre angulaire de cette méthode reste le problème de l'utilisateur. Intervention et problème demeurent ainsi toujours intimement liés dans l'esprit des TS lorsqu'ils relatent le travail accompli dans les dossiers des usagers.

Une grande part des stratégies auxquelles recourent les TS consiste à encadrer et à organiser l'espace clinique, car c'est en son sein que leur activité professionnelle auprès des usagers s'opérationnalise. Ce cadre s'avère tout à fait propice à l'évaluation, à l'observation et au suivi des symptômes identifiés chez ces derniers. La majorité des stratégies se consacrent plus spécifiquement aux symptômes et aux difficultés, même si quelques autres laissent néanmoins entrevoir une préoccupation envers la dimension psychoaffective de l'utilisateur. Si ces techniques se réfèrent à des habiletés permettant à

l'utilisateur d'exprimer son vécu et les sentiments qu'il suscite, elles permettent plus fondamentalement de faire ressortir l'humanité de l'intervention des TS.

Enfin, en dépit du fait qu'à l'écrit la cible première de l'intervention des TS réside dans l'utilisateur et son problème, un certain intérêt envers les champs sociaux est décelé. Il apparaît à cet égard que les TS relient les problèmes de l'utilisateur aux diverses sphères de sa vie et les conjuguent au fait qu'il éprouve des difficultés à assumer ses rôles sociaux.

5. LE NIVEAU DES ACTIONS: LES ACTANTS CLÉS DE L'INTERVENTION SOCIALE TELLE QUE CONSIGNÉE PAR ÉCRIT

Tel qu'il a été possible de le constater précédemment, l'analyse de l'intervention sociale réelle a fait ressortir un grand nombre d'actants significatifs dans la logique des TS. Il est apparu que plusieurs de ces actants ne possèdent ni nom ni visage, mais n'en restent pas moins porteurs d'actions et d'espoir de changement pour les usagers. La logique guidant les TS lorsqu'ils relatent leur intervention à l'écrit s'est cependant révélée tout autre. Si les actants clés de l'intervention sociale telle que réalisée en situation sont apparus nombreux, ceux ayant émergé de l'analyse des notes aux dossiers se chiffrent à trois. Il s'agit du TS, de l'utilisateur et du problème. Avant de présenter plus en détail les résultats relatifs aux actants clés de l'intervention telle que décrite au dossier de l'utilisateur par les TS, la figure 21 illustre la façon dont sont imbriquées, dans la logique des TS, ces trois grandes catégories d'actants ayant émergé des notes aux dossiers.

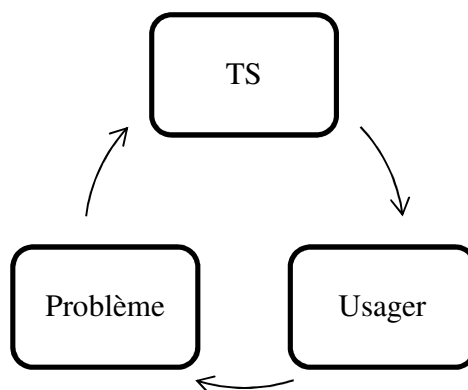


Figure 21 – Les actants clés de l'intervention sociale consignée aux dossiers

5.1 Le TS

Alors qu'il n'occupe pratiquement aucun espace en situation, le TS joue un rôle de premier plan à l'écrit. Dans les notes aux dossiers, il est en effet apparu que c'est ce professionnel qui fait office de spécialiste du « cas » des usagers. D'abord, c'est le TS qui organise la dimension clinique. Que ce soit en structurant la prise en charge des usagers, en fixant les rencontres, en conduisant les entrevues nécessaires au processus d'intervention et en assurant les suivis auprès des usagers, c'est au TS que revient la responsabilité professionnelle de mettre en place un espace clinique propice à l'atteinte d'objectifs de changement.

Si le TS est apparu comme le principal actant signifiant dans les notes écrites, c'est également qu'il a une implication importante dans l'introduction d'un changement dans la situation de l'usager. Du fait qu'il dirige l'aspect clinique, il conduit aussi l'usager à l'action. Le TS est donc aussi le spécialiste susceptible de « guérir » les maux sociaux des usagers, celui qui détient les clés du changement souhaité et celui qui sait avant tout comment inciter à l'action.

Pour justifier ces responsabilités en tant que spécialiste, il est ressorti qu'il lui est essentiel de trouver preneurs à ses opinions et actions professionnelles. Ces preneurs, ce sont les usagers faisant des demandes de services sociaux dans le cadre de CSSS.

5.2 L'utilisateur

Avec légèrement moins d'unités de sens que le TS, l'utilisateur apparaît malgré tout comme le second actant significatif dans la logique qui préside à l'intervention décrite par les TS. Dans les notes évolutives, l'utilisateur n'apparaît toutefois pas sous sa forme individualisée. Il ne possède en effet pas d'identité propre, au sens où il est toujours nommé à la troisième personne [exemples: a) *Dame de X années*, b) *Monsieur présente des symptômes de...*, c) *Madame verbalise un sentiment de détresse*, etc.]. Il se révèle en outre porteur de symptômes, de malaises ou de divers problèmes relatifs à son rapport à son environnement qu'il importe d'atténuer ou de faire disparaître. S'il fait montre de telles difficultés d'une part, c'est en même temps lui qui, d'autre part, est le vecteur du changement. Pour ce faire, l'utilisateur est responsable de l'application du « traitement » proposé par le TS. Il est ressorti en effet que l'utilisateur doit se porter garant de l'accomplissement d'un certain nombre de tâches, prescrites par le TS, susceptibles d'améliorer sa situation.

À la fois porteur des symptômes sur lesquels se penchera le TS et de l'action permettant de les amoindrir, ces caractéristiques de l'utilisateur se révèlent absolument nécessaires à l'intervention du TS.

5.3 Le problème

Nécessaire, tout comme l'apparaît le troisième actant clé de l'intervention consignée aux dossiers, à savoir le problème. Il appert en effet que celui-ci assume un rôle primordial dans la logique du TS à l'écrit. L'importance de son rôle est telle que sans lui, l'intervention en travail social ne s'avère pas légitime. Analysé par les TS sous

l'angle de symptômes à identifier, le problème influe sur la situation de l'utilisateur, nuisant à son bien-être social, à son fonctionnement social et à son rapport à différentes sphères de son environnement. Or, il demeure que les difficultés et leurs liens étroits avec l'établissement de rapports harmonieux entre l'utilisateur et la norme sociale constituent la cible première de l'intervention du TS. Sans problème, il appert que l'intervention du TS ne serait pas justifiée.

TS, usager et problème, ces trois actants, intimement liés, sont ressortis de manière très claire comme étant les principaux joueurs auxquels se réfèrent les TS lorsqu'ils relatent par écrit leur intervention. Une autre catégorie d'actants s'est également dégagée, mais sa place est apparue très secondaire par rapport à ces trois premiers. Il s'agit des autres professionnels qui sont appelés à intervenir dans la résolution du problème.

5.4 Les autres professionnels

Ressortis en très petit nombre, les autres professionnels (médecins, avocats, agents d'aide à l'emploi, infirmières, diététiciennes, etc.) sont, dans la logique guidant la description de l'intervention à l'écrit, avant tout perçus comme des appuis externes à l'intervention du TS. Ils participent ainsi à la solution globale envisagée par le TS, mais de manière accessoire, au sens où ils font partie des moyens, parmi bien d'autres, proposés par le TS à l'utilisateur. En aucun cas ils ne viennent interférer avec la spécialité professionnelle du TS. Ils offrent plutôt des compléments à son intervention (aide à l'emploi, conseils sur les régimes pour diabétiques, traitement médicamenteux pour des troubles anxieux, etc.).

5.5 Caractéristiques des actants clés de l'intervention sociale écrite

En fin de compte, l'univers sémantique entourant l'intervention des TS à l'écrit interpelle un nombre plus restreint d'actants qu'en situation d'intervention sociale réelle.

Dans cette logique, le TS apparaît comme un agent professionnel important, puisque c'est ce dernier qui maîtrise le savoir-faire susceptible d'améliorer la situation de l'utilisateur. Pour y parvenir, il organise et encadre l'aspect clinique de l'intervention. Ceci facilite l'accomplissement de son travail d'évaluation, de suivi et de traitement des « maux sociaux » dont souffre l'utilisateur. En tant qu'expert de cette composante clinique, le TS se voit occuper l'avant-scène professionnelle et joue, par voie de conséquence, un rôle de premier ordre dans la situation de l'utilisateur.

L'utilisateur est également ressorti comme un actant signifiant dans l'esprit des TS lorsqu'ils évoquent leur intervention dans les dossiers. Ce dernier n'est cependant pas apparu considéré comme un sujet à part entière dans les écrits. Il est plutôt conçu comme un porteur de symptômes qui intéressent plus particulièrement les TS. C'est somme toute à l'utilisateur qu'incombe la principale responsabilité d'instaurer l'action nécessaire à l'atténuation des difficultés qu'il rencontre. Suivant les prescriptions du TS, il réalise certaines tâches qui l'entraînent sur la voie du changement souhaité.

Du point de vue des actants clés de l'intervention à l'écrit, le TS se révèle donc l'agent professionnel expert du problème de l'utilisateur, tandis que l'utilisateur s'avère garant des actions à entreprendre pour le voir diminuer. Comme il est possible de le constater, le dénominateur commun à ces deux actants principaux réside dans le problème. Les actions du TS comme celles de l'utilisateur ne prennent en effet sens que dans le cadre de l'existence de ce troisième et ultime actant. Chacun ne saurait assumer son rôle respectif sans la présence d'un problème chez l'utilisateur. Sa situation « doit » comporter une forme d'obstacle à la satisfaction de ses besoins psychosociaux, sans quoi l'intervention du TS ne peut se justifier. TS, utilisateur et problème sont ainsi les trois actants majeurs guidant la logique des TS lorsqu'ils notent leur intervention dans les dossiers.

Pour une seconde fois, les bases invariantes de l'intervention sociale des TS viennent d'être posées. Elles concernent cette fois-ci l'intervention relatée dans les dossiers. Afin de bien saisir comment elles s'intègrent dans l'univers de sens des TS, il

importe de les situer dans l'ensemble de leur discours à l'écrit. C'est ce dont la partie suivante.

6. LE NIVEAU DE LA NARRATION: LES GRANDES CLASSES D'ARGUMENTS DE L'INTERVENTION TELLE QUE CONSIGNÉE PAR ÉCRIT

À la lumière des deux précédents niveaux du discours, il appert que la logique qui guide la rédaction, par les TS, de leur intervention, associe très étroitement l'utilisateur, le problème et le TS à travers un univers de sens professionnel s'apparentant à celui entourant le médecin et ses actes professionnels. Dès lors, une suite logique d'activités professionnelles accomplies par le spécialiste, représenté par le TS, est énoncée en soulignant l'importance du diagnostic dont découlent les interventions cliniques et thérapeutiques. Cette structure sémantique est celle sur laquelle s'appuient les arguments des TS lorsqu'ils évoquent, à l'écrit, leur intervention. L'analyse du niveau de la narration de leur discours a permis de dégager plus précisément cinq grandes classes d'arguments, dont les plus représentées mettent en exergue le problème et l'intervention. Les catégories ressorties décrivent des arguments relatifs: a) à la définition du problème, b) à l'intervention du TS, c) au suivi, d) aux objectifs et e) au changement.

6.1 Les arguments relatifs à l'évaluation du problème

Les arguments les plus utilisés par les TS lorsqu'ils consignent leur intervention aux dossiers renvoient à l'importance, voire à la nécessité, d'une évaluation du problème principal des usagers qu'ils rencontrent. Si la part d'évaluation de l'intervention sociale, telle que réalisée en pratique, porte sur des éléments dépassant le strict cadre du problème, entre autres les besoins, les forces, les faiblesses et les ressources de l'utilisateur, le sens de l'évaluation à l'écrit se centre d'abord et avant tout sur le problème. C'est en réalité autour de l'activité de diagnostic du problème que se construit le sens de l'intervention du TS. Ceci se remarque par le développement d'un argumentaire qui, comme le montre la figure qui suit, insiste sur l'identification du problème, sur un portrait

détaillé de celui-ci et sur la description de la manière dont l'utilisateur exerce un certain contrôle sur le problème.

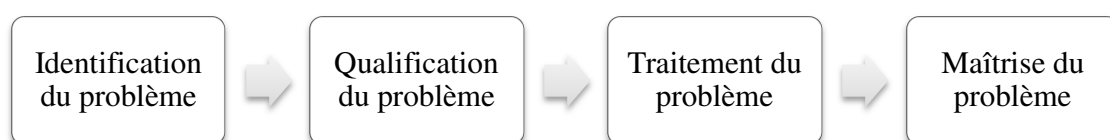


Figure 22 – Les arguments relatifs à l'évaluation du problème

6.1.1 L'identification du problème

L'évaluation en tant que telle débute par l'identification du problème. Ce sont, dès lors, tous les symptômes, malaises ou difficultés formulés par les usagers qui sont inscrits au dossier. Il peut s'agir d'un faible niveau d'énergie, d'une humeur dépressive, d'un degré d'insatisfaction élevé quant à la sphère professionnelle, d'une difficulté à accepter un diagnostic médical de maladie chronique ou de problème de santé mentale, etc. Les problèmes identifiés sont surtout relatifs à l'utilisateur, c'est-à-dire qu'ils concernent certains traits de personnalité, des comportements ou encore des sentiments négatifs éprouvés par ce dernier [exemples: a) *insatisfactions rencontrées à propos du couple*, b) *remises en question survenant au travail*, c) *conflit de valeurs vécu dans la famille*, d) *Madame a du mal à accomplir ses tâches quotidiennes*, e) *tendance à la dévalorisation et au négativisme*, f) *difficultés à accepter les erreurs*, g) *côté perfectionniste très présent*, etc.). À l'image du médecin qui note aux dossiers les symptômes décrits par les patients, le TS rapporte avec précision les problèmes exprimés par l'utilisateur, sans beaucoup d'égards au contexte duquel ils émergent ou aux conditions dans lesquelles ils s'insèrent. L'absence d'une évaluation au regard d'un éventuel contexte ou de normes sociales conduit à circonscrire les problèmes dans un cadre plus restreint et qui concerne essentiellement l'utilisateur, ses comportements, ses attitudes.

6.1.2 *La qualification du problème*

S'il est apparu que les problèmes sont mis en relation avec une forme de norme, celle-ci ne s'avère toutefois pas de nature sociale. Les difficultés sont plutôt systématiquement appréciées à la lumière de barèmes ou d'échelles de gravité permettant de bien saisir leur ampleur. Les qualificatifs associés aux difficultés conduisent en quelque sorte à les « quantifier » ou du moins à les rendre mesurables à partir de critères se voulant objectifs. Par exemple, des caractéristiques telles que *sérieux, compliqué, stressant, chronique*, accompagnent fréquemment la description du problème. La fréquence des symptômes identifiés est également commentée, notamment par des vocables comme *parfois, souvent, beaucoup, toujours, sporadiquement*, etc. Le fait de qualifier ainsi le problème à partir de barèmes facilite le suivi de l'évolution de la situation chez l'utilisateur au cours des rencontres. Il apparaît très clairement, à la lecture des notes aux dossiers, que plus les séances progressent, plus les termes utilisés pour qualifier le problème revêtent des connotations positives (exemples: *plus facile, davantage, moins fragile, plus qu'occasionnellement*, etc.). Le recours à un vocabulaire moins alarmant va de pair avec l'accroissement, au fil des entretiens, d'une plus grande prise en charge des problèmes par l'utilisateur. Cette prise en charge passe notamment par l'application de formes de prescriptions faites par le TS destinées à amoindrir, voire à enrayer complètement, ses difficultés.

6.1.3 *Le traitement du problème*

Une évaluation juste du problème permet au TS de proposer à l'utilisateur des options de « traitement » adapté à sa réalité et ses besoins. Il se dégage des notes que le TS, en tant que spécialiste des problèmes, s'assure d'indiquer au dossier les moyens suggérés à l'utilisateur pour favoriser la diminution de ses symptômes principaux. Il appert que les mesures conseillées s'appliquent à petite échelle, c'est-à-dire qu'elles concernent l'utilisateur lui-même et parfois son environnement proche. Par exemple, il peut s'agir de structurer un horaire chargé de manière à y inclure une heure que l'utilisateur se consacre à

lui-même, d'exprimer son vécu et ses émotions dans le cadre des séances avec le TS, d'utiliser les ressources d'aide disponibles dans son entourage, de demander la contribution des membres de sa famille, de se motiver, etc. En sollicitant les stratégies les plus facilitantes et les plus utiles dans l'immédiat de l'utilisateur, le « traitement » lui permet de se mobiliser, d'instaurer certains changements au quotidien et de constater assez rapidement des améliorations à sa situation. Gages de sa bonne réponse au traitement prescrit par le TS, les progrès de l'utilisateur constituent également un indicateur non négligeable d'un plus grand contrôle sur son problème.

6.1.4 *La maîtrise du problème*

Si, à l'écrit, les TS accordent tant d'importance à la description des problèmes observés chez les usagers, c'est que le changement visé par leur intervention passe par une maîtrise de plus en plus grande de la part de ces usagers sur cet aspect. Lorsqu'il s'agit des arguments relatifs au problème, l'analyse des notes révèle toujours des références au degré de contrôle qu'exerce l'utilisateur sur ce dernier (exemples: a) *Monsieur n'est pas en contrôle*, b) *Madame se dit plus déterminée à faire les démarches nécessaires*, c) *Madame a décidé de prendre sa santé en main*, d) *Madame ne se laisse plus autant affecter émotionnellement par son ex-conjoint*, e) *humeur plus stable depuis la prise de médication*, etc.). À l'instar des qualificatifs utilisés pour caractériser le problème qui changent au fil du temps, le niveau de maîtrise qu'a l'utilisateur sur ce dernier augmente au cours du processus d'intervention [exemples: a) *Madame fait plus attention à sa diète*, b) *Madame a un discours moins impliqué lorsqu'elle parle du travail*, c) *Monsieur s'adapte bien à son nouvel environnement, il a repris du contrôle*, d) *Madame s'affirme plus*, etc.). La principale voie menant à une maîtrise accrue de l'utilisateur sur ses symptômes réside dans l'application des prescriptions faites par le TS pendant les rencontres. Tel que mentionné plus haut, les mesures dictées par le TS à l'utilisateur, parce qu'elles sont relativement faciles à mettre en œuvre au quotidien, lui donnent une prise pratique sur son problème.

Quoi qu'il en soit, il est apparu dans l'analyse des notes aux dossiers que le plus grand nombre d'arguments identifiés concernent l'évaluation du problème, de sa gravité et du contrôle qu'exerce l'utilisateur à son égard. C'est d'ailleurs autour du problème que prend sens, dans l'esprit des TS, l'ensemble de leur intervention. Les types de stratégies qu'ils mettent en œuvre s'avèrent en effet associés à une volonté de l'atténuer, voire de l'enrayer. Une bonne connaissance du problème justifie ainsi le déploiement d'interventions permettant par le fait même de mettre à l'avant-scène le rôle professionnel du TS, véritable spécialiste de la situation.

6.2 Les arguments relatifs à l'intervention

À l'écrit, l'intervention réalisée par les TS est la seconde catégorie qui comprend le plus d'arguments, après celle de l'évaluation du problème. Il est en effet ressorti qu'une fois le portrait du problème dressé, les arguments invoqués dans les notes aux dossiers concernent la nature des interventions effectuées par les TS auprès des usagers. Les classes d'arguments qui y sont relatives, au nombre de trois, servent à décrire les interventions des TS, ici entendues en termes d'actes professionnels. Les arguments, définis plus bas, ont plus précisément trait a) aux actes d'évaluation, b) aux actes de l'échange et c) aux actes permettant d'organiser la pensée de l'utilisateur. Ces actes résumant l'intervention telle que rapportée par les TS sont illustrés dans la figure suivante.

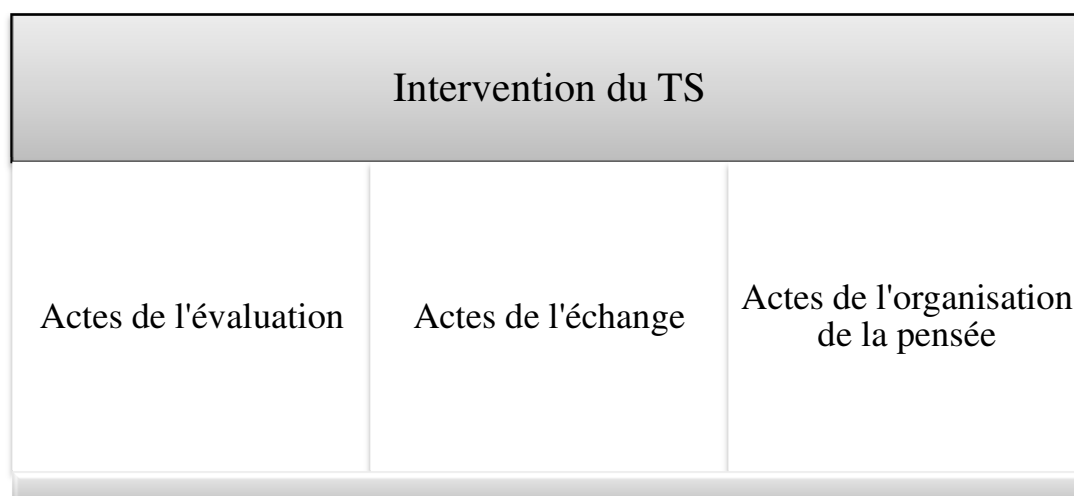


Figure 23 – Les arguments relatifs à l'intervention du TS

6.2.1 Les actes de l'évaluation

L'intervention des TS telle que consignée par écrit dans les notes aux dossiers a révélé un caractère « diagnostique » très près de l'acte professionnel du médecin. Un grand nombre d'arguments servent en effet à décrire l'ensemble des interventions permettant d'évaluer, de donner son opinion professionnelle sur la nature du problème et ensuite de « traiter » ce problème. D'abord, bon nombre de termes du discours se réfèrent à des opérations nécessaires à l'évaluation de la situation de l'utilisateur, dans ce qu'elle a de problématique, comme le fait d'*investiguer*, de *faire le tour de la situation*, d'*explorer*, etc. Une autre part des arguments relatifs aux actes d'évaluation concerne le fait de donner une opinion professionnelle sur la nature des difficultés rencontrées par l'utilisateur. Cet avis professionnel va plus loin que la simple émission d'hypothèses, il vise à informer l'utilisateur des diverses composantes de son problème et des impacts qu'elles occasionnent sur l'ensemble de sa situation. Les expressions employées par les TS dans les dossiers à propos de leur opinion professionnelle se retrouvent à travers la description d'interventions telles que les « explications données » sur différentes problématiques vécues par l'utilisateur (dynamiques de couple, harcèlement en milieu de travail, troubles d'anxiété généralisée, etc.), les « métaphores utilisées » pour illustrer les conséquences

d'une difficulté sur le fonctionnement de l'utilisateur, la « description » faite à l'utilisateur de signes indiquant la présence de divers problèmes d'ordre personnel, familial, professionnel, environnemental, etc. Finalement, il est ressorti qu'une partie des actes de l'évaluation accomplis par les TS consistent en des formes de prescriptions faites à l'utilisateur dans le but d'atténuer les séquelles du problème avec lequel il est aux prises. Les vocables comme *proposer une technique* à appliquer, *donner des trucs*, *recommander la lecture d'un dépliant* sur une problématique de santé mentale ou physique, etc. illustrent bien cet univers de sens associé au « traitement » du problème identifié.

Si, tel que mentionné précédemment, le problème prend une grande place dans l'esprit des TS à l'écrit, c'est qu'il justifie une part importante de leur travail. La plus grande partie des interventions qu'ils mettent en œuvre se révèle en effet très étroitement associée au problème, à son évaluation, à son traitement. Malgré tout, l'analyse des interventions consignées aux dossiers a permis de dégager des actes professionnels qui s'écartent du registre évaluatif ou thérapeutique et qui font ressortir l'aspect interactionnel de l'intervention. Les arguments qui en découlent sont relatifs aux actes de l'échange.

6.2.2 *Les actes de l'échange*

L'analyse de l'univers de sens renvoyant aux actes de l'évaluation permet de constater le caractère statique de l'intervention des TS, en ce sens où la démarche consignée dans les dossiers réside dans des formes d'opérations effectuées, d'actions posées en des moments clés et selon des objectifs précis. Les arguments reflétant les actes de l'échange font plutôt émerger la dimension interactive de l'intervention. Bon nombre d'arguments recourent à des termes langagiers qui évoquent l'idée d'un échange entre le TS et l'utilisateur, que celui-ci soit actif ou se réalise sous le mode de l'écoute. C'est notamment le cas des verbes *réfléter*, *demander*, *échanger*, *rappeler*, *discuter*, *verbaliser*, *exprimer*, etc.

La dimension interactive se devine en outre à travers de mots relevés dans les notes et qui supposent, pour s'accomplir, l'établissement d'une relation entre le TS et l'utilisateur. Les actes visant à *supporter* l'utilisateur, *renforcer* des aspects positifs, *encourager* la poursuite des changements ne prennent en effet tout leur sens que dans le contexte d'une interaction.

Il apparaît donc que les arguments relatifs aux actes de l'évaluation et ceux concernant les actes de l'échange s'inscrivent dans des registres de sens différents dans l'esprit des TS. Un troisième univers sémantique vient s'ajouter à ceux-ci lorsque l'intervention est décrite dans les dossiers. Il s'agit des actes centrés sur la pensée de l'utilisateur.

6.2.3 *Les actes visant à (ré)organiser la pensée*

Un autre ensemble d'unités de sens permettant au TS de se représenter, à l'écrit, l'intervention conduite auprès des usagers comprend une série d'actes professionnels posés en vue d'organiser autrement la pensée de ces usagers. Des notions telles que *faire prendre conscience*, *aider à comprendre*, *recadrer*, *faire réaliser*, etc. sont utilisées pour illustrer son intention de susciter un changement de registre de pensée. L'ultime finalité consiste à provoquer ce déclic, dans l'esprit des usagers, nécessaire à l'adoption d'attitudes ou de comportements nouveaux, plus susceptibles d'entraîner des améliorations dans leur situation. Puisque c'est lui qui dirige les usagers vers une réorganisation de leur manière de concevoir leur situation d'une part et vers l'ajout conséquent de nouvelles formes d'action à leur registre habituel d'autre part, le TS demeure le spécialiste du changement.

À la lumière des arguments relatifs aux différents actes professionnels menés par les TS, l'intervention telle que rapportée dans les dossiers propulse à l'avant-scène la figure professionnelle du TS. C'est en effet lui qui évalue le problème rencontré par l'utilisateur, lui qui conduit et maîtrise les interactions ayant lieu en cours de séances, et lui

encore qui conduit l'utilisateur vers l'adoption d'une nouvelle façon d'envisager sa situation. C'est lui également qui propose un « traitement » adapté au problème identifié et qui sollicite la participation de l'utilisateur dans sa mise en application.

Afin de suivre l'évolution de la situation et de s'assurer que les symptômes de l'utilisateur s'atténuent bel et bien, le TS effectue un suivi serré auprès de ce dernier, et ce, à chacune des rencontres.

6.3 Les arguments relatifs au suivi

Une autre catégorie d'arguments ayant émergé de l'analyse des notes aux dossiers a trait au suivi effectué par les TS. L'intervention relatée à la suite des entretiens avec les usagers suit la même logique argumentaire que celle évoquée plus haut. Les problèmes identifiés lors de la séance précédente sont passés en revue et commentés par le TS qui se pose comme le spécialiste des « malaises sociaux ». Les difficultés dont il est question sont en effet relatives aux diverses sphères sociales de la vie de l'utilisateur: son couple, sa famille, sa santé physique et mentale, sa vie professionnelle, etc. Les arguments invoqués lorsqu'il s'agit du suivi concernent, d'une part, des expressions qui mettent en exergue l'aspect symptomatique, au sens médical du terme, de l'utilisateur ou de sa situation, du type *alarmant*, *fragilités*, *vulnérabilités*, *tensions*, *ambiguïtés*, *insatisfactions*, etc. D'autre part, les arguments servent à donner des indications sur le degré de contrôle qu'a l'utilisateur sur ses difficultés [exemples: a) *Monsieur reste fragile émotionnellement*, b) *Madame a une analyse adéquate de sa situation*, c) *la situation est demeurée stable au travail*, d) *la relation de couple se porte bien*, etc.].

Il est facile de constater que l'ensemble des arguments relatifs au suivi porte sur les symptômes sociaux préalablement identifiés chez l'utilisateur. Ils renvoient à la tendance générale qui émane de l'intervention écrite par les TS, à savoir l'accent sur la définition la plus juste possible des difficultés et le contrôle le plus grand possible des symptômes qui en découlent. Puisqu'une grande part des notes consignées aux dossiers est consacrée

au problème de l'utilisateur, à son évaluation, à son atténuation, à son contrôle, les arguments ressortis, lorsque centrés sur cet aspect, apparaissent hermétiques, dans le sens où ils se limitent à la définition, à l'explication, à l'élucidation des difficultés. Or, si ce cadre argumentaire sert à justifier l'intervention du TS à l'écrit, ce dernier n'apparaît plus avec autant de poids dans les plans d'intervention construits pour les usagers. Les arguments utilisés pour définir les objectifs d'intervention se réfèrent à un autre registre professionnel dans le cadre duquel les finalités plus générales du travail social sont visées.

6.4 Les arguments relatifs à la définition des objectifs

L'analyse de l'intervention réelle des TS a permis de constater que l'introduction du changement dans la situation de l'utilisateur, jusqu'alors bloquée, est tributaire des actions que ce dernier saura poser. À l'écrit, cet appel à l'action ne se retrouve pas tant à travers des notes évolutives relatant les séances avec les usagers, celles-ci étant plutôt basées sur le problème, que, plus précisément, dans la définition d'objectifs fixés aux plans d'intervention. Les finalités qui y sont indiquées vont en effet bien au-delà du contrôle des symptômes et des malaises de l'utilisateur, elles évoquent clairement l'action essentielle à toute transformation. C'est notamment dans la formulation d'objectifs d'intervention plus généraux que se remarque le recours à des termes évoquant l'action et, conséquemment, que le « faire », le « voir » autrement, le « dire », bref que l'« agir » constituent les piliers sur lesquels s'appuie tout le sens de l'intervention. Qu'elle soit de nature « passive », comme apprendre à vivre avec une maladie chronique, faire le deuil relatif à une récente séparation conjugale, reconnaître ses limites sur le plan professionnel, etc., ou bien de nature « active », tel qu'entreprendre des démarches de recherche d'emploi, parfaire ses connaissances sur les règles à suivre au quotidien en cas de maladie physique, développer un réseau professionnel sain, etc., la nécessité de l'action demeure centrale dans les objectifs consignés dans les plans d'intervention des usagers.

Comme il est facile de le constater, la formulation des objectifs par les TS s'inscrit dans un registre qui dépasse le cadre plus limité du problème de l'utilisateur. Les objectifs renvoient par le fait même à un univers de sens professionnel ne s'étant jusqu'alors pas démarqué dans l'analyse des notes aux dossiers: celui du changement.

6.5 Les arguments relatifs au changement

Si la réponse au « traitement » et la maîtrise du problème par l'utilisateur se mesurent en termes d'efficacité – à la fois des moyens mis en œuvre par ce dernier et de l'intervention du TS – le changement s'évalue par le degré d'atteinte des objectifs d'intervention. C'est donc en dehors du cadre du problème et de son traitement et principalement à travers des objectifs inscrits aux plans d'intervention des usagers que l'ambition d'une transformation se décèle chez les TS. Contrairement au médecin qui, une fois les symptômes du patient résorbés et le malade rétabli, se retire de la situation, le rôle du TS va au-delà de la simple maîtrise des difficultés. Son intervention s'insère en quelque sorte dans le temps et dans l'espace, dans la mesure où elle appelle à une véritable modification de la situation. Non seulement le TS, à l'instar du médecin, recherche-t-il une stabilité dans la situation, mais il aspire à une transcendance des difficultés qui perdurera au-delà des séances et de la fin de l'intervention en tant que telle.

Le changement, dans l'esprit du TS, va de ce fait plus loin que le strict cadre du problème en évoquant l'idée de processus, de mouvement, de maintien des stratégies gagnantes. Dans les notes, ceci se repère dans les passages où le TS commente l'atteinte des objectifs d'intervention [exemples: a) *Madame semble avoir trouvé des stratégies efficaces*, b) *Madame mentionne être satisfaite de ses progrès*, c) *Monsieur se dit fier des démarches entreprises*, d) *Madame se sent dorénavant capable d'affronter son ex-conjoint*, e) *Madame se dit confiante de maintenir cette nouvelle façon de se respecter au travail*, etc.].

Il appert en somme que le problème, bien qu'il soit nécessaire à l'écrit pour légitimer l'intervention du TS, ne suffit toutefois pas à témoigner de l'ambition des finalités de la profession. Si, de manière générale, l'intervention en travail social, telle que rapportée par les TS, est apparue étroite, la façon dont les objectifs d'intervention s'inscrivent dans une vision élargie de la situation de l'utilisateur rend davantage justice aux aspirations professionnelles que nourrissent les TS pour les usagers dans le réel de l'intervention.

6.6 Caractéristiques des grandes classes d'arguments de l'intervention sociale écrite

À la lumière de ce qui précède, la majeure partie des arguments destinés à caractériser l'intervention sociale par les TS à l'écrit repose sur l'élucidation des difficultés avec lesquelles l'utilisateur est aux prises. Cette attention marquée à l'égard des problèmes permet un rapprochement avec l'activité professionnelle du corps médical. Le registre de langage employé lorsqu'il s'agit de décrire la nature des difficultés s'avère d'ailleurs assez éloquent à cet égard. Les qualificatifs utilisés s'apparentent en effet à ceux du médecin qui indique aux dossiers de ses patients les symptômes dont ils souffrent, leur fréquence, leur durée et leur évolution dans le temps. En réalité, la notion de problème est à ce point importante dans la logique des TS que l'intervention, telle que consignée par écrit, n'apparaît pas se justifier seule, en elle-même. Elle est tributaire d'un utilisateur en souffrance qui, par son problème, vient légitimer ses interventions et l'ensemble de son travail.

Ainsi conçue en termes de problèmes à considérer et à enrayer, l'intervention du TS apparaît d'une nécessité absolue. La figure professionnelle du TS se retrouve projetée à l'avant-plan, car celui-ci est considéré comme étant le spécialiste des problèmes sociaux, au même titre que le médecin est l'expert des malaises physiques. Son rôle est donc d'un tout premier ordre dans la résolution du problème. C'est en effet lui qui évalue, prescrit, suit l'évolution des symptômes et favorise leur prise en charge par l'utilisateur.

Les arguments invoqués pour écrire l'intervention supposent en outre que les TS l'associent à des actes professionnels, plutôt qu'à un processus, tel qu'il est ressorti de l'analyse de la pratique réelle. L'intervention se voit ainsi conçue comme un acte ponctuel plutôt que comme une démarche évolutive et perdurant au-delà de la fin des séances avec l'utilisateur. L'intervention proprement dite se décline en trois registres: l'évaluation, l'échange et l'organisation de la pensée.

Tel que déjà mentionné, le problème donne sens à l'intervention à l'écrit. Pour cette raison, l'évaluation du TS est apparue primordiale. Parce qu'elle vise à faire ressortir le problème sous toutes ses facettes, l'activité diagnostique oriente et justifie l'ensemble de l'intervention. Caractériser, comprendre, expliquer, traiter, contrôler l'évolution des symptômes à partir d'échelles de mesure, de barèmes ou de critères précis représente une part importante des actes professionnels décrits dans les dossiers.

Si l'évaluation fait ressortir un caractère plutôt statique à l'intervention, les actes de l'échange renvoient à une dimension interactive. C'est par l'attention accordée à la dimension subjective, au vécu de l'utilisateur grâce à des stratégies langagières mettant de l'avant des habiletés relationnelles que peut être décelée une forme d'humanisme envers l'utilisateur. La relation apparaît ainsi dans les actes de l'échange.

L'intervention vise en outre le changement de registre de pensée de l'utilisateur. Parce qu'il génère certaines prises de conscience ou conduit ce dernier à envisager autrement sa situation, le TS cherche à instaurer un changement chez l'utilisateur, changement qui passe inévitablement par l'opérationnalisation d'un certain nombre d'actions.

La volonté d'atteindre différentes formes de changement est un élément s'étant également démarqué dans l'analyse des objectifs indiqués dans les plans d'intervention de chacun des utilisateurs. Même s'il demeure que, dans l'ensemble, l'intervention à l'écrit apparaît circonscrite au problème, il n'en reste pas moins que les TS nourrissent des

ambitions plus larges. Reposant essentiellement sur l'action, tout comme c'est le cas avec l'intervention sociale réelle, le souhait d'une transformation de la situation de l'utilisateur émane des objectifs formulés en s'inscrivant dans une perspective qui va au-delà des difficultés et des obstacles actuels. Lorsqu'il est question des objectifs, ceux-ci ne se centrent pas uniquement sur les problèmes à résoudre ou à résorber, mais invitent clairement à la modification de la situation de l'utilisateur de manière à ce qu'elle satisfasse dorénavant ses besoins sociaux.

La caractérisation des grandes classes d'arguments ayant émergé de l'analyse du niveau de la narration du discours des TS vient terminer la présentation générale de la seconde série de résultats de cette recherche. De la même manière que, dans l'exposition antérieure des résultats relatifs à l'intervention sociale réelle, les arguments types ont été mis en lien avec les médiations du travail social, ceux découlant de l'analyse de l'intervention sociale telle que rapportée par les TS dans les notes aux dossiers des usagers seront, dans la partie qui suit, étudiés à la lumière du concept de médiation.

6.7 Les médiations du travail social dans l'intervention sociale écrite

Comme permet de l'observer la figure insérée ci-après, lorsque les TS formulent leur intervention à l'écrit, ils se réfèrent, sémantiquement parlant, à trois médiations.

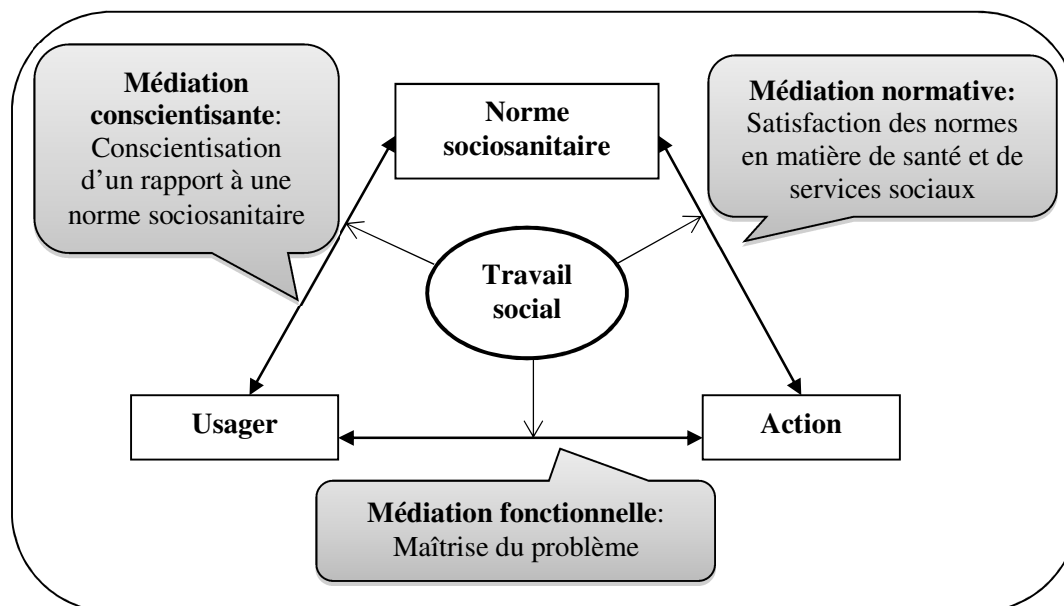


Figure 24 – Les médiations du travail social dans l’intervention sociale consignée aux dossiers

6.7.1 La norme sociosanitaire

À l’instar de l’intervention sociale réelle, le sens qu’accordent les TS à l’intervention sociale telle que consignée par écrit implique la référence à une norme. Dans ce cas-ci, il s’agit plus précisément d’une norme sociosanitaire. Celle-ci renvoie de manière générale aux barèmes et critères communément utilisés par les différents corps professionnels œuvrant au sein des établissements publics de santé et de services sociaux québécois pour évaluer l’état de santé physique et mentale ou le degré de détresse psychosociale des usagers. Le recours à diverses grilles d’évaluation par les TS circonscrit la norme qu’elles sous-tendent dans les domaines de la médecine et des sciences de la santé principalement. Elles orientent l’évaluation des problèmes en termes de symptômes, malaises ou difficultés d’ordre comportemental, interpersonnel, conjugal, familial ou professionnel. La norme sociosanitaire permet ainsi aux TS d’apprécier les difficultés des usagers qu’ils rencontrent au regard de critères institutionnellement admis.

Règle générale, l'octroi de services sociaux courants à un usager étant tributaire de la présence d'une situation problématique, les TS interpellent le cadre normatif de leur CSSS pour, d'une part, qualifier la nature du problème de l'utilisateur et, d'autre part, donner une légitimité au fait d'intervenir dans sa situation. Puisque la norme sociosanitaire sert de mesure aux problèmes des usagers, elle permet par le fait même de cibler l'intervention vers les difficultés prioritaires.

6.7.2 *L'utilisateur*

De la même façon que, dans l'intervention sociale réelle, l'utilisateur n'est jamais considéré en lui-même, la logique professionnelle guidant celle à l'écrit pousse les TS à l'envisager dans son rapport à la norme sociosanitaire. En ce sens, l'utilisateur s'avère porteur des symptômes et des malaises identifiés par le cadre normatif institutionnel. L'existence de problèmes chez l'utilisateur est cruciale, dans l'esprit des TS, à leur intervention. C'est en effet la perspective de les atténuer, voire de les enrayer, qui la justifie et qui entérine l'octroi de services sociaux par leur CSSS.

Si l'utilisateur « doit » éprouver certaines difficultés pour bénéficier de l'intervention du TS œuvrant en CSSS, il est également tenu de participer à la mise en œuvre de solutions pour les amoindrir. En ce sens, il est un acteur déterminant dans la réussite de cette intervention. Pour être ainsi vecteur de changement, il lui faut toutefois agir.

6.7.3 *L'action*

L'action est également ressortie comme étant très significative dans les notes aux dossiers. C'est en effet sur ce pilier que repose le succès de l'intervention du TS. L'action apparaît comme le « traitement » de choix prescrit par le TS à l'utilisateur. Par les tâches que le TS lui confie, celui-ci est poussé à accomplir un certain nombre d'actions qui le concernent directement ou qui ont trait à quelques sphères de son environnement proche, comme son couple, sa famille, son emploi. L'application des solutions proposées

par le TS se réalisant à petite échelle, ceci offre l'occasion de constater des résultats visibles dans la situation de l'utilisateur dans un laps de temps relativement court. Souvent, le fait même d'agir constitue en soi un indicateur d'efficacité de l'intervention du TS. L'action est ainsi conçue à la fois comme une modalité de traitement du problème de l'utilisateur et comme façon de mesurer le degré de contrôle qu'exerce l'utilisateur à son égard. Quoi qu'il en soit, l'action demeure associée de très près à une amélioration de la situation de l'utilisateur et donc à une forme de changement.

La norme sociosanitaire, l'utilisateur et l'action constituent les trois pôles à partir desquels les médiations sont réalisées par les TS.

6.3.4 *Médiation conscientisante*

Une première médiation, la médiation conscientisante, concerne l'utilisateur et la norme sociosanitaire. Comme son nom l'indique, elle vise à conscientiser l'utilisateur à propos du rapport qu'il entretient avec cette dernière. Notamment par les actes permettant de réorganiser la pensée de l'utilisateur, le TS cherche à objectiver ce rapport de manière à ce que ce dernier réalise la gravité des difficultés qu'il éprouve. La médiation conscientisante tente de provoquer un déclic dans l'esprit de l'utilisateur afin de lui démontrer que son problème a pris une ampleur telle qu'il lui est désormais indispensable, pour le résoudre, de recourir aux services professionnels d'un TS offerts dans un établissement de soins de santé et de services sociaux.

Si la notion d'émancipation ne se voit pas associée à cette médiation, comme dans le cas de l'intervention sociale réelle, c'est qu'elle ne cherche pas tant à susciter le désir de changement chez l'utilisateur qu'à lui faire comprendre la nécessité de devenir autonome dans la prise en charge de ses difficultés et, conséquemment, de ne plus recourir aux services du TS pour les résoudre. Il s'agit donc avant tout d'inciter à une réflexion sur son rapport au cadre institutionnel avant même de s'intéresser à une quelconque transformation des conditions d'apparition ou de maintien de ce problème.

6.7.5 *Médiation fonctionnelle*

Une seconde médiation s'étant illustrée dans l'analyse de l'univers sémantique des TS à l'écrit met en lien l'utilisateur et l'action. Étroitement associée à la médiation conscientisante, celle-ci vise à accroître la maîtrise de l'utilisateur à l'égard de ses propres difficultés. Une fois qu'il a réalisé l'ampleur de son problème, il s'agit pour le TS de médier le désir d'agir pour le voir diminuer. Le contrôle de plus en plus grand à l'égard des difficultés passe ainsi par l'action.

Pour inciter à l'action, le TS propose à l'utilisateur des solutions à appliquer au quotidien. Les arguments relatifs au suivi et les interventions thérapeutiques tels que ressortis de l'analyse sont mis à contribution dans l'accomplissement de cette médiation. En mettant l'accent sur des tâches à accomplir et en fournissant un accompagnement à l'utilisateur dans leur mise en œuvre, le TS s'assure d'une maîtrise du problème ayant conduit l'utilisateur à recourir à ses services. Le fait de chercher à augmenter l'autonomie de l'utilisateur dans la prise en charge de ses difficultés nourrit l'objectif du TS de se retirer, à terme, de sa situation. Aider l'utilisateur à retrouver un équilibre fonctionnel dans son quotidien et le conduire à assumer ses rôles sociaux sans plus (trop) de difficultés constitue l'univers sémantique associé au rôle du TS dans le cadre de la médiation fonctionnelle.

6.7.6 *Médiation normative*

Une troisième médiation ayant pu être observée dans la logique guidant les TS à l'écrit consiste en la médiation normative. Mettant de l'avant le rapport entre l'action de l'utilisateur et la norme sociosanitaire, cette dernière soutient la volonté du TS de satisfaire les critères normatifs institutionnels permettant de conclure son intervention auprès de l'utilisateur. Comme l'utilisateur a accru ses actions dans l'optique de voir s'atténuer son problème, il a atteint un certain degré d'équilibre fonctionnel et est désormais en mesure

de poser les actions nécessaires à une éventuelle recrudescence des difficultés l'ayant conduit à consulter un TS dans le cadre d'un CSSS. Les services professionnels du TS ne s'avèrent conséquemment plus justifiés.

La constante préoccupation des TS à l'égard de l'évaluation du problème et les interventions visant à l'amoindrir servent bien cette médiation. Par l'attention accordée aux symptômes manifestés par l'usager et par l'observation de leur modification tout au long du processus d'intervention, ces professionnels tentent de répondre aux normes sociosanitaires faisant office de références dans le cadre institutionnel de leur CSSS. Le fait pour l'usager d'assumer de manière relativement satisfaisante les rôles qu'on attend de lui dans les différentes sphères de sa vie et de ne plus avoir besoin de recourir aux services sociaux professionnels pour y parvenir constituent les principaux éléments de mesure de cette norme sociosanitaire.

La présentation des médiations relatives à l'intervention sociale notée dans les dossiers des usagers met fin à l'exposition de l'ensemble des résultats ayant découlé de l'analyse des données recueillies dans le cadre de la présente recherche doctorale. Tel qu'il est d'ores et déjà permis de l'avancer, les univers de sens entourant l'intervention sociale des TS, lorsqu'ils la réalisent en situation et lorsqu'ils la relatent à l'écrit, mettent de l'avant des logiques distinctes. Même si plusieurs éléments se rejoignent de manière plus fondamentale, les référents professionnels auxquels les TS renvoient par ces logiques mettent en exergue un écart dans les conceptions de leur intervention sociale. Ceci n'est pas sans susciter un certain nombre de questionnements au regard de la pratique professionnelle du travail social au sens large et de l'identité même de la profession. Toutefois, avant d'aborder plus en détail les divers enjeux que soulève l'analyse des données effectuée, une brève synthèse des principaux résultats venant d'être exposés fait l'objet de la partie suivante.

7. SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DE RECHERCHE

Les deux sections précédentes ont permis de décrire en détail les résultats ayant émergé du processus d'analyse des données recueillies dans le cadre de cette recherche. Ces données, issues, dans un premier temps, des enregistrements audio d'entrevues réalisées par des TS auprès d'usagers dans le cadre de leur emploi en CSSS et, dans un deuxième temps, des notes consignées aux dossiers de chacun de ces usagers à la suite des entretiens, ont ainsi offert un riche corpus d'analyse permettant l'accès aux logiques professionnelles qui guident les TS dans leur pratique effective et à l'écrit. Le tableau suivant reprend les principaux résultats relatifs à l'intervention sociale telle que réellement effectuée et telle que consignée par écrit. Les éléments qu'il contient sont commentés ensuite et reliés à la dimension relationnelle qui constitue le cœur de cette étude et qui rend compte de l'action fondamentale du travail social: la médiation.

Tableau 11
Synthèse des résultats de l'analyse de l'intervention sociale des TS

Éléments d'analyse	Intervention sociale telle que réalisée par les TS	Intervention sociale telle que consignée par écrit par les TS
Séquences types de l'intervention sociale	<ul style="list-style-type: none"> - Trame de l'intervention sociale du TS - Trame de l'histoire sociale de l'utilisateur 	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluation et intervention diagnostique - Actes et intervention cliniques - Prescription et intervention thérapeutique - Stratégies d'intervention - Champs sociaux
Actants clés de l'intervention sociale	<ul style="list-style-type: none"> - Actants de la trame de l'utilisateur: <ul style="list-style-type: none"> • Événements • Usager • Actants de l'environnement - Actants de la trame de l'intervention sociale du TS: <ul style="list-style-type: none"> • Citoyens en difficulté • Actants indéterminés 	<ul style="list-style-type: none"> - TS - Usager - Problème - Autres professionnels
Principales classes d'arguments	<ul style="list-style-type: none"> - Norme sociale - Situation actuelle de l'utilisateur et présent de l'intervention sociale - Démarches - Développement d'une autre perspective d'analyse 	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluation du problème - Intervention - Suivi - Définition des objectifs - Changement
Caractéristiques de l'intervention sociale	Processus, dynamique, mouvement, action	Acte professionnel
Rôles du TS	<ul style="list-style-type: none"> - Appui à l'utilisateur - Accompagner vers le changement - Transformer 	<ul style="list-style-type: none"> - Spécialiste des problèmes sociaux vécus par l'utilisateur - Traiter
Rôles de l'utilisateur	Agir	Appliquer les mesures prescrites par le TS
Finalités de l'intervention sociale	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfaire les besoins sociaux de l'utilisateur - Développement d'un réflexe d'action chez l'utilisateur - Changement conséquent - Mise en mouvement 	<ul style="list-style-type: none"> - Résoudre les problèmes sociaux de l'utilisateur - Contrôle des symptômes (notes évolutives) - Changement (plans d'intervention) - Recherche de stabilité
Fondement de la légitimité de l'intervention sociale	Besoins sociaux de l'utilisateur	Problèmes de l'utilisateur
Réussite de l'intervention sociale	<ul style="list-style-type: none"> - Amélioration de la situation - Changement 	<ul style="list-style-type: none"> - Disparition des symptômes - Maîtrise du problème
Types de médiation	<ul style="list-style-type: none"> - Médiation dialectique - Médiation d'<i>empowerment</i> - Médiation transformationniste 	<ul style="list-style-type: none"> - Médiation conscientisante - Médiation fonctionnaliste - Médiation normative
Conceptions de	<ul style="list-style-type: none"> - En situation d'exclusion, en marge 	<ul style="list-style-type: none"> - Porteur de symptômes

Éléments d'analyse	Intervention sociale telle que réalisée par les TS	Intervention sociale telle que consignée par écrit par les TS
l'utilisateur	<ul style="list-style-type: none"> du bien-être social - Difficultés dans l'endossement des rôles sociaux en raison d'une absence de réciprocité dans l'échange social 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable de l'action
Conceptions de l'action	<ul style="list-style-type: none"> - Mode de transformation d'un rapport à la norme sociale 	<ul style="list-style-type: none"> - Mode de contrôle d'un problème
Conceptions de la norme	<ul style="list-style-type: none"> - Norme sociale - Cadre social (problématique sociale) 	<ul style="list-style-type: none"> - Norme sociosanitaire - Cadre institutionnel (CSSS)

7.1 Deux univers sémantiques entourant l'intervention sociale

Comme le tableau 11 permet de l'observer, deux types de logiques professionnelles guidant les TS dans la réalisation et dans la rédaction de leur intervention sociale sont apparues dans les résultats. La différence entre le langage utilisé en situation d'intervention sociale et celui employé pour décrire cette dernière *a posteriori* s'est d'ailleurs révélée très éloquent à cet égard. Voici, de manière plus détaillée, les principaux constats ayant émergé de l'analyse du discours des TS en situation d'intervention réelle et dans les notes aux dossiers.

7.1.1 Des séquences types distinctes, mais convergeant vers l'action

En premier lieu, du côté des séquences types structurant l'intervention sociale, deux trames ont été dégagées de l'analyse des données audio, tandis qu'une séquence unique a été constatée dans les notes aux dossiers. Si la trame de l'histoire de l'utilisateur et celle de l'intervention du TS se déploient d'abord en parallèle dans l'esprit des TS en situation, elles se rejoignent dans l'action et convergent vers l'avenir dans un processus évolutif qui s'échelonne tout au long des rencontres avec l'utilisateur et qui est appelé à perdurer, même au-delà de la fin de l'intervention sociale. La volonté des TS d'entraîner les usagers sur le chemin de l'action constitue le point culminant de leur intervention sociale réelle, puisque c'est par l'action que s'arriment à la fois la trajectoire de l'utilisateur et les finalités plus générales du travail social, ainsi que les dimensions individuelle et

sociale de sa situation. C'est en effet grâce au développement d'un registre d'action chez l'utilisateur qu'il est possible de croire que son avenir lui garantira la satisfaction de ses besoins sociaux et que l'échange social sera rétabli. Dans la logique ayant guidé les TS à l'écrit, c'est la trame de l'intervention effectuée par le TS qui s'est démarquée. Conçue ici en termes d'actes professionnels, cette séquence met de l'avant une intervention presque exclusivement centrée sur le problème décelé chez l'utilisateur. L'attention accordée au problème oriente l'ensemble des actes professionnels du TS qui l'observe, le caractérise, l'évalue, lui assure un suivi serré, tente de l'atténuer par la prescription de diverses formes de « traitements ».

En dépit des différences remarquées, il demeure que l'action est apparue comme le dénominateur commun des axes structurant l'intervention sociale en situation et à l'écrit même si, dans les faits, l'action n'occupe pas le même espace dans l'esprit des TS. Par exemple, dans le cadre de l'intervention sociale réelle, la mise en action de l'utilisateur constitue une option – sinon la seule – face à toutes les éventuelles difficultés qui peuvent se poser sur sa route. Le simple fait, pour l'utilisateur, de passer d'un registre marqué par l'inertie à un registre d'action représente en soi une transformation et atteint les fondements de la profession. À l'écrit, l'action est instiguée par la prescription du TS à l'utilisateur pour atténuer ses difficultés. Elle sert ainsi de « traitement » au problème et de levier à sa résolution. Dans les deux cas, l'action représente somme toute la solution de premier ordre pour l'amélioration de la situation de l'utilisateur. Qu'elle s'insère à l'intérieur même de la situation de l'utilisateur, qu'elle s'attaque aux conditions sociales nuisant à la satisfaction de ses besoins sociaux ou qu'elle se déploie à plus petite échelle et se consacre d'abord et avant tout sur ses difficultés, c'est à travers de l'action que l'intention transformationniste du travail social se manifeste.

7.1.2 *Des actants aux fonctions spécifiques*

Tel que signalé déjà, les actants auxquels se réfèrent les TS, lorsqu'ils interviennent auprès d'utilisateurs en situation, mettent en relief une variété d'individus.

Ceux-ci sont tantôt connus de l'utilisateur (conjoint, enfant, membre de la famille élargie, collègue de travail, etc.) ou du TS (professionnels œuvrant dans le même établissement ou collaborateurs d'autres organisations), tantôt ils ne possèdent pas d'identité propre, mais agissent néanmoins dans la vie de l'utilisateur en représentant la part universelle des droits et besoins de tout citoyen. Ils incarnent en outre les citoyens « modèles », ceux qui entretiennent avec la norme sociale un rapport harmonieux, ceux qui posent les actions nécessaires au maintien d'un tel rapport, ceux qui, en fin de compte, ne nécessitent pas le recours à l'intervention sociale d'un TS. À l'écrit il n'est nullement fait mention d'actants indéterminés ou d'actants sociaux. L'intervention, telle que rapportée dans les dossiers, révèle plutôt trois actants intimement reliés: le TS, l'utilisateur et son problème. La description de l'intervention se limite ainsi à des objets plus tangibles, et en nombre limité également, plutôt qu'à un ensemble d'actants sans visage ni nom comme c'est le cas en situation.

7.1.3 *Des arguments appuyés par deux univers de sens*

À l'instar des séquences et des actants s'étant dégagés des résultats de l'intervention sociale réelle et celle consignée dans les notes, les grandes classes d'arguments ressorties sont elles aussi présidées par des univers sémantiques comportant des différences. Les éléments centraux sur lesquels prend appui l'intervention du TS ont en effet révélé des sens spécifiques. Lorsque réalisée en face à face avec l'utilisateur, l'intervention sociale interpelle toujours une dimension sociale par le biais plus précis d'une norme sociale. Celle-ci est invoquée afin d'éclairer les difficultés de l'utilisateur à la lumière de besoins sociaux non satisfaits et de les situer dans un contexte social dépassant le strict cadre de sa situation. Cette logique ne se déploie pas de la même manière lorsque les TS inscrivent leur intervention dans les dossiers. L'appréciation d'un rapport à la norme sociale et des besoins qui en découlent est dans ce cas-ci délaissée au profit d'une évaluation du problème précis avec lequel l'utilisateur est aux prises. La norme de référence devient alors celle, plus limitée, encadrant le problème.

Le sens accordé à l'intervention sociale, selon qu'elle s'appuie sur un rapport à la norme sociale ou sur un problème, oriente différemment la nature des interventions subséquentes à mettre en œuvre. Lors des entrevues, le TS tente de relier l'utilisateur avec la norme sociale par le biais de diverses démarches, tandis qu'à l'écrit, il travaille à atténuer le problème par la prescription d'actions. Dans le cadre de l'intervention sociale réelle, il est effectivement apparu que la recherche d'un rétablissement de l'échange social est soutenue par une attention marquée envers l'adoption d'un registre d'action chez l'utilisateur. Les arguments relatifs aux démarches et ceux associés au développement d'une autre perspective d'analyse chez ce dernier sont tout entiers dédiés à l'atteinte de cette finalité ultime. À l'écrit, le fait de viser la réduction du problème amène le TS à d'abord mettre l'accent sur la définition des actes professionnels à opérationnaliser pour y parvenir. L'intervention ne se justifie ainsi pas de manière similaire dans les deux situations, car si, à l'écrit, le TS a « besoin » du problème pour son intervention, en situation, c'est l'utilisateur qui doit recourir à l'intervention du TS pour restaurer son lien avec le social.

Il demeure que l'idée d'un changement à apporter à la situation de l'utilisateur est ressortie comme un dénominateur commun à l'intervention sociale réelle et décrite dans les notes. Dans les deux cas, le fait de créer un espace propice à l'instauration d'une transformation chez l'utilisateur s'est manifesté. Lors des entrevues, les arguments relatifs à la situation actuelle de l'utilisateur et au présent de l'intervention sociale permettent au TS de forger cet espace autour de l'utilisateur grâce auquel pourront s'ouvrir de nouvelles perspectives d'action et d'avenir et s'articuler ses besoins sociaux aux ressources et possibilités socialement offertes. À l'écrit, tous les efforts du TS visant à organiser l'espace clinique, son attention à l'égard du suivi de l'évolution des symptômes ainsi que les objectifs qu'il inscrit au plan d'intervention de l'utilisateur autorisent la mise en place de cet espace nécessaire à l'amélioration de sa situation.

Entre autres éléments similaires aux deux logiques d'intervention sociale, le souhait de susciter des prises de conscience chez l'utilisateur et d'élargir son champ de

vision au regard de sa situation a été remarqué. Lors des entretiens, le TS s'appuie sur la classe d'arguments destinés à favoriser le développement d'une autre perspective d'analyse chez ce dernier pour instaurer progressivement dans ses pensées la croyance en la nécessité de l'action pour améliorer son sort. Lorsque décrite dans les dossiers, l'intervention relative à l'organisation de la pensée de l'utilisateur atteint ce même objectif. Dans les deux cas, l'intervention sociale du TS tente de provoquer un déclic dans l'esprit de l'utilisateur afin de l'introduire au changement.

Il est évident à ce stade-ci que l'action s'est avérée partie prenante des deux univers de sens associés à l'intervention sociale. Si les TS s'y intéressent de manière différente, par les arguments associés aux démarches dans le cadre des entrevues et grâce au suivi à l'écrit, il n'en reste pas moins que l'action est primordiale dans toute intervention sociale.

En résumé, il apparaît un certain nombre de différences dans la façon de réaliser l'intervention sociale de manière effective et de la décrire ensuite dans les notes aux dossiers des usagers. Tel qu'il a été possible de le constater, deux logiques sémantiques nourrissent les conceptions de l'intervention sociale des TS. Dans cette perspective, il est permis de s'attendre à ce que de telles tensions apparaissent également dans le cadre des médiations caractérisant plus fondamentalement l'intervention sociale des TS. De la même manière que les principaux résultats ayant émergé de l'analyse des niveaux du discours des TS en situation et à l'écrit viennent tout juste d'être exposés et rapprochés, la partie suivante reprend brièvement et compare les éléments clés caractérisant les médiations du travail social s'étant dégagées de ces deux univers de sens.

7.2 Des processus médiateurs structurant l'intervention sociale

Tel que les résultats précédents permettent de le remarquer, l'analyse des données réalisée a engendré une somme intéressante d'observations permettant d'éclairer la dimension relationnelle de l'intervention sociale. Si la relation s'établissant entre un

TS et un usager constitue l'objet d'étude privilégié dans le cadre de cette étude, c'est précisément sous l'angle des médiations qui s'y accomplissent. Qu'est-il donc possible de constater à ce propos à la lumière des résultats présentés?

D'abord, il appert que les tensions énumérées précédemment se retrouvent bel et bien dans le cadre des médiations ayant émergé des analyses. Les façons de concevoir les trois pôles caractéristiques des médiations du TS ont démontré quelques différences selon que l'intervention sociale soit effectuée ou rédigée dans les dossiers. L'utilisateur, la norme, sociale ou sociosanitaire, et l'action sont ainsi compris à partir d'univers sémantiques adaptés aux cadres d'intervention auxquels se réfère le TS.

7.2.1 *Une norme à interpeller*

Dès lors qu'il s'agit d'intervention sociale, qu'elle soit réalisée concrètement ou bien rapportée dans les notes, il est toujours question d'une norme. Comme déjà mentionné, la référence à une norme contribue, dans l'esprit du TS, à paramétrer la situation de l'utilisateur. Pendant les entretiens auprès de l'utilisateur, le rappel d'une norme sociale permet de définir le cadre social qui l'entoure. La norme sociale renvoie à la dimension sociale des problèmes vécus de manière singulière par ce dernier. Elle interpelle donc les différents critères et barèmes définissant les droits universels ou établissant les politiques sociales et leurs systèmes d'intervention. La norme sociale ainsi invoquée constitue une forme de mesure primordiale à l'évaluation des besoins sociaux de l'utilisateur. Parce qu'elle établit les lignes directrices des rôles devant être assumés par les citoyens dans les différentes sphères de la société, la norme sociale guide le TS dans l'appréciation de la façon dont l'utilisateur endosse ces rôles et des conditions dans lesquelles il est contraint de les assumer.

Si, en cours de séance, la norme sociale permet au TS d'inscrire la situation de l'utilisateur dans une dynamique sociale relativement étendue, à l'écrit, le cadre normatif invoqué se révèle plus restreint. La norme sociosanitaire ici rappelée, le TS se réfère non

plus à des barèmes de nature sociale, mais plutôt aux critères institutionnels déterminant l'octroi de services psychosociaux en CSSS à des usagers en difficulté. Les outils permettant d'évaluer la situation de l'utilisateur conduisent le TS à en extraire avant tout l'aspect problématique. Différentes échelles de mesure sont utilisées pour définir les problèmes de santé physique ou mentale dont souffre l'utilisateur, le niveau de détresse psychologique ou sociale dont il est atteint, la nature des symptômes, des malaises et des difficultés qu'il rencontre, le degré de stress auquel il est confronté. Ces paramètres institutionnels permettent au TS de juger de la pertinence de recevoir les services professionnels d'un TS dans le cadre d'un CSSS. La norme sociosanitaire, parce qu'elle identifie spécifiquement le problème, oriente par le fait même les interventions les plus appropriées à déployer pour l'atténuer.

7.2.2 Un usager envisagé dans son rapport à la norme

En ce qui concerne le pôle de l'utilisateur, même si des distinctions sont constatées entre l'intervention sociale réelle et à l'écrit, les univers de sens les présidant ont cet élément en commun: ils entraînent le TS à concevoir l'utilisateur dans son rapport à la norme, qu'elle soit sociale ou sociosanitaire. Dans cette perspective, l'utilisateur se voit exclu de ce qui est admis socialement ou institutionnellement. En situation, l'utilisateur se retrouve en marge d'un système social qui ne permet pas à tous d'atteindre le bien-être social. En raison d'un échange social non satisfaisant, il se retrouve avec des besoins sociaux non comblés et éprouve des difficultés à assumer harmonieusement les rôles qu'on attend de lui dans les diverses sphères de son environnement. Dans son rapport à la norme sociosanitaire, l'utilisateur est porteur de malaises et de problèmes qu'il importe de résoudre. Dans les notes aux dossiers, il n'atteint donc pas cet équilibre fonctionnel caractéristique des citoyens ne recourant pas aux services psychosociaux d'un CSSS. L'utilisateur s'avère donc exclu de ce qu'il est convenu, institutionnellement parlant, de considérer comme un rapport sain et autonome aux problèmes.

7.2.3 *L'action comme pilier central de l'intervention sociale*

Quelles que soient les conceptions de l'utilisateur et de la norme, il demeure que l'action, dans les deux logiques régissant l'intervention sociale du TS, constitue la clé du changement ou de la résolution du problème. Si, pendant les entretiens, l'adoption d'un registre d'action chez l'utilisateur garantit la transformation de sa situation et, à l'écrit, la réalisation des tâches prescrites par le TS favorise une réduction de ses symptômes, c'est toujours sur l'action que prend sens l'intervention sociale du TS.

En réalité, l'action est apparue à ce point importante dans la logique des TS que c'est cette composante de l'intervention sociale qui permet l'articulation des deux univers de sens ayant émergé de l'analyse, des séquences s'étant dégagées du niveau des fonctions du discours et des dimensions individuelle et sociale composant la situation de l'utilisateur. Comme l'illustre la figure qui suit, c'est au cœur de l'action que se rejoignent l'ensemble des constituants de l'intervention sociale du TS tels qu'ils ont été décrits et c'est encore à la lumière de l'action qu'ils s'éclairent et se saisissent pleinement.

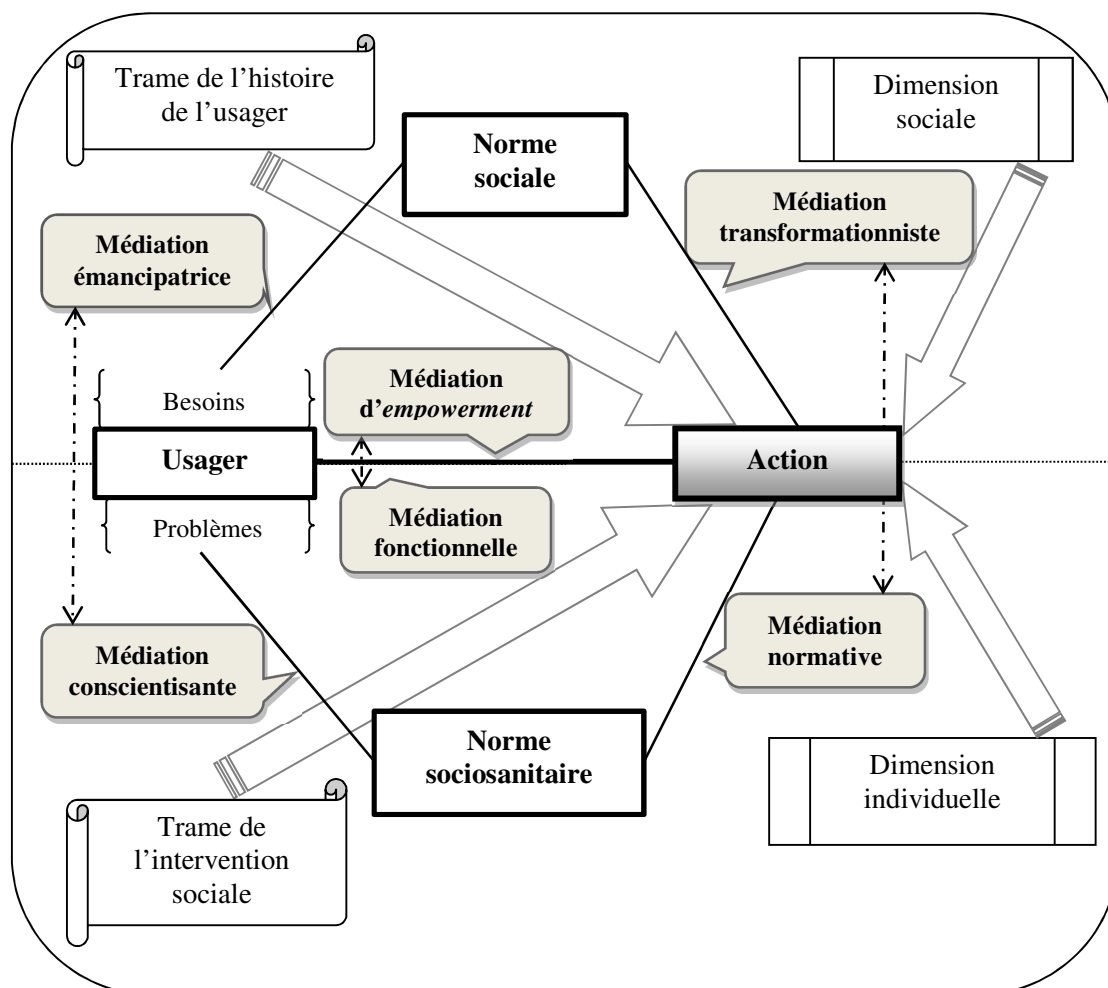


Figure 25 – Les médiations de l'intervention sociale

Tel que le montrent les flèches pointillées, les médiations en situation d'intervention sociale et à l'écrit sont illustrées dans une relation d'opposition. Cette mise en tension est représentative du sens à partir duquel les TS comprennent leur action professionnelle. En appui sur les principes de l'analyse structurale de discours (Barthes, 2008; Demazière et Dubar, 2004), selon lesquels une unité ne devient significative qu'en étant séparée à un opposé, que cette relation dichotomique entre une unité et son opposé

fait partie d'une sorte de totalité et que la signification ne peut être définie et exposée qu'à partir de cette réalité, le sens des médiations réalisées par les TS émerge du lien sémantique qu'ils effectuent. En somme, plutôt que d'être considérées de manière distincte, ces tensions dans la façon de concevoir son action professionnelle et de la réaliser concrètement doivent être lues dans ce rapport qui les oppose et qui, en même temps, les lie sémantiquement. Si elles apparaissent contraires à première vue, les médiations mises en exergue dans l'intervention sociale, que celle-ci soit réelle ou bien décrite, représentent deux constituants du même univers de sens. En d'autres mots, les médiations ne prennent sens, dans l'esprit des TS, que parce qu'elles sont ainsi en tension et ne se comprennent qu'à partir de la relation sémantique qui les unit. Ces relations constituent la réalité dichotomique (*Ibid.*) caractéristique du rapport des TS aux référents professionnels partagés par l'ensemble du groupe.

Plus spécifiquement, les figures qui suivent reprennent les médiations s'étant dégagées de l'analyse des enregistrements audio et des notes consignées aux dossiers en les illustrant dans leur relation d'opposition à la lueur du sens accordé aux trois pôles constitutifs des médiations. Cet exercice permet de mettre à jour de manière précise l'univers sémantique à partir duquel les TS conçoivent les différentes médiations se réalisant au cœur de leur intervention sociale dans le contexte sociosanitaire actuel.

7.2.4 *L'axe sémantique structurant la médiation du rapport entre l'utilisateur et la norme*

La première de ces figures montre la tension entre la médiation conscientisante, telle que constatée dans l'étude des notes aux dossiers, et la médiation émancipatrice se réalisant en cours de séance avec un usager.

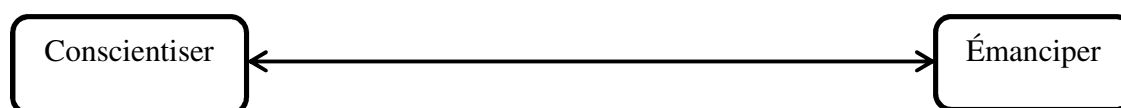


Figure 26 – Relation sémantique associée à la médiation du rapport entre l'utilisateur et la norme

Ayant trait au rapport entre l'utilisateur et la norme, que cette dernière soit sociale ou sociosanitaire, les médiations conscientisante et émancipatrice sont portées par le désir du TS de susciter chez l'utilisateur ce déclic dans son esprit qui favorisera subséquemment une prise de recul se voulant de plus en plus grande face à son rapport à ladite norme, ce qui le conduira ultimement à s'en émanciper par le développement d'une perspective d'analyse complètement nouvelle sur sa situation. La figure qui suit permet de visualiser cette relation sémantique dans toute son ampleur par le croisement de cet axe médiateur avec le rapport usager – norme à laquelle il se réfère.

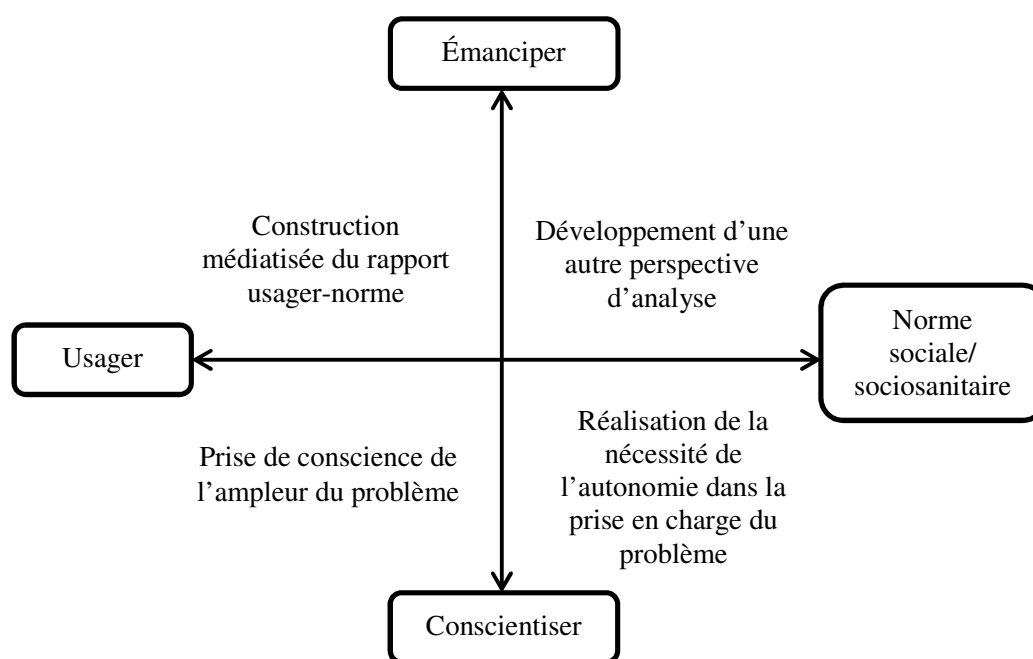


Figure 27 – Univers de sens relatif à la médiation du rapport entre l'utilisateur et la norme

Tel qu'illustré dans la figure 27, les finalités de ce premier axe médiateur prennent appui sur la volonté du TS d'amener l'utilisateur à prendre conscience de son rapport à une norme, sociale dans le cadre de l'intervention sociale réelle, sociosanitaire à

l'écrit. L'objectivation de ce rapport s'effectue à des degrés divers, selon que le TS se trouve face à l'utilisateur ou qu'il inscrive l'intervention réalisée à son dossier.

Quand il s'agit de l'intervention sous sa forme écrite, le TS cherche à démontrer à l'utilisateur l'ampleur de son problème. À partir de barèmes qualitatifs, d'échelles de mesure ou de critères institutionnels caractérisant la nature de certains problèmes sociaux pris en charge par les CSSS, le TS tente de lui faire comprendre que les symptômes dont il souffre et les conditions dans lesquelles il se trouve représentent des atteintes à un état de santé globale, et donc d'équilibre optimal, et le placent dans une situation de dépendance face au cadre institutionnel de l'établissement. Il s'agit en fin de compte de sensibiliser l'utilisateur au fait que, d'une part, son problème a atteint un niveau de sévérité tel qu'il nuit à son fonctionnement social et que, d'autre part, il lui est désormais indispensable, pour l'atténuer, de recourir aux services professionnels d'un TS. Or, ceci, dans l'esprit du TS, semble constituer le premier pas vers la prise de conscience de l'utilisateur à l'égard du fait qu'il lui est essentiel de développer une forme d'autonomie dans la résolution de ses difficultés et dans le recouvrement d'un fonctionnement social adéquat afin de ne plus nécessiter l'intervention d'un TS.

Lorsque conduite en situation, la médiation penche davantage du côté de l'émancipation. L'intention du TS de favoriser chez l'utilisateur l'objectivation de son rapport à la norme est toujours présente, mais s'inscrit dans un registre plus large. D'abord, puisqu'il interpelle une norme de nature sociale, ceci contribue à situer la nature des difficultés de l'utilisateur dans un cadre social dépassant celui, plus restreint, du CSSS. La situation de l'utilisateur ne se voit ainsi plus uniquement analysée sous l'angle de ses problèmes, mais également de ses forces, de ses ressources et des appuis dont il dispose. Par ailleurs, il résulte de l'évaluation de la situation une conception plus étendue des finalités de l'intervention sociale. Celles-ci mettent en effet de l'avant des besoins sociaux à satisfaire, plutôt que des problèmes à résoudre, tel que c'est le cas à l'écrit. Ensuite, le déclic que le TS souhaite introduire dans l'esprit de l'utilisateur ne relève pas simplement d'une prise de conscience de ses problèmes, mais s'étend à l'ensemble des

composantes relatives à son rapport à la norme sociale. Plus que de réaliser uniquement la sévérité de ses difficultés, l'utilisateur est mené de façon habile par le TS à poser en extériorité son rapport à la norme sociale, à l'analyser, à en saisir toutes les implications en termes de conditions de vie, de besoins sociaux non comblés, d'absence de réciprocité dans l'échange social. Cette construction médiatisée chez l'utilisateur de son rapport au social permet, dans la logique du TS, une plus grande émancipation de ce dernier, car en réalisant tous les impacts de ce rapport sur sa situation actuelle, l'utilisateur devient apte à développer une autre perspective d'analyse sur sa réalité. Ainsi dégagé du caractère immédiat de son rapport à la norme sociale, il lui est désormais possible de réfléchir autrement, d'accéder à un autre univers où des opportunités nouvelles s'offrent à lui.

7.2.5 *L'axe sémantique structurant la médiation du rapport entre l'utilisateur et l'action*

La seconde relation d'opposition s'étant démarquée de l'analyse des résultats met en tension la médiation fonctionnelle, telle que structurant l'intervention consignée aux dossiers, et la médiation d'*empowerment*, ainsi qu'elle est conduite par les TS dans le cadre des rencontres auprès des usagers. Cet axe médiateur concerne le rapport entre l'utilisateur et l'action.

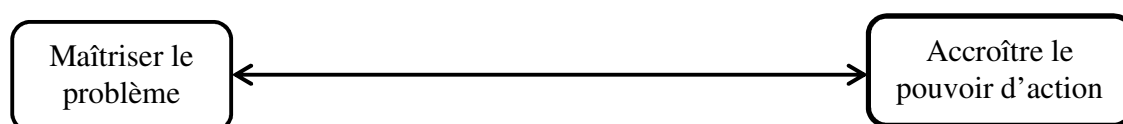


Figure 28 – Relation sémantique associée à la médiation du rapport entre l'utilisateur et l'action

Le pilier soutenant cet axe structurant la médiation du rapport entre l'utilisateur et l'action réside dans la détermination du TS de susciter le désir d'agir chez l'utilisateur. Ses intentions sont ici toutes orientées vers l'accompagnement de l'utilisateur à travers de son passage d'un registre où règne l'inertie à l'adoption progressive d'un répertoire d'actions. L'introduction d'un tel registre fondé sur l'action permet parallèlement à l'utilisateur d'exercer un certain contrôle sur les difficultés l'ayant mené à recourir aux services

professionnels du TS. Cette emprise sur les problèmes, si elle s'étend à d'autres composantes de sa situation, peut favoriser le développement d'un véritable pouvoir d'action dont il se révèle le maître. La figure insérée ci-après illustre le spectre sémantique caractérisant la médiation du rapport entre l'utilisateur et l'action.

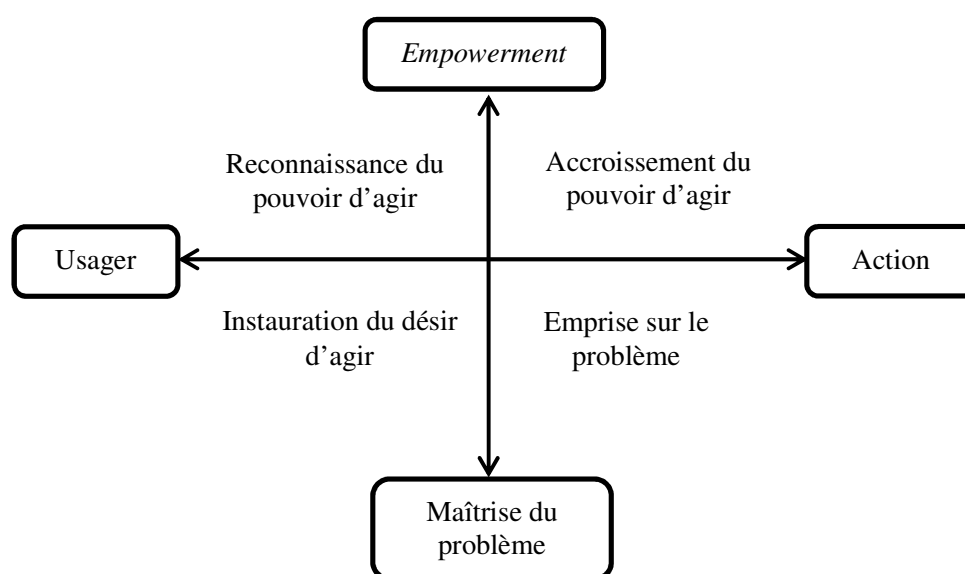


Figure 29 – Univers de sens relatif à la médiation du rapport entre l'utilisateur et l'action

Au regard de l'axe sémantique qui sous-tend les médiations du rapport entre l'utilisateur et l'action, lorsque le TS inscrit son intervention dans le dossier de l'utilisateur, les finalités qu'il y consigne concernent un contrôle du problème ayant justifié l'intervention du TS. Il est ressorti en effet que le TS tente de susciter le désir d'agir chez ce dernier afin de voir son problème s'atténuer. Par différentes formes de prescriptions destinées à l'enrayer, le TS lui laisse entendre que l'action constitue la (seule) façon d'en contrôler les symptômes. La mise en application des actions commandées par le TS dans sa situation garantit une maîtrise du problème et, par voie de conséquence, laisse la possibilité à l'utilisateur d'assumer ses rôles sociaux de manière plus harmonieuse. Le développement d'un réflexe d'agir face aux difficultés et l'espérance d'une plus grande

autonomie dans la prise en charge des éventuels obstacles risquant de se poser sur sa route légitiment l'arrêt du processus d'intervention du TS auprès de l'utilisateur.

Si la structure institutionnelle encadre le rapport de l'utilisateur à l'action dans les notes évolutives, les rencontres effectives entre ce dernier et le TS offrent la possibilité au mouvement de l'action de prendre davantage d'espace dans la situation de l'utilisateur. Se référant alors surtout au sens de la médiation d'*empowerment*, l'utilisateur est poussé à reconnaître son pouvoir d'agir. Grâce aux stratégies professionnelles du TS qui le guident dans l'interprétation d'éléments ou de dynamiques qui l'entourent qui lui étaient jusqu'alors apparus banals et sans importance, il constate les effets positifs de ses actions sur sa situation. La relation établie avec le TS lui permet en outre d'apercevoir des perspectives d'actions qui s'ouvrent dorénavant à lui. Dans la logique du TS, l'effervescence momentanée ainsi créée autour des actions et de ses effets risque en outre d'occasionner des retombées intéressantes chez l'utilisateur en ce qu'il pourra étendre son pouvoir d'action à d'autres sphères sociales au sein desquelles il évolue. Le fait d'exercer de plus en plus son pouvoir d'agir représente la condition ultime permettant de propulser le mouvement de l'action, si cher au TS, vers des objets sociaux toujours plus grands.

7.2.6 *L'axe sémantique structurant la médiation du rapport entre l'action et la norme*

Cet axe sémantique est relié de près à la troisième relation d'opposition relative aux médiations du TS, soit celle ayant trait au rapport entre l'action de l'utilisateur et la norme sociale ou sociosanitaire. La figure qui suit élucide le sens qui se dégage de la tension reliant la médiation normative et la médiation transformationniste.

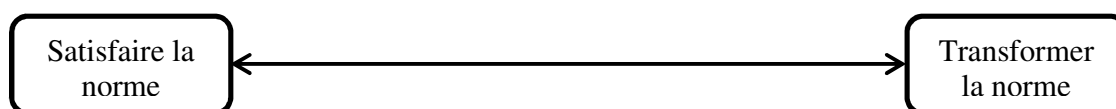


Figure 30 – Relation sémantique associée à la médiation du rapport entre l'action et la norme

Comme il est possible de le constater, le sens à partir duquel peut être compris le rapport de l'action à la norme – qu'il s'agisse de celle privilégiée par le CSSS ou de celle, plus étendue, découlant d'une problématique socialement construite – s'enracine dans la visée du TS de s'assurer que l'utilisateur ne se situe dorénavant plus en marge de cette norme, car c'est cette position d'exclusion qui l'a contraint à recourir à ses services. La modification de la situation de marginalité dans laquelle se trouve l'utilisateur s'accomplit à travers l'atteinte de différents objectifs touchant de près ou de loin la question du rapport à la norme. Il s'agit d'osciller entre la satisfaction des critères établis institutionnellement et la transformation des normes sociales en place, celles-là mêmes qui causent des situations d'exclusion.

Afin de saisir de manière plus claire la façon dont cet univers sémantique guide le TS dans la réalisation et dans la rédaction de son intervention sociale, la figure suivante croise le rapport entre l'action de l'utilisateur et la norme à la relation opposant la médiation normative et la médiation transformationniste.

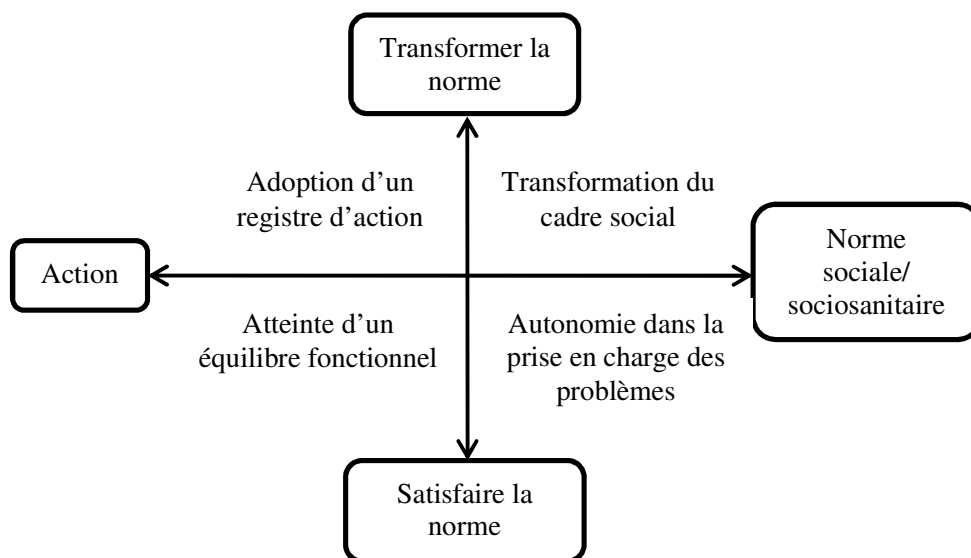


Figure 31 – Univers de sens relatif à la médiation du rapport entre l'action et la norme

L'atteinte d'un certain équilibre fonctionnel chez l'utilisateur et le développement d'une relative autonomie dans la mise en place d'actions permettant d'amoinrir ses difficultés témoignent de la façon dont, à l'écrit, le TS conçoit l'un des pôles du troisième axe médiateur de son intervention sociale. La logique du TS, à l'écrit, l'incite à démontrer que l'utilisateur satisfait désormais les critères minimaux encadrant les services psychosociaux offerts au CSSS et qu'il exerce une maîtrise suffisamment importante sur son problème pour lui permettre d'endosser, le plus harmonieusement possible, les rôles qu'on attend de lui, socialement parlant. Le discours du TS lorsqu'il décrit son intervention concerne également la capacité de l'utilisateur à faire face aux difficultés sans recourir aux services professionnels du TS, ce qui atteste qu'il satisfait les critères sociosanitaires autorisant la fermeture du dossier.

En situation d'intervention sociale réelle, l'enjeu qui préoccupe le TS se révèle plus important. Il s'agit de favoriser l'adoption et le maintien du registre d'action nouvellement acquis par l'utilisateur, et ce, de façon permanente. L'ambition du TS est d'encourager l'utilisateur à utiliser son pouvoir d'agir et à l'appliquer à d'autres sphères de son environnement où il est amené à jouer un rôle. Le fait d'accompagner l'utilisateur dans l'accroissement de son pouvoir d'action lui permet de croire qu'une fois les séances terminées, le mouvement vers l'action et vers la transformation qui s'ensuit sera déjà bien implanté chez l'utilisateur, de sorte que ce dernier continuera de l'exploiter dans différentes structures sociales qui lui sont plus ou moins proches. Le fait de devenir proactif face à la satisfaction de ses besoins sociaux est synonyme de promesse, dans l'esprit du TS, de faire perdurer cet appel à la transformation au-delà de la fin des séances, d'éventuellement l'étendre à d'autres objets sociaux, de le joindre à d'autres groupes aux prises avec des difficultés similaires, de l'appliquer aux barèmes encadrant des problématiques sociales, d'en tirer profit dans la mise en place de conditions favorables à un renouvellement des normes sociales. C'est en fin de compte cette aspiration ultime qui rejoint plus fondamentalement les assises du travail social, celles qui font de l'intervention sociale du TS un instrument de changement social.

7.3 Conclusion générale au regard des résultats de recherche

En terminant, ce tour d'horizon des constats s'étant dégagés de l'analyse des données issues des enregistrements audio et des notes inscrites aux dossiers des usagers a permis de dresser un portrait exhaustif de l'intervention sociale telle qu'elle se déploie dans le cadre d'entrevues individuelles menées par des TS auprès d'usagers ayant effectué une demande de services psychosociaux en CSSS et telle que relatée dans les dossiers de ces usagers. Il va sans dire que l'ensemble de ces résultats n'est évidemment pas sans soulever un certain nombre de questionnements au regard de divers aspects relatifs à la dimension relationnelle de l'intervention sociale du TS, aux médiations qu'elle implique, au phénomène identitaire des acteurs de la profession et au travail social au sens large. C'est donc dans la perspective d'éclairer la signification et la portée de ces résultats à la lueur d'enjeux actuels touchant de près au travail social et à la pratique professionnelle du TS que la section suivante s'attarde à mettre en lien les observations découlant de l'analyse des données avec les différentes composantes contextuelles et conceptuelles au sein desquelles s'est insérée la recherche.

CINQUIÈME CHAPITRE

DISCUSSION

S'il était une intention précise poursuivie tout au long de la réalisation de cette recherche, il s'agissait bien de mettre en lumière les axes structurant les processus médiateurs à l'œuvre dans la relation inhérente à l'intervention sociale des TS en CSSS. Au vu des résultats dégagés de l'analyse des données et venant tout juste d'être présentés de manière détaillée, qu'est-il donc possible de comprendre de ces invariants et des caractéristiques générales de la dimension relationnelle telle qu'elle s'opérationnalise en situation et telle qu'elle est décrite par la suite par les TS?

C'est dans la perspective de fournir des pistes de réflexion à l'égard de cette question centrale que la partie suivante s'attarde à situer quelques-uns des résultats au regard d'enjeux plus généraux ayant été soulevés dans les premiers chapitres de ce document. Il sera dès lors permis de prendre connaissance de certaines réflexions sur la structure invariante de l'intervention sociale des TS, sur les médiations qu'elle sous-tend et sur la question de l'identité professionnelle en travail social.

1. LA STRUCTURE INVARIANTE DE L'INTERVENTION SOCIALE DU TS: ENTRE LOGIQUE D'ACCOMPAGNEMENT ET LOGIQUE DE TRAITEMENT

L'attention portée à la structure invariante de la relation TS-usager dans le cadre de cette étude découle principalement d'un intérêt marqué envers la notion d'invariants praxéologiques développée par Soulet (1997) et reprise ensuite par Couturier (2005)³⁷. Ces auteurs ont catégorisé les invariants praxéologiques à la suite d'analyses effectuées à partir de données issues d'entretiens réalisés auprès de TS à propos de leur pratique professionnelle. Ils ont ainsi fait appel à un autre cadre référentiel auquel recourent les TS, issu cette fois d'un registre narratif visant à produire un discours « sur » leur pratique.

³⁷ À titre de rappel, les invariants identifiés par ces auteurs peuvent être regroupés en trois principales catégories: les invariants relationnels, les invariants méthodologiques et les invariants se rapportant aux finalités de l'intervention.

En ce sens, les rapprochements théoriques qui suivent doivent être considérés à la lumière de ces distinctions. Néanmoins, un certain nombre d'observations méritent d'être soulignées.

Tel qu'il est ressorti de l'analyse de l'ensemble des données, tant l'intervention sociale réalisée en situation que celle décrite dans les dossiers *a posteriori* sont guidées par des séquences qui structurent leur conduite par les TS. Celles-ci peuvent être très étroitement rapprochées des invariants méthodologiques des auteurs précités dans la mesure où, à l'instar de ces derniers, elles renvoient à des façons concrètes de mener l'intervention sociale et constituent des points de repère dans son déploiement.

La séquence principale orientant l'intervention sociale des TS auprès des usagers a fait ressortir deux grandes lignes directrices. La première sert à encadrer le processus d'intervention sociale, l'insérant dans un espace compris entre un début et un avenir. La seconde permet cette fois d'encadrer l'histoire de l'utilisateur en la situant dans une trajectoire allant de son passé à son avenir. Ces deux trames se jouent d'abord en parallèle dans l'esprit des TS avant de se joindre dans le présent de l'intervention sociale et de la situation actuelle de l'utilisateur, là où se déploie l'action, et de converger ensuite vers l'avenir. La conduite de l'intervention sociale est appuyée par une série de techniques permettant d'alimenter chacune des deux trames et de les organiser en un processus cohérent. Ces stratégies consistent à enquêter, expliquer, informer, émettre des hypothèses et faire des mises en garde à l'utilisateur. À l'écrit, la séquence type de l'intervention telle que rapportée par les TS renvoie à une seule trame s'appuyant sur des actes d'intervention diagnostiques, cliniques et thérapeutiques. De tels actes s'opérationnalisent grâce au recours à six formes de stratégies: les techniques cliniques, de traitement, psychoaffectives, diagnostiques, les explications et le contrat. Les séquences découlant de ces deux univers sémantiques dirigent l'intervention du TS vers des cibles distinctes: la modification du rapport usager-norme sociale dans le cas de l'intervention sociale réelle et la résolution de son problème principal dans le cas de l'intervention à l'écrit.

À la lumière de ce bref rappel d'éléments de résultats, il apparaît évident que les TS ne conçoivent pas leur intervention de la même manière, selon qu'ils la réalisent ou qu'ils la consignent aux dossiers. Les deux trames mises à jour ont en effet permis de dégager deux univers sémantiques relatifs à l'intervention. Le premier, se référant à l'intervention sociale réelle, repose sur l'idée de mouvement, de processus, dans le cadre duquel le TS accompagne l'utilisateur dans le développement d'un registre d'action adapté à sa situation. Le second, renvoyant à l'intervention telle que consignée par écrit, revêt un caractère plutôt statique, car fondé sur des actes professionnels visant la définition et le contrôle du problème de l'utilisateur. Dans ce dernier cas, le TS adopte la posture du spécialiste de ces problèmes en lui prescrivant un certain nombre de traitements susceptibles de l'enrayer.

Ces deux façons de concevoir l'intervention sociale interpellent deux perspectives de la relation telles qu'elles sont ressorties de l'analyse des écrits scientifiques portant sur cet objet: celle de l'accompagnement en situation et celle « de traitement » à l'écrit.

1.1 Les invariants praxéologiques de l'intervention sociale réelle: appuis à une intervention sociale visant à accompagner et à responsabiliser l'utilisateur

Lors des entretiens en face à face, il a été observé que le TS se situe à la périphérie de la situation de l'utilisateur. À partir des matériaux qu'il y trouve, il soutient l'utilisateur à travers la réflexion, la mise en œuvre et le déploiement d'actions, et ce, en mobilisant les forces et ressources que recèle sa situation. Il incite l'utilisateur à se responsabiliser quant aux actions à entreprendre pour surmonter les obstacles. C'est dans l'objectif de l'aider à devenir autonome face aux difficultés qu'il rencontre qu'il lui fournit soutien et accompagnement. Tel que mentionné précédemment, une conception de la relation fondée sur une logique d'accompagnement sollicite fortement l'engagement de l'utilisateur dans des projets susceptibles de le relier au social (Vrancken, 2010), en établissant avec lui, à partir de ses forces et les caractéristiques de sa réalité, des actions

prioritaires (Giuliani, 2007). L'accompagnement s'appuie sur les expériences sociales et les difficultés telles que vécues par l'utilisateur et fait de ce dernier, de ses potentialités et de ses ressources personnelles, environnementales et sociales le centre des préoccupations du TS. Les normes interpellées dans l'intervention sociale réelle se réfèrent d'ailleurs à des dimensions sociosanitaires collées à l'utilisateur et au sein desquelles il « doit » fonctionner en développant les moyens communément admis: maintenir une bonne santé mentale, développer des méthodes privilégiées par la psychologie populaire, prendre soin de sa santé physique, surveiller son alimentation, adopter de saines habitudes de vie, etc.

Comme il est possible de le constater, dans la logique des TS en situation, un rapport à la norme sociale transformé correspond à un utilisateur capable de se mobiliser et d'agir pour assumer les rôles qu'on attend de lui, socialement parlant, par exemple être en santé, prendre soin de ses enfants, travailler et apprécier son emploi, etc. Les stratégies employées servent bien ce dessein, car elles passent « par le déploiement et l'invention d'un ensemble de techniques d'activation et de capacitation qui reconnaissent, valorisent et interpellent leur autonomie, leur initiative, leur responsabilité individuelle » (Namian, 2011, p. 84) qui sont typiques de l'accompagnement.

Par ailleurs, l'accompagnement proposé par le TS vise non seulement à soutenir l'autonomie de l'utilisateur dans l'adoption d'un registre d'action, mais à s'assurer qu'il pose les « bonnes » actions. Une telle référence à de « bonnes » actions mérite attention, car celle-ci suggère que pour le TS, avoir un rapport harmonieux à la norme sociale, être en fin de compte « inclus » dans la société, implique une forme de responsabilité à assumer par l'utilisateur dans le rétablissement de l'échange social. Il ne s'agit alors plus tant, pour le TS, de faire intervenir des dispositifs d'aide et de les mettre à la disposition de l'utilisateur, mais surtout de le conduire à aller vers eux de manière autonome lorsque nécessaire. Le changement d'un rapport au social émerge ainsi de l'utilisateur lui-même, passe par celui-ci, repose sur celui-ci. Il est à concevoir à partir d'un utilisateur en difficulté, vulnérable, fragilisé, qui doit dorénavant savoir reconnaître, mobiliser et utiliser les forces et ressources qu'il possède pour satisfaire la norme sociale.

Si la question de la transformation du rapport de l'utilisateur aux normes est ressortie comme un élément clé de l'intervention sociale réelle, elle est néanmoins apparue selon une conception d'adaptation sociale de la part de l'individu. L'autonomisation recherchée de l'utilisateur s'apparente ainsi davantage à une forme d'habilitation à vivre en société plutôt qu'à un véritable *empowerment* (Le Bossé, 2003). Dans cette perspective, l'accompagnement permet une personnalisation de l'intervention sociale aux caractéristiques de l'utilisateur pour qu'il les module de manière à pouvoir s'adapter au social (Otero, 2005). L'intention transformationniste demeure bel et bien présente à l'esprit des TS, mais sa forme change. Il appert que la transformation traditionnelle, celle relative aux structures sociales ou aux conditions de vie des usagers, fait place à un changement plus individualisé initié par ces usagers au travers de leurs actions quotidiennes. Il est dès lors plus facile de saisir toute l'importance accordée à la notion d'accompagnement de l'utilisateur par les TS. L'attention également portée envers sa situation actuelle et le présent de l'intervention sociale permet la personnalisation de l'intervention sociale nécessaire à l'instauration et au maintien d'un registre d'action chez l'utilisateur, essentiel au rétablissement d'un rapport plus fonctionnel au social.

L'accompagnement, tel que ressorti, permet donc un suivi plus serré des actions à inventorier et à réaliser par l'utilisateur. D'ailleurs, l'intervention apparaît à ce point personnalisée qu'elle s'immisce dans les moindres sphères de la vie, voire de la personnalité de l'utilisateur. Les actions privilégiées prennent la forme de microactions, à portée surtout individuelle, à mettre en œuvre au quotidien dans des dimensions très personnelles, comme des habitudes quotidiennes saines à adopter, une hygiène de vie plus stricte à respecter, des pensées à élucider, des sentiments à exprimer à son conjoint, des comportements à bannir, des réflexions à entreprendre en fonction de ses goûts et ses intérêts, des patterns mentaux auxquels porter attention, etc. Il a été constaté que les actions se destinent toujours en premier lieu à des composantes très près de l'utilisateur pour ensuite concerner des dimensions un peu plus larges, comme celles touchant à son environnement proche: son couple, sa famille, son emploi, son réseau social. En réalité,

l'accompagnement permet au TS de s'intéresser à la personne qu'est l'utilisateur et aux liens sociaux qu'il entretient avec les diverses figures marquantes de son environnement.

Or, cet accent sur le lien social, plutôt que sur les structures en place, serait caractéristique d'un travail social qui s'éloigne d'une remise en question des conditions de vie (Otero, 2000) et des principes de justice ou d'égalité pour valoriser davantage une mobilisation des aptitudes des usagers à aller vers les ressources d'aide existant dans leur environnement (Vrancken, 2010). Du fait que l'accompagnement implique pour le TS de se rapprocher de l'utilisateur et de son quotidien pour le guider dans sa démarche vers le social, la relation d'accompagnement dans l'intervention sociale réelle sous-tend également une perspective de proximité (Breviglieri, 1999, 2005, 2008). La recherche d'une meilleure compréhension de la façon dont est vécue l'expérience sociale de l'utilisateur, à travers de ce qu'il dit, de ce qu'il pense et de ce qu'il fait démontre bien cette forme de proximité développée chez les TS de l'étude. Parce qu'elle offre à l'utilisateur une occasion de décrire de manière fine les moindres espaces de sa situation, la relation de proximité lui permet de construire une autre manière de vivre son expérience sociale (*Ibid.*, 1999).

Devant le fait que l'intervention sociale réelle soit appuyée sur une conception de la relation en termes d'accompagnement et de proximité, il aurait été légitime de s'attendre à ce qu'une attention soit portée à l'aspect psychoaffectif de l'utilisateur. Pourtant, les résultats n'ont pas permis d'identifier d'univers de sens relatif à une telle composante. En réalité, les stratégies auxquelles recourt le TS dans la séquence de l'intervention sociale s'avèrent surtout relatives à la question des normes sociales. Les enquêtes visant à connaître l'histoire de l'utilisateur, les explications qui lui sont offertes sur la nature de ses difficultés et les informations qui lui sont fournies sont davantage de l'ordre du rationnel et mettent de l'avant un langage de l'action. Il apparaît que si un intérêt est démontré à l'utilisateur envers sa subjectivité, ce n'est pas tant dans son acception psychoaffective que sous l'angle de sa façon personnelle de vivre sa situation et, surtout, de poser, ou de ne pas poser, ses actions. Les autres stratégies ayant émergé de l'intervention sociale réelle,

les hypothèses et les mises en garde renvoient à une forme d'incertain à envisager, de risques à prévenir. Ces techniques rejoignent l'idée de la responsabilisation et de l'autonomisation promues dans la logique de l'accompagnement. En rappelant à l'usager les risques auxquels il est confronté, il est plus facile d'entrevoir avec lui les actions à mettre en œuvre pour les affronter, les contourner, les esquiver.

En même temps, parce que la logique d'accompagnement est celle qui prédomine dans l'intervention réelle des TS participants et que cette dernière repose sur la description de soi, sur l'expression de l'expérience et du vécu (Namian, 2011), une surutilisation de techniques de nature psychoaffective n'apparaît plus nécessaire. En réalité, une perspective d'accompagnement s'y réfère *de facto*. La dimension psychoaffective constituant en quelque sorte le pilier de l'accompagnement, le fait d'y recourir devient en principe « naturel » pour les TS.

Quoi qu'il en soit, en situation, les séquences guidant l'intervention sociale demeurent fortement teintées d'une conception de la relation en termes d'accompagnement et de proximité où l'action de l'usager est au centre des préoccupations du TS. Si aucune allusion à un quelconque aspect psychoaffectif chez l'usager n'est pas apparue, quand il s'agit de la consigner aux dossiers des usagers, une attention à la subjectivité de l'usager est néanmoins décelée. L'analyse des résultats relatifs à la séquence de l'intervention telle que rapportée permet de dégager deux autres conceptions de la relation: une conception psychoaffective et, surtout, une conception « de traitement » qui incitent le TS, dans ce cas-ci, à focaliser sur le problème de l'usager. Si l'intervention sociale réelle ne se conçoit pas en dehors du champ de l'action, il appert que l'intervention à l'écrit ne se conçoit pas en dehors du problème.

1.2 Les invariants praxéologiques de l'intervention telle que consignée aux dossiers: appuis à l'accomplissement d'actes professionnels visant à évaluer et à traiter les symptômes de l'utilisateur

Contrairement à l'intervention sociale réelle où deux trames se conduisent simultanément par le TS, celle relatée dans les dossiers repose sur une seule séquence par laquelle celui-ci se voit propulsé à l'avant-scène pour devenir le spécialiste des problèmes de fonctionnement social de l'utilisateur. Ladite séquence réside en des actes ayant une fonction évaluative, prescriptive et thérapeutique au regard des difficultés de l'utilisateur. Basée sur l'intervention professionnelle du TS, cette trame met clairement de l'avant une conception « de traitement » et, dans une moindre mesure, une conception psychoaffective de la relation, soit, en fin de compte, deux perspectives à l'image des tendances actuelles promues dans les écrits scientifiques en travail social en contexte anglophone.

Puisque la seule trame de l'intervention du TS s'est démarquée, ce sont avant tout des techniques faisant ressortir ses aspects diagnostiques, cliniques et relatifs au problème qui sont les plus décrites. Celles-ci se réfèrent au cadre plus précis de l'espace clinique de l'intervention en institution sociosanitaire publique. D'ailleurs, l'une des catégories s'étant le plus illustrée dans l'intervention telle que rapportée a trait aux stratégies d'intervention. Une connotation professionnelle très forte est ainsi associée à ces stratégies dans les notes. L'attention exclusive du TS envers le problème de l'utilisateur, la description de son agir professionnel en termes d'actes et le langage renvoyant à l'univers professionnel du médecin mettent clairement en évidence une perspective thérapeutique de la relation.

Si le rapprochement de la logique d'intervention à l'écrit avec les actes professionnels des agents des corps de métiers du champ de la médecine et des sciences de la santé en général a été souligné à plusieurs reprises déjà, il importe d'en dégager plus fondamentalement les enjeux. D'abord, le langage employé dans les notes renvoie très clairement à un vocabulaire relatif à une forme de souffrance. Les termes décrivant un

usager « vulnérable », « anxieux », « en déséquilibre », « fragile », « en situation précaire », sont en effet représentatifs d'une façon émergente de nommer une souffrance, une souffrance de nature psychique ou physique (Ehrenberg, 2005, Furtos, 2007). Un tel langage de la souffrance serait plus caractéristique encore d'une nouvelle lecture du social (Jacques, 2004) incitant à une transposition des symptômes sociaux dans le corps et l'esprit des individus (Ehrenberg, 2005). La notion de souffrance individuelle permettrait dès lors de voir et prévenir, à travers des individus considérés à risque, vulnérables, fragilisés, les dérapages possibles d'une trajectoire vers des problèmes sociaux plus criants. L'inégalité sociale se mesure ainsi à partir du degré de souffrance vécue par l'utilisateur.

Non seulement le vocabulaire utilisé s'avère-t-il relatif à la notion de souffrance, mais il démontre une lecture sanitaire des problèmes. Si, d'une part, cette tendance à la sanitarisation des problèmes est à l'image d'une orientation sociale générale à définir des phénomènes sociaux selon le concept de santé physique ou mentale (Otero, 2000), il importe, d'autre part, que la demande d'aide de l'utilisateur corresponde aux catégories administratives en vigueur dans l'établissement (Astier, 2009). Il apparaît donc essentiel pour le TS d'assurer une cohérence entre cette demande et les critères institutionnels légitimant l'intervention sociale auprès d'un utilisateur, spécialement dans un dossier qui comporte une dimension publique. Puisque le langage de l'établissement reste centré sur des données de nature épidémiologique et sur une perspective sanitaire et thérapeutique des problèmes, il apparaît logique que le langage auquel recourt le TS à l'écrit soit teinté de ces caractéristiques et que son intervention s'apparente à celle des professionnels de la santé.

À cet égard, le fait que les TS accordent une attention particulière au développement des stratégies d'intervention utilisées lorsqu'ils relatent leur intervention à l'écrit, alors qu'une telle préoccupation n'est pas apparue centrale en situation, semble aller de pair avec le fait qu'ils les conçoivent comme le cœur même de leurs actes professionnels. Les dévoiler à l'écrit leur permet ainsi de démontrer une certaine maîtrise d'une méthode dont ils sont les spécialistes, légitimant du coup leur intervention auprès

d'un usager ayant recourt aux services sociaux d'un CSSS. Si les invariants praxéologiques sollicités en situation concernent davantage les aspects méthodologiques de l'intervention sociale qu'ils conduisent, ceux interpellés à l'écrit sont clairement axés sur les finalités de leur intervention qui, à l'instar du médecin, résident dans des actes diagnostiques, cliniques et thérapeutiques à l'égard du problème de l'utilisateur.

De la perspective prédominante à l'écrit, celle « de traitement », amenant le TS à porter un intérêt marqué à l'égard des difficultés, découle une lecture distincte au regard de l'utilisateur. Si, au cours des séances, celui-ci est considéré en fonction de son rapport à la norme sociale, dans les notes consignées par le TS, il est plutôt décrit selon sa propension à porter le problème et à en manifester les symptômes. La finalité de l'intervention sociale passe dès lors de la satisfaction de ses besoins sociaux à la résolution de ses difficultés. Tel que constaté, la part d'évaluation de l'intervention sociale, telle que réalisée en pratique, porte sur des éléments dépassant le strict cadre du problème et de la situation de l'utilisateur pour englober les besoins, les forces, les faiblesses et les ressources de l'utilisateur, alors que l'évaluation à l'écrit est restreinte au cadre plus strict du problème et du cadre normatif institutionnel. L'idée d'une intervention se fondant sur l'action et le mouvement se retrouve ainsi confinée dans des objectifs thérapeutiques visant avant tout un contrôle des symptômes de l'utilisateur.

La quasi-absence de références à un quelconque contexte ou à d'éventuelles normes sociales sous-jacentes au problème de l'utilisateur à l'écrit contribue d'autant plus à apparenter l'intervention du TS à celle des professionnels du champ sociosanitaire qu'elle le conduit à analyser les difficultés à partir d'outils qui ne lui appartiennent pas en propre. L'analyse plus sociale de la situation de l'utilisateur, telle qu'elle se réalise en pratique, se voit donc déplacée vers l'analyse de ses problèmes en fonction de barèmes, de grilles et d'échelles de mesure valorisés dans le réseau institutionnel et validés principalement par la psychologie et la médecine. Les arguments relatifs à l'intervention ne peuvent conséquemment que se restreindre aux dimensions les plus proches de l'utilisateur, celles qui s'avèrent en quelque sorte plus faciles à contrôler et pour lesquelles les outils empruntés

ont été construits: sa personnalité, ses comportements, sa santé physique et mentale, ses relations interpersonnelles. En même temps, l'utilisation d'outils psychologiques semble appuyer la légitimité de l'intervention du TS en établissement public. D'une part, ces dispositifs lui permettent de dégager, de la demande d'aide de l'utilisateur, le problème le plus susceptible de correspondre aux normes institutionnelles autorisant l'octroi de services sociaux. D'autre part, ils soulignent son rôle professionnel, en le désignant comme le spécialiste des questions du fonctionnement social de l'utilisateur. Ainsi que le souligne Boutanquoi (2004), la référence aux instruments cliniques de la psychologie dans le champ de l'action publique permet au TS « de transformer un besoin (le logement par exemple), qui a une valeur objective et qui interroge le pouvoir dans sa capacité ou sa volonté d'y répondre, en une demande [...] que lui seul peut détecter en tant que spécialiste » (p. 75).

Il est apparu que l'un des champs de spécialisation professionnelle du TS consiste en la psychoaffectivité de l'utilisateur. En dépit de la forte influence de la perspective « de traitement » sur la façon de concevoir l'intervention à l'écrit, il demeure qu'une certaine forme d'humanité octroyée à l'utilisateur est repérable. En réalité, il appert que ce dernier porte l'aspect émotif des symptômes évoqués. Une fois l'identification des malaises et des problèmes relatée, l'humeur ou les émotions de l'utilisateur se voient commentées. C'est également à travers des techniques psychoaffectives qu'une attention à l'égard de la subjectivité de l'utilisateur, de son vécu et de ses émotions est décelée dans les notes. Toutes les initiatives entreprises afin de soutenir l'utilisateur dans les épreuves qu'il rencontre, de lui faire exprimer ses sentiments et démêler ses émotions sont ainsi relatées par les TS et formulées en termes d'actes professionnels accomplis. Alors qu'aucune unité de sens relative à la psychoaffectivité n'a été dénotée dans les enregistrements, il apparaît que les TS accordent un sens professionnel significatif à cette composante à l'écrit. Une telle attention portée à la psychoaffectivité de l'utilisateur les positionne en quelque sorte comme les spécialistes de ce domaine particulier de l'intervention.

Les conceptions de la relation sous-jacentes à l'intervention sociale réelle et à celle consignée aux dossiers sont en fin de compte à l'image des perspectives actuelles. En situation, la perspective d'accompagnement est apparue dominante dans l'esprit des TS, tandis qu'à l'écrit, la perspective dite « de traitement » s'est dégagée tout aussi clairement. Si ces conceptions reflètent bel et bien les tendances présentement suivies dans les écrits scientifiques portant sur la relation, il demeure qu'un écart dans la façon de réaliser son intervention et de la relater ensuite dans des notes évolutives est décelé. Ceci apparaît préoccupant dans la mesure où celui-ci témoigne également d'une prédisposition plus générale en travail social, à savoir celle d'une difficulté à concevoir et à exprimer le cœur de l'intervention sociale réalisée par les TS.

1.3 Conceptions de la professionnalité du travail social: un axe technique reposant sur la démonstration d'un savoir-faire

À la lumière des éléments précédents, lorsqu'il s'agit de se référer aux finalités de leur intervention, il est apparu de manière très évidente que les TS ne procèdent pas d'une même logique en situation et à l'écrit. Tel que souligné déjà, la professionnalité des métiers relationnels repose sur une articulation entre un axe technique, énonçable sous forme de règles à suivre, de protocoles à appliquer, de savoir-faire à maîtriser, et un axe relationnel renvoyant à une composante transactionnelle essentielle à la prestation d'un service professionnel à un usager (Couturier et Chouinard, 2008; Soulet, 1997). Si la forme écrite de l'intervention sociale permet déjà un premier recul sur sa réalisation effective, elle représente somme toute une façon de la décrire. En ce sens, il est tout à fait juste de souligner la difficulté, pour les TS rencontrés, d'énoncer clairement l'essence du travail effectué auprès des usagers³⁸. La conception « de traitement » prédominante à l'écrit illustre en effet une distance avec la logique guidant la réalisation de leur intervention sociale en situation en focalisant, à l'instar des professionnels des sciences de la santé, sur un axe avant tout technique.

³⁸ Puisque les TS ayant participé à l'étude n'ont pas été interrogés *a posteriori* à propos des entrevues qu'ils ont menées, il importe de rappeler que ce constat n'a pas été confirmé auprès des principaux intéressés, de sorte que des nuances doivent être apportées à l'écart dont il est fait mention.

Pendant les séances, il est clairement ressorti que la nécessité du travail social réside dans l'instauration d'un registre d'action chez l'utilisateur, laquelle vient appuyer l'intention transformationniste de la profession. À l'écrit, le fait d'aborder l'intervention en termes d'actes professionnels suggère que cette légitimité passe par la démonstration d'un savoir-faire propre au TS. Les stratégies professionnelles appuyant l'intervention sociale dégagées de l'analyse des données audio et écrites sont éloquentes à cet égard. En situation, la plupart des techniques utilisées concernent de près ou de loin le changement de perspective d'analyse de l'utilisateur, tandis qu'à l'écrit les stratégies mettent de l'avant la figure professionnelle du TS. De guide et d'accompagnateur vers l'adoption d'un registre d'action, symbole du changement, le TS devient dorénavant le spécialiste du problème vécu par l'utilisateur. Ainsi, le processus de coconstruction de l'action, telle qu'il se vit en situation d'intervention sociale, ne se retrouve pas à l'écrit. Dans ce dernier cas, les rôles du TS et ceux de l'utilisateur se voient relativement bien délimités: le TS est le professionnel qui dirige l'intervention en évaluant notamment la situation, dans ce qu'elle comporte de problèmes, et qui prescrit à l'utilisateur des solutions qu'il lui importe de mettre en œuvre. Les interventions très structurées du TS envers les problèmes de l'utilisateur sont très représentatives du sens accordé à leur profession. Dans la logique qui le guide à l'écrit, il appert que le travail social ne se conçoit pas en dehors de cet aspect. Pour cette raison, le souci dont il fait preuve dans les notes à l'égard d'une description précise de toutes les stratégies qu'il met en place auprès de l'utilisateur pour enrayer son problème signifie bien plus encore que la maîtrise de simples techniques d'intervention. Il témoigne de son champ de spécialisation dans le cadre du CSSS, de son savoir-faire et de ses actes professionnels en tant que TS.

En situation, il est très nettement apparu que l'utilisateur est le maître des actions à poser pour introduire des changements à sa situation et le TS ne se considère pas comme une personne ressource à solliciter dans l'atteinte de cet objectif. S'il incarne un actant signifiant, c'est qu'il est celui qui insuffle le besoin de changer à l'utilisateur, mais jamais il ne s'immisce dans sa situation. Dans la logique qui guide la rédaction de l'intervention, parce qu'il se conçoit comme le spécialiste, c'est plutôt le TS qui conduit au changement.

Par différentes formes de prescriptions, ce dernier suggère des actions s'insérant dans un plan de « traitement » des problèmes. Le TS occupe donc le devant de la scène, tandis que l'utilisateur se retrouve dénudé de son individualité pour devenir le porteur des symptômes et le garant de l'application du traitement qui justifie l'intervention du TS. S'il demeure responsable des actions à poser, l'utilisateur n'en décide toutefois plus leur nature comme dans le cas de l'intervention sociale réelle. Si, en situation, le TS et l'utilisateur cheminent ensemble à travers le processus d'intervention sociale, ce qui les unit à l'écrit est le problème. Il est facile de le remarquer: les invariants relatifs aux finalités de l'intervention auxquels se réfèrent les TS dans les deux cas de figure ne sont pas les mêmes et, plus encore, le TS fonde son intervention à l'écrit sur un axe avant tout technique.

Si ce constat mérite d'être élaboré de manière plus détaillée, il importe auparavant de revenir sur les médiations qui façonnent plus fondamentalement l'intervention sociale des TS et qui ont pu être dégagées de l'analyse des données, et ce, dans la perspective de les situer dans le contexte général qui marque le travail social contemporain. Cet aspect sera traité dans la partie qui suit.

2. LES MÉDIATIONS AU CŒUR DE LA RELATION ENTRE TS ET USAGER: QUELS PROCESSUS À L'ŒUVRE?

Avant d'aborder plus à fond la question des médiations de l'intervention sociale des TS, il importe de contextualiser les univers de sens dégagés des résultats et associés aux trois pôles constitutifs de ces médiations: l'action, la norme et l'utilisateur, au regard d'éléments de problématique et d'enjeux actuels. Une fois cet exercice réalisé, il sera possible de mieux cerner les processus médiateurs qui les relient. Ainsi insérés dans le cadre socioinstitutionnel qui entoure le travail des TS en CSSS, ces derniers deviendront plus facilement intelligibles.

2.1 Action, norme et usager: regard sur l'univers sémantique entourant les pôles constitutifs des processus médiateurs de l'intervention sociale

2.1.1 Une éthique de l'action

S'il est un constat significatif ayant émergé de l'analyse des données, il s'agit bien de celui démontrant que l'intervention sociale des TS s'insère d'abord et avant tout dans une logique d'action. C'est en effet au cœur de l'action que cette intervention sociale prend tout son sens. Omniprésente dans l'esprit des TS ayant participé à l'étude, l'action constitue tout à la fois le début, le moyen et la fin de l'intervention sociale. L'action, en ce sens, peut être ici considérée comme poétique. En référence au concept grec, Soulet (2003) souligne le parallèle étroit entre *poiesis* et l'intervention sociale du TS ayant pour « caractéristique première d'être créatrice des possibilités de l'action même, c'est-à-dire créatrice de sa finalisation et de sa légitimité » (p. 136). Ce rapprochement reflète fidèlement la prédominance de l'action observée dans l'univers sémantique guidant la pratique des TS rencontrés, et ce, tant en cours d'intervention qu'à l'écrit. L'action produit l'action, conduit à l'action, met en place les conditions de l'action, légitime l'action. C'est encore à partir du cadre de l'action qu'est analysée la situation de l'utilisateur. Une situation ne renvoyant pas à l'action devient dès lors synonyme de problème et de nécessité d'intervention. Toutes les stratégies conséquentes du TS sont également guidées par l'intention d'instaurer l'action, à la fois dans la situation et dans l'esprit de l'utilisateur. Suivant cette logique, le travail social existe donc, faut-il encore le souligner, « par », « pour » et « dans » l'action.

En situation, l'idée de l'action est apparue à ce point cruciale à l'intervention sociale que, dans les contextes marqués par l'incertitude qui façonnent le monde professionnel des TS (*Ibid.*), l'importance d'accroître le réflexe d'action chez l'utilisateur transcende son insertion dans un projet qui serait construit sur mesure, selon ses besoins et les ressources à sa disposition. En référence à la figure 4 précédemment explicitée dans le cadre conceptuel, si l'une des médiations du TS s'est d'abord conceptualisée en termes de rapport entre un utilisateur et un projet, force est de reconnaître que, dans le cadre de cette

étude, l'engagement de l'utilisateur dans un registre d'action surpasse son intégration dans un projet à la hauteur de ses intérêts et capacités. En réalité, le projet devient ici secondaire, voire accessoire, dans la mesure où il se révèle un moyen comme un autre de déployer l'action dans la vie d'un usager.

L'idée de l'action, aussi valorisée et recherchée soit-elle dans le cadre de l'intervention sociale des TS, lorsqu'insérée plus globalement dans les contextes de réingénierie de l'État et de transformation des rapports sociaux, n'apparaît pourtant pas originale ni même novatrice. En réalité, l'appel à l'action de l'utilisateur de la part des TS s'inscrit directement dans les orientations actuelles promues notamment par la Nouvelle gestion publique (NGP) (Bellot, Bresson et Jetté, 2013) et les idéologies néolibérales mettant de l'avant la figure de l'individu, dorénavant maître de lui-même, autonome et responsable des solutions à mettre en place et des actions à entreprendre pour améliorer son sort. Bref, il apparaît que l'action constitue en fin de compte une nouvelle norme sociale représentative d'une société à tendance singulariste (Namian, 2011, Otero, 2000) et privilégiant une solidarité de responsabilisation individuelle (Soulet, 2005).

2.1.2 Entre cadre institutionnel et cadre social: quelle norme?

2.1.2.1 Une transformation de la norme sociale interpellée. S'il est convenu de rappeler que, de manière générale, la norme renseigne sur ce qui fait consensus publiquement, institutionnellement et socialement parlant, que signifie la norme interpellée par les TS sur la façon dont sont conçues les difficultés sociales actuellement problématisées? Le désir des TS d'instaurer chez l'utilisateur un registre éminemment focalisé sur l'action, tel que constaté à la fois dans le cadre des entretiens et dans les notes aux dossiers, renvoie à une conception particulière des normes découlant des problématiques socialement construites et admises dans les appareils d'État avec lesquelles ils ont à composer. Quelle est donc la nature de ces problématiques sociales sous-jacentes à leurs interventions sociales? Certains éléments de résultats sont en mesure de fournir quelques indices à cet égard.

D'abord, la sollicitation évidente de l'utilisateur par le TS, tant en situation qu'à l'écrit, dans la prise en charge de sa situation problématique, contribue à propulser à l'avant-scène une figure de l'utilisateur autonome, possédant des forces sur lesquelles il doit s'appuyer ainsi que des ressources qu'il lui importe de reconnaître et d'utiliser. Une telle mobilisation de l'utilisateur dans le contrôle de ses symptômes et malaises et dans l'accomplissement de diverses démarches ayant pour but de le rendre proactif et autonome dans la résolution de ses difficultés reflète en réalité une tendance actuelle à l'individuation (Bouquet, 2006), à l'autonomisation (Astier, 2009) et à une forme de singularisme social (Namian, 2011). Cette propension, parce qu'elle valorise les performances individuelles et considère le sujet comme unique responsable de ses réussites et de sa vie (Bouquet, 2006) commande, plus encore qu'autrefois, de réclamer le travail de l'utilisateur, à partir de son propre vécu, de ses expériences spécifiques, de sa subjectivité (Namian, 2011). Le singularisme conduit ainsi à une forte personnalisation de l'intervention sociale (*Ibid.*), au sein de laquelle la notion de besoin de l'utilisateur devient centrale. La prédominance d'une logique d'accompagnement telle qu'elle est ressortie de l'intervention sociale des TS apparaît, dans cette perspective, tout à fait en adéquation avec ces orientations récentes.

À cet égard, lors des entretiens, il est clairement apparu que les besoins sociaux de l'utilisateur constituent une source de préoccupations pour le TS. À titre de rappel, il est ressorti plus précisément que l'évaluation de ces besoins se mesure à l'absence d'action dans les divers systèmes transitant dans la situation de l'utilisateur. Ainsi, face aux difficultés énumérées par l'utilisateur ou détectées par le TS dans la vie personnelle, familiale, conjugale, professionnelle de cet utilisateur, c'est l'insuffisance d'action qui est révélatrice d'un besoin. Ce dernier peut s'avérer satisfait si, en revanche, l'action est insufflée chez l'utilisateur. C'est en effet en entreprenant certaines démarches, qu'elles soient « actives » ou « passives », en réalisant des tâches, en se mettant en mouvement, bref en mobilisant un « faire », concret ou mental, que l'écart remarqué dans la satisfaction des besoins sociaux pourra être comblé.

C'est à l'utilisateur que revient en fin de compte la responsabilité de trouver réponse à ses besoins. La transformation de son rapport à la norme passe par l'action qu'il saura, et devra, entreprendre. Tel que ressorti de l'analyse des résultats, la responsabilisation de l'action, et donc des changements qui en découleront, fait partie de la séquence structurante de l'intervention sociale. Cette visée s'inscrit donc directement dans la logique qui guide la réalisation de l'intervention par les TS. Suivant la logique de l'analyse structurale, cela suppose que le cadre professionnel auquel se réfèrent les TS fait de la responsabilisation de toute clientèle susceptible de recourir à leurs services une fin à poursuivre dans l'intervention sociale. Ceci est d'autant plus révélateur d'une règle à suivre pour ce groupe professionnel que, dans les entrevues et dans les notes aux dossiers, la référence à l'action s'est révélée plus significative encore que l'allusion à une quelconque problématique sociale et à ses dispositifs d'intervention. Il semble en réalité que l'intention de rendre l'utilisateur responsable et autonome face aux obstacles et difficultés surpasse en importance, dans l'intervention sociale, le rappel et l'instruction d'une problématique sociale en tant que telle, par exemple la violence conjugale, les problèmes de consommation, le harcèlement au travail, etc. L'intervention sociale procède donc en quelque sorte d'un mouvement inversé, où il ne s'agit pas tant d'interpeller les dispositifs des systèmes d'intervention en place et de s'assurer qu'ils répondent aux besoins des usagers que d'inciter ces usagers à aller vers eux. Il est clairement ressorti que les TS participant à cette étude n'interviennent pas autrement.

Un tel mouvement peut sembler en apparence banal, voire insignifiant. Pourtant, le déplacement d'une réponse socialement fournie à un usager vers une solution suscitée et mise en œuvre par l'utilisateur lui-même transforme la conception traditionnelle du rôle endossé par le travail social, celui d'assurer une justice sociale, une équité dans l'accès aux services, une solidarité collective envers l'ensemble des citoyens. En réalité, ce glissement traduirait plus largement une transformation dans la figure sociale du risque où la solidarité fait place à la responsabilisation des individus dans la gestion des risques sociaux (Soulet, 2005). Par conséquent, les rapports individu-social qui en résultent ne

seraient plus à appréhender sur la base d'un socle commun de principes universels, mais plutôt par le bas, à partir des liens qu'ils entretiennent entre eux et de leur capacité à se gérer eux-mêmes comme individus. Il ne s'agit dès lors, pour le travail social, plus tant de protéger contre les risques sociaux de manière collective, mais de favoriser le déploiement des forces et ressources individuelles de chacun, de soutenir le développement d'une éthique de la responsabilité (*Ibid.*), d'inculquer l'autonomie (Astier, 2009).

Puisque la norme interpellée s'est modifiée, le rapport à la norme qui préoccupe le TS change également. Ainsi, plutôt que de penser la question du risque en termes de protection sociale ou de solidarité, les usagers seraient appelés à prévoir ces risques, à les contourner, à les anticiper, à les confronter. À ce propos, la notion de risque est apparue avec clarté dans les résultats de cette étude. Plusieurs des stratégies identifiées chez les TS visent en effet à prévenir les risques. Ces dernières se traduisent par des mises en garde adressées à l'utilisateur, par l'émission d'un certain nombre d'hypothèses sur ce qui est susceptible de se produire si aucune action n'était entreprise par l'utilisateur, par le fait de semer le doute dans son esprit sur ce qu'il considère comme « normal », par des avertissements, etc. Toutes ces stratégies visent à accroître le malaise de l'utilisateur au regard d'éventuels risques à assumer et concourent à ce qu'un changement de cadre d'analyse chez ce dernier se développe, registre cette fois basé sur la nécessité de l'action. Tel que mentionné précédemment, dans la séquence type de l'intervention sociale, la responsabilisation de l'action est centrale, elle en constitue même le fondement, à la fois de sa conduite et de sa légitimité.

Suivant cette nouvelle norme sociale, il importe donc dorénavant, pour les TS, de travailler sur la capacité des individus à se réaliser, non seulement par souci de les protéger contre les risques, mais également, et surtout, parce que c'est sur cette capacité que repose l'institution de la société actuelle (Soulet, 2005). C'est en fin de compte dans leur travail de responsabilisation de l'utilisateur que peuvent s'articuler désormais les dimensions sociales et individuelles des difficultés rencontrées par les usagers. Ceci

revient à souligner qu'aussi personnalisée soit-elle, l'intervention des TS n'en demeure pas moins sociale. Parce que « se conduire comme une personne n'est pas une chose personnelle » (Astier, 2009, p. 56), l'adoption d'un registre d'action par l'utilisateur demeure une question d'institutions. L'expérience du singularisme constitue en effet une nouvelle façon d'être en rapport au social (Martuccelli, 2008). En ce sens, la dimension sociale à laquelle s'intéresse le TS demeure présente, seulement, son sens s'est modifié. L'action bivalente du travail social (Couturier, 2001) se révèle ainsi tout à fait décelable dans l'intervention sociale réelle des TS de cette recherche. Le fait de favoriser l'action chez l'utilisateur permet la réponse aux deux registres du travail social, celui identitaire, émanant de la demande de l'utilisateur, et l'autre, social, découlant de la demande de la société d'inclure les « exclus » dans cette société (Autès, 1998). Du fait que la responsabilisation de l'action constitue maintenant la condition pour s'accomplir comme individu et d'être membre à part entière de la société (Soulet, 2005), le souci des TS de rendre l'utilisateur autonome et proactif dans la résolution de ses difficultés, par un accompagnement personnalisé, permet également de contribuer à son inclusion à la norme.

L'observation des résultats a fait ressortir que la norme sociale à laquelle se réfèrent les TS ayant participé à cette étude est à l'image de celle qui prédomine actuellement au sein du social au sens large. Si la question de la responsabilisation des actions de l'utilisateur est celle qui préoccupe les TS lors de l'intervention sociale réelle, la norme sociosanitaire qu'ils interpellent à l'écrit s'insère plus étroitement dans une conception biomédicale des problématiques sociales.

2.1.2.2 Une norme sociosanitaire fondée sur le modèle biomédical. Tel que constaté dans le chapitre précédent, l'analyse du discours des TS à l'écrit a fait ressortir tout un vocabulaire spécifiquement orienté vers une conception biomédicale de la norme promue au sein de leur CSSS respectif. Le recours à des termes généralement issus du champ sanitaire, tels que *valider des hypothèses, statuer sur l'état, définir les symptômes, évaluer, prescrire*, la façon de décrire son action professionnelle en termes d'actes se rapprochant de ceux du médecin, de même que la référence sémantique à des concepts de

clinique, de *diagnostic*, de *traitement*, sont d'ailleurs éloquentes à cet égard. De plus, l'utilisation de barèmes, d'échelles de mesure et de critères relatifs au champ de la médecine et des sciences de la santé est représentative des outils sur lesquels les TS s'appuient pour évaluer les divers symptômes affectant les usagers dans les différentes sphères de leur vie. Ces références à l'univers langagier et aux dispositifs cliniques appartenant aux agents des corps professionnels du champ de la santé constituent de bons indicateurs quant à la conception de la norme sociosanitaire qu'ils possèdent. Il apparaît évident qu'à l'écrit, cette dernière s'inscrit directement dans une perspective biomédicale. Dans le cadre d'une telle conception, les problèmes sont définis à partir de termes se référant quasi exclusivement au concept global de santé, que celle-ci soit physique, mentale ou encore psychologique (Fassin, 2005; Pelchat, Gagnon et Thomassin, 2006). L'emploi d'un vocabulaire renvoyant au domaine de la médecine, comme c'est le cas ici, serait en réalité révélateur d'une forme de sanitarisaiton générale du champ social. Dès lors, l'atteinte de la santé globale deviendrait l'apanage des interventions et constitutive du langage des professionnels des métiers relationnels. Dans cette perspective, toute difficulté vécue ou tout obstacle rencontré sont considérés comme une atteinte à l'état de santé globale d'un individu, gage d'équilibre, de bien-être, voire de bonheur (Fassin, 2001).

Ainsi, l'intérêt porté par les TS à l'écrit aux effets physiques et mentaux des problèmes des usagers, à leurs habitudes de vie, ainsi qu'aux aspects de leur environnement proche, comme leur famille, leur couple, leur milieu de travail, le fait qu'ils cherchent à les caractériser sous forme de symptômes, traduisent à la fois cette orientation vers une conception plus « sanitarisée » des problèmes sociaux et l'adoption apparente d'une vision pour le moins simplifiée du bien-être social. Une telle sanitarisaiton des interventions du champ social conduirait à rechercher les causes des difficultés à travers des sphères proches de la vie de l'individu et de ses caractéristiques personnelles, comme ses habitudes de vie, ses attitudes, ses comportements, etc. (Pelchat *et al.*, 2006). En ce sens, l'attention des TS envers la dimension clinique de la situation de l'utilisateur contribue à une description plus limitée des problèmes observés. En effet, dans

l'analyse des notes consignées aux dossiers, une très grande partie des malaises et symptômes identifiés par les TS relèvent de dimensions personnelles, souvent très proches du corps physique. Ce sont dès lors des éléments plus spécifiques à l'utilisateur qui se voient qualifiés, évalués, diagnostiqués et traités. À titre d'exemple, l'humeur, les émotions, les habitudes de vie dites « nocives », les réactions, les comportements de l'utilisateur se retrouvent la plupart du temps caractérisés. Ces symptômes constatés semblent, dans l'esprit des TS, rejoindre les perspectives sous-jacentes au phénomène de sanitisation en ce qu'ils leur semblent nuire à l'équilibre fonctionnel de l'utilisateur, à son état de bien-être, à sa capacité à se responsabiliser.

D'ailleurs, la transposition d'un modèle sanitaire sur un plan interactionnel constitue un autre indicateur d'une sanitisation de l'intervention sociale (Pelchat *et al.*, 2006). Chez les participants à la recherche, l'une des grandes classes d'arguments étant ressortie de l'analyse des notes écrites concerne celles relatives à l'intervention. Ces arguments visent à décrire la nature des interventions menées auprès des usagers, lesquelles se révèlent inéluctablement associées à la relation établie avec l'utilisateur. Tel que soulevé précédemment, cette classe d'arguments définit les interventions sous forme d'actes: les actes de l'évaluation, les actes de l'échange et les actes visant à réorganiser la pensée de l'utilisateur. La transcription, dans les dossiers, des interventions en termes d'actes spontanés, ponctuels, finalisés, traduit cette forme de sanitisation à l'œuvre chez les TS.

L'engouement autour de la notion de facteur de risque serait une autre indication de l'émergence de la notion de santé dans les univers professionnels (Pelchat *et al.*, 2006, p. 56). Tel que mentionné *supra*, la question du risque, de son rappel, de son instruction, de sa prévention est apparue comme objet de préoccupation dans l'intervention sociale des TS. Ceci évoque encore l'idée d'une conception de la norme sociosanitaire fondée sur un modèle biomédical.

Quoi qu'il en soit, qu'elles soient sanitaires ou psychologiques, ou encore basées sur la responsabilisation individuelle face aux risques, ces conceptions mettent de l'avant

une perspective naturaliste du social (Boutanquoi, 2004; Fassin, 2005), perspective qui semble actuellement servir de nouveau barème aux réflexions sur la norme sociale.

2.1.2.3 Norme sociale et norme sociosanitaire: un univers sémantique reflétant les tendances actuelles. À la lumière de ce qui précède, en dépit du fait que les normes invoquées par les TS en situation d'intervention sociale et à l'écrit présentent certaines distinctions, il n'en reste pas moins qu'elles s'insèrent dans un même univers de sens. Elles s'articulent autour de deux concepts clés: la notion de santé globale, qui inclut des aspects physiques et psychologiques de l'individu, et celle de responsabilisation. La norme sociale et la norme sociosanitaire se comprennent donc, pour les TS, à partir d'une réalité similaire, dont les deux pôles qui la constituent dressent les contours d'une relation sémantique associée à la norme. De façon imagée, ceci revient à avancer que la santé sur tous les plans et la responsabilisation de l'utilisateur sont les deux côtés d'une même médaille. La figure qui suit illustre cette relation sémantique liant, dans la logique des TS, la norme sociale et la norme sociosanitaire.

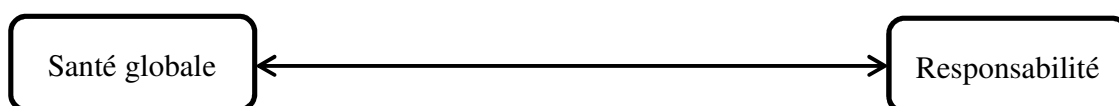


Figure 32– Univers sémantique relatif au pôle de la norme

Tel qu'illustré, l'idée d'optimiser les capacités de l'utilisateur à prendre en charge les diverses composantes de sa santé globale, comme ses habitudes de vie, ses humeurs, ses émotions, son vécu, ses expériences, ses difficultés, fait partie du cadre référentiel des TS de cette étude lorsqu'il s'agit d'une norme à évoquer dans leur intervention sociale. Il est possible de le remarquer, cette conception qui associe état de santé globale et responsabilisation de l'individu est à l'image des normes émergentes ces dernières années au sein des institutions publiques et de la société au sens large. Ceci rejoint les propos de Pelchat *et al.* (2006) à l'effet que « la sanitarisation fait de chaque individu le principal

acteur de l'amélioration de son bien-être [...] et le principal responsable de ses soins » (p. 56). Un tel cadre normatif influe évidemment sur la façon de considérer le troisième pôle composant la trame des médiations du TS, celui de l'utilisateur.

2.1.3 *L'utilisateur en tension entre problème et besoin social*

Tel que soulevé à maintes reprises dans la présentation des résultats, l'utilisateur n'apparaît jamais considéré en lui-même par les TS. Il est considéré à travers son rapport à la norme, sociale dans l'intervention réelle, sociosanitaire à l'écrit. Les résultats ont fait ressortir que c'est par une préoccupation envers les besoins sociaux de l'utilisateur en situation et envers ses problèmes à l'écrit que ce dernier se voit approché dans l'intervention sociale. Du fait que son rapport à la norme est d'une manière ou d'une autre problématique, l'individu et sa situation deviennent non seulement la cible de l'intervention sociale du TS, mais en assurent sa légitimité. Pour les TS, l'utilisateur apparaît dès lors bien plus encore qu'un simple individu demandeur de services sociaux dans un CSSS. L'absence de réponse satisfaisante à ses besoins sociaux et sa difficulté à surmonter les obstacles représentent les deux dimensions concernées par le mandat du TS.

Tel qu'illustré dans la figure 33, la recherche du problème de l'utilisateur constitue l'envers de l'identification de son besoin social. Les deux conceptions font partie du même univers sémantique et sont comprises à partir du même cadre référentiel par les TS. Ainsi, au même titre que le besoin social de l'utilisateur légitime l'intervention sociale du TS sur un plan social, son problème assume cette même fonction sur un plan institutionnel.

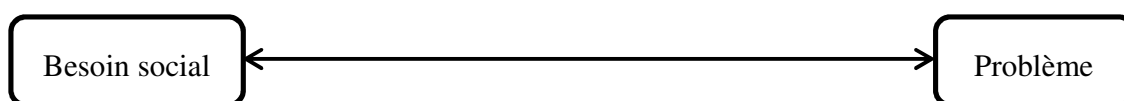


Figure 33 – Univers sémantique relatif au pôle de l’usager

À la lueur des normes prédominantes ayant été élucidées *supra*, les besoins sociaux de l’usager peuvent plus logiquement être saisis à travers la notion de risque. Parce qu’il se retrouve en marge de ce qui est socialement convenu d’admettre comme le bien-être social, présentement compris en termes de santé globale (Fassin, 2005), dans l’incapacité à assumer les rôles que la société attend de lui, en termes de résolution de ses problèmes, de réalisation de soi, d’autonomie (Astier, 2009) et de responsabilité de soi (Soulet, 2005), l’usager cours le risque d’être exclu de cette société. Il s’agit dès lors de chercher à comprendre à quels risques l’usager se trouve confronté dans l’état de sa situation actuelle. Qu’est-il donc à mettre en place pour protéger l’usager contre ces risques sociaux? Qu’est-il donc à faire pour que l’usager devienne responsable face à ses difficultés? Voilà ce qui apparaît guider l’intervention des TS auprès de l’usager. Quoi qu’il en soit, qu’il s’agisse de maîtriser un problème ou de répondre à un besoin d’ordre social, la (seule) façon d’y parvenir consiste à instaurer l’action dans l’esprit et dans la situation de l’usager.

Comme ils viennent tout juste d’être articulés avec les tendances actuelles, les trois axes à partir desquels se déploient les médiations du travail social mettent à jour des relations sémantiques qui, si elles apparaissent divergentes de prime abord, relient à travers des réalités similaires besoin social et problème individuel, santé globale et responsabilité de l’usager. Si l’axe de l’usager et l’axe de la norme ont été définis sur la base d’une relation sémantique constituée de deux opposés, il appert que l’axe de l’action se comprend et se conçoit à partir de la notion même d’action. Cette conception de l’action souligne encore son côté poétique, dans la mesure où elle sert les finalités de l’action et met tout à la fois en place les conditions de sa réalisation (Soulet, 2003). En

outre, l'action sert à la fois de cadre d'analyse aux TS face aux situations professionnelles qu'ils rencontrent en même temps qu'elle leur fournit un guide d'intervention pratique. En fin de compte, c'est encore à travers de l'action que prennent pleinement leur sens, dans l'intervention sociale, les deux univers de sens de la norme et de l'utilisateur.

2.1.4 L'univers sémantique relatif à l'articulation des pôles de l'action, de la norme et de l'utilisateur

La relation sémantique associée à l'utilisateur, reliant ses besoins sociaux à satisfaire et ses difficultés à résoudre, et celle relative à la norme, qui rassemble santé globale et responsabilité, ainsi déployées peuvent maintenant être plus étroitement rapprochées de certains concepts fréquemment sollicités dans le cadre de cette recherche pour illustrer divers aspects de l'intervention sociale des TS. Il devient donc possible de mieux comprendre les visées transformationnistes du travail social ainsi que son double mandat, identitaire et social, à la lueur du sens que prennent les trois pôles constitutifs des processus médiateurs au cœur de cette intervention sociale dans les contextes socioinstitutionnels actuels au sein desquels elle s'accomplit. Avant d'aborder les médiations en tant que telles au regard de ces contextes, il importe de dégager ce que représentent, pour le travail social, les univers de sens associés à l'utilisateur, à la norme et à l'action. C'est ce que la figure suivante permet de visualiser.

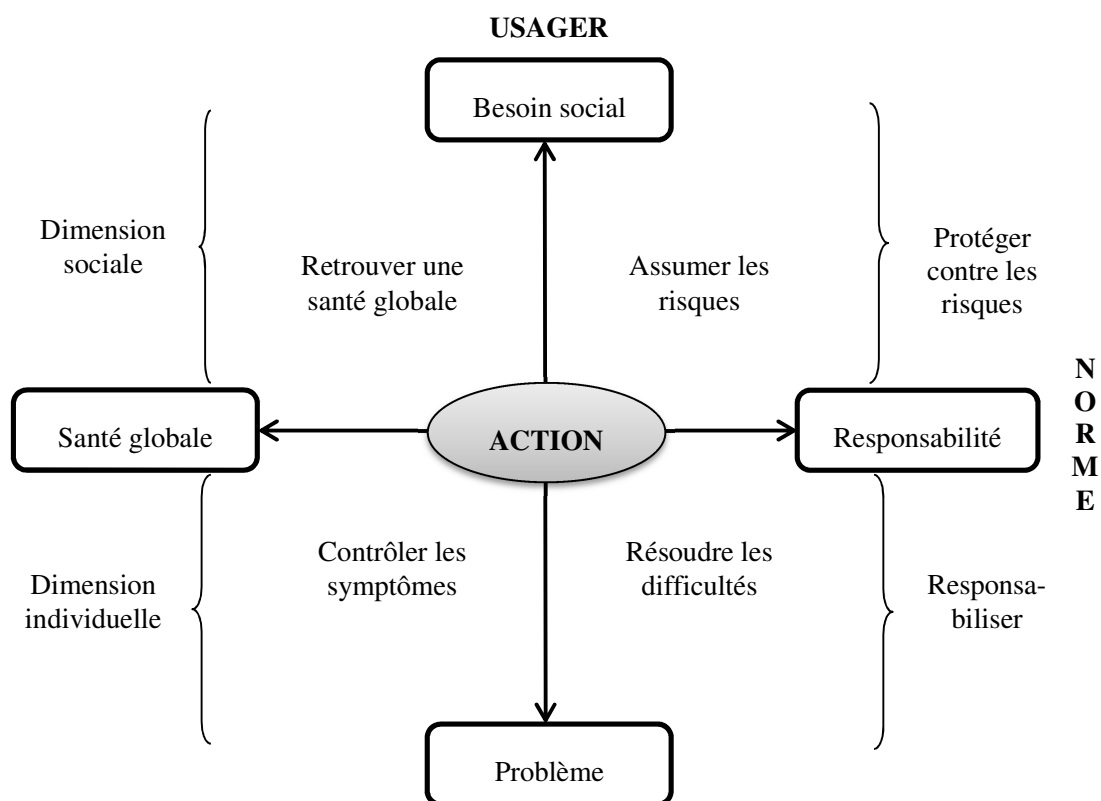


Figure 34 – Univers sémantique relatif à l’articulation des pôles de l’action, de la norme et de l’usager

Comme il est possible de l’observer, le croisement des trois axes sémantiques associés aux pôles des médiations met à jour les différents aspects du rôle du TS oeuvrant en CSSS. D’une part, pour répondre à son mandat social, c’est sur la base du besoin social de l’usager que l’intervention sociale s’effectue. Dès lors, la norme sociale invoquée conduit le TS à assurer à l’usager une protection contre les risques sociaux. Ceci se réalise par un travail sur la capacité même de l’usager à prévenir ou assumer lesdits risques ou bien par la recherche d’un équilibre biopsychosocial à atteindre. En réalité, cet état de bien-être global chez l’usager lui garantit la compétence pour assumer ou prévenir les risques et optimise sa capacité à se responsabiliser devant ces risques.

Faut-il encore le rappeler, cette protection contre les risques passe nécessairement par l'action.

C'est également par l'action que s'accomplit le second mandat du travail social, celui de répondre à la demande de l'utilisateur. La dimension individuelle de l'intervention sociale incite ici le TS à responsabiliser davantage l'utilisateur, et ce, dans la perspective de maîtriser les malaises et symptômes identifiés dans sa situation et de résoudre les problèmes qui la caractérisent. Par les actions qu'il mettra en œuvre et par les effets positifs que celles-ci engendreront, l'utilisateur se constituera progressivement un bagage d'expériences qui consolideront sa nouvelle propension à être responsable de sa santé, de ses actions, de la résolution des difficultés qu'il rencontre.

Enfin, le pôle de l'action se trouve à la croisée des axes de l'utilisateur et de la norme. C'est en réalité l'action qui permet de les articuler, tout comme elle permet d'arrimer la dimension sociale et la dimension individuelle inhérente à l'intervention sociale. C'est sur l'action que prennent sens également les médiations du travail social.

Suite à cette explicitation des axes constitutifs des processus médiateurs de l'intervention sociale des TS, les médiations en tant que telles peuvent, et doivent, être réinterprétées à la lumière des univers sémantiques qui les représentent.

2.2 Trois relations sémantiques soutenant les processus médiateurs à l'œuvre dans la relation TS-utilisateur

Pour faciliter la compréhension du sens que prennent les médiations inhérentes à l'intervention sociale des TS dans les contextes socioinstitutionnels venant d'être explicités, les univers sémantiques reliant les diverses médiations s'étant dégagés de l'analyse des données méritent d'être rappelés brièvement. D'abord, ayant trait au rapport entre l'utilisateur et la norme sociale ou sociosanitaire, la médiation conscientisante et la médiation émancipatrice cherchent à faire prendre conscience à l'utilisateur que son rapport à la norme est problématique. Souhaitant ensuite lui faire adopter progressivement un

registre d'action, le TS recourt à la médiation d'*empowerment* et à la médiation fonctionnelle pour transformer son rapport à l'action. Enfin, le troisième rapport constitutif du triangle illustrant les médiations, celui associant l'action et la norme, fait appel à deux autres médiations: la médiation normative et la médiation transformationniste. Celles-ci visent à garantir le rétablissement d'un rapport adéquat de l'utilisateur aux normes, et ce, par l'action. Les médiations ainsi résumées, elles peuvent maintenant être appréhendées à la lueur des influences qu'elles connaissent actuellement.

2.2.1 *Entre conscientisation et émancipation: quelle dialectique?*

Tel que ressorti dans les résultats, à la fois la médiation émancipatrice, mise en œuvre en situation d'intervention sociale, et la médiation conscientisante, se déployant à l'écrit, visent à favoriser le développement d'une autre perspective d'analyse chez l'utilisateur. Par ces deux médiations, le TS cherche à provoquer un déclic dans l'esprit de l'utilisateur lorsque son rapport à la norme, sociale ou institutionnelle, est devenu à ce point problématique qu'il lui est désormais essentiel, pour le rétablir, de recourir à des systèmes publics d'intervention sociale. Si, en situation, la médiation émancipatrice permet de le réaliser en faisant prendre conscience à l'utilisateur que l'absence de réponse à ses besoins sociaux découle d'un manque d'action dans sa situation, et que dans les notes aux dossiers, la médiation conscientisante y parvient en focalisant l'attention de l'utilisateur sur le fait que la gravité des difficultés qu'il éprouve le rend dépendant des services publics de son CSSS, il demeure que l'intention du TS s'inscrit dans un même registre d'intervention. Il s'agit de déplacer l'attention de l'utilisateur, actuellement concentrée sur les problèmes, les difficultés et les obstacles, vers la croyance en la nécessité de l'action.

Cette dynamique dans les médiations apparaît pour le moins paradoxale, particulièrement si elle est insérée dans les conceptions actuelles de l'utilisateur et de la norme sociale reposant sur une responsabilisation (Soulet, 2005) et une autonomisation (Astier, 2009) de l'individu dans la prise en charge des risques auxquels il est confronté. Le travail du TS consiste dans ce contexte à faire prendre conscience à l'utilisateur de son

rapport à la norme, marqué par l'inaction, pour, dans un deuxième temps, l'y soustraire, mais cette fois de manière autonome, en y introduisant l'action. L'émancipation du rapport à la norme passe par sa mise en application: par la responsabilisation. Il appert que le processus d'objectivation de la norme sociale mis en place par le TS dans ce cadre-ci ne possède plus autant cet aspect transformateur typiquement associé à la médiation dialectique (Lenoir, 1993, 1996). En réalité, si la médiation émancipatrice et la médiation conscientisante permettent toutes deux de dégager l'utilisateur de l'immédiateté de son rapport à la norme (Six, 1990), il semble que c'est pour mieux y demeurer, ou y revenir, mais cette fois, de manière consciente et objectivée.

L'émergence d'un modèle de gestion des risques sociaux basé sur la responsabilisation de l'individu s'avère en fin de compte tout autant facilitante que contraignante pour le TS. Les systèmes d'intervention traditionnellement mis en œuvre et disponibles pour l'accomplissement de son intervention sociale le conduisaient à viser l'émancipation de l'utilisateur d'un rapport à la norme conçu en termes d'absence de réponse sociale et à orienter ensuite l'utilisateur vers des services ou des solutions de nature sociale. Or, puisqu'il s'agit dorénavant de rendre l'individu autonome et responsable au regard de son propre rapport aux problématiques sociales, l'émancipation des risques passe par une responsabilisation, par une gestion de ceux-ci de manière autonome. Ceci n'est pas sans poser des défis au travail du TS. Si, jadis, les structures sociales et les institutions productrices d'inégalités pouvaient plus facilement être critiquées et remises en question auprès de l'utilisateur, dorénavant, ces structures et ces institutions résident dans l'utilisateur (Astier, 2009, Soulet, 2005). L'émancipation se réalise au regard de la norme, mais l'y contraint en même temps. La norme en question n'apparaît d'ailleurs plus négociée dans l'intervention, pas plus qu'elle n'est dénoncée.

Quoi qu'il en soit, il demeure que les médiations émancipatrice et conscientisante reposent sur le même mouvement: faire voir à l'utilisateur la façon dont son rapport à la norme, son manque d'autonomie dans la résolution de ses problèmes, le positionne en marge de la société. Si transcendance et transformation de ce rapport il y a,

celles-ci résident dans l'adoption d'un nouveau mode de conception de sa situation et des problèmes qui la caractérisent. Un mode plus individualisé certes, et cette fois fondé sur l'action.

2.2.2 *L'action comme solution et comme finalité*

À titre de rappel, les médiations impliquant le rapport de l'utilisateur à l'action, la médiation d'*empowerment* dans l'intervention sociale réelle et la médiation fonctionnelle à l'écrit, visent à convaincre l'utilisateur de l'importance d'agir afin de changer sa situation. En référence à une survalorisation de l'individu et de ses capacités à gérer les risques, la relation sémantique qui relie la prise de pouvoir de l'utilisateur sur sa situation et la recherche d'un fonctionnement social adéquat sollicite un travail social plus près de l'utilisateur et à partir de matériaux issus des sphères les plus intimes de son existence. C'est en fin de compte ce processus médiateur qui met pleinement de l'avant le rôle d'accompagnement du TS, rôle par ailleurs très représentatif d'un modèle de société singulariste (Namian, 2012).

À cet égard, le fait que l'action ait supplanté le projet comme pôle déterminant des médiations du TS conduit à ce que la médiation ainsi sollicitée ne consiste plus strictement en une médiation humaniste, mais en une médiation d'un rapport de l'utilisateur à l'action, renvoyant davantage à une médiation d'*empowerment*. Il s'agit dès lors de passer de la reconnaissance de la subjectivité de l'utilisateur vers la reconnaissance de son pouvoir d'agir. Dans le contexte actuel, il apparaît en réalité assez facile de recourir à la notion d'*empowerment*, quoique ceci se réalise de façon bien utilitaire. La notion s'avère en effet très pertinente dans la mesure où, grâce à une reconnaissance et à un accroissement du pouvoir d'action de l'utilisateur, elle permet de remettre à l'individu la responsabilité d'agir. Or, le sens de cet *empowerment* se rapproche davantage d'une forme d'habilitation que d'une véritable prise de pouvoir sur ses conditions de vie (Le Bossé, 2003). L'idée de l'*empowerment* apparaît en outre bien servir le rôle d'accompagnement du TS envers l'utilisateur. Puisque c'est à lui de déployer son pouvoir

d'action, le TS ne peut que le soutenir dans ses tentatives de préparer, d'envisager et de conduire l'action, d'encadrer ses démarches, de lui faire réaliser les impacts positifs, et ce, à partir de sa situation actuelle et des matières premières qu'elle contient. Chez les TS de cette étude, le recours aux arguments relatifs aux démarches sert cette médiation en ce qu'ils permettent de susciter le désir d'agir chez l'utilisateur, de l'accompagner dans l'abandon progressif d'un registre de l'inaction au profit de celui de l'action et de le soutenir dans l'opérationnalisation du changement. Le même phénomène se produit à l'écrit où, dans le cadre de la médiation fonctionnelle, le TS demeure très près de l'utilisateur pour l'aider à contrôler ses symptômes, à maîtriser le problème l'ayant conduit à recourir à ses services, à prendre en charge ses soins en proposant diverses solutions à instaurer au quotidien. L'accompagnement, s'il se révèle plus directif à l'écrit, cherche malgré tout à augmenter l'autonomie de l'utilisateur dans l'atteinte d'un équilibre fonctionnel.

Le changement, au sein de ces médiations, se mesure donc à l'action et s'atteint par l'action. Dans les deux cas, l'accompagnement du TS se traduit par des stratégies visant à convaincre l'utilisateur de la nécessité de l'action et à lui démontrer la force de l'action. Il s'agit de le pousser à agir pour lui faire expérimenter une nouvelle forme de « puissance » et d'autonomie qui, en retour, le conduira à poursuivre son action. En ce sens, la médiation d'*empowerment* ne diffère pas de son homologue institutionnelle, la médiation fonctionnelle, dans la mesure où l'instauration d'un registre d'action chez l'utilisateur sous-tend une approche de type cognitivo-comportementale visant l'adaptation de l'individu aux normes sociales et institutionnalisées (Otero, 2000). Dans ce type d'approches, il s'agit de chercher à modifier le schème de pensée d'un individu et de favoriser le développement de compétences plus adaptées (*Ibid.*). Parce que le TS tente, dans les deux cas, de faire prendre conscience à l'utilisateur que son mode d'appréhension de la réalité actuel nuit à son fonctionnement social et de l'encourager à apprendre un nouveau registre d'analyse, basé sur l'action, les deux médiations mettent à jour une intention adaptative.

Le déplacement observé d'une médiation humaniste vers une médiation visant de plus grandes prises de pouvoir chez l'utilisateur opère en même temps un changement de perspective quant aux méthodes d'intervention mises de l'avant par le TS en situation. Le traditionnel registre psychoaffectif, interpellé lors de la création d'un projet mettant de l'avant l'aspect subjectif de l'individu et la dimension humaniste de l'intervention sociale, se retrouve remplacé par le recours à des stratégies langagières encourageant la reconnaissance, par l'utilisateur, des actions qu'il est en mesure de poser et de leurs impacts favorables sur sa situation. Ceci fait ressortir, de nouveau, le caractère effectif et prédominant de l'action. L'expérimentation progressive de l'action par l'utilisateur et son approbation par le TS en cours de séances constituent un appui considérable à l'atteinte des visées transformationnistes de l'intervention sociale et au développement continu d'actions chez l'utilisateur. Parce que les rencontres entre TS et utilisateur permettent « la validation mutuelle des actions posées et [l']approbation réciproque des conduites engagées comme des références mobilisées » (Soulet, 2003, p. 138), il se construit un capital d'expériences significatives et positives pour l'utilisateur qui consolide son adoption d'un registre d'action.

À l'écrit, la médiation humaniste, telle qu'initialement conceptualisée, est remplacée par la médiation fonctionnelle. À l'instar de la médiation d'*empowerment*, celle-ci concerne la modification du rapport de l'utilisateur à l'action. La notion de projet ne s'est pas non plus avérée sollicitée dans les notes aux dossiers. En réalité, le projet de l'utilisateur apparaît secondaire. Pour accroître la maîtrise sur ses difficultés, il demeure que ce qui prime c'est d'abord et avant tout l'action que ce dernier saura mettre en œuvre.

2.2.3 *Expérimenter le social dans sa forme individualisée*

L'univers sémantique entourant la médiation transformationniste et la médiation normative concerne le rapport entre l'action de l'utilisateur et la norme, sociale ou sociosanitaire. Si le sens octroyé à ces normes fait osciller l'objectif du TS entre satisfaire la norme, à l'écrit, et transformer cette norme, en situation, il demeure que la rencontre

des finalités de ce processus médiateur repose sur la garantie que l'utilisateur conservera le plus longtemps possible son registre d'action nouvellement acquis et qu'il l'appliquera dans les autres sphères où il rencontrera des obstacles. Le fait de cultiver ainsi l'intentionnalité de l'utilisateur au regard de l'action prend tout son sens lorsque situé dans le cadre d'un appel général à la responsabilisation des individus dans l'atteinte et le maintien d'une santé globale leur permettant d'assumer les risques sociaux.

La transformation passe ainsi par une responsabilisation des individus qui doivent dorénavant s'autogérer de manière autonome, de façon à demeurer socialement fonctionnels. Telle que d'abord conceptualisée dans cette étude, l'intention transformationniste du travail social se traduisait par une modification des normes sociales envisagées sous l'angle des problématiques socialement admises et pour lesquelles des systèmes d'intervention étaient mis en place. Or, si l'idée de transformation reste présente à l'esprit des TS, celle-ci ne concerne plus autant les structures, ou du moins certaines formes de protections sociales. Les médiations s'inscrivent en réalité directement dans le courant actuel définissant le social non plus en termes de structures de protection sociale, mais en termes d'individus autonomes et responsables. La transformation recherchée s'est ainsi déplacée, allant d'une modification des réponses sociales aux citoyens en difficulté à un accompagnement aux usagers dans une reconfiguration de leur expérience sociale (Giuliani, 2007) ou dans leur capacité d'adaptation à la société (Otero, 2000). Le changement de rapports au social s'avère ainsi toujours recherché chez les TS, mais la nature de ces rapports et de ce social s'est modifiée. Faire partie de la société se réalise dorénavant en se responsabilisant en tant qu'individu. La transformation ainsi sollicitée repose en fin de compte sur une vision naturaliste du social (Boutanquoi, 2004, Fassin, 2005) au sein de laquelle « le langage de la responsabilité concerne les formes prises par les inégalités sociales dans un monde qui se réfère au quotidien à l'idée d'autonomie individuelle » (Ehrenberg, 2005, p. 30).

2.4 Conclusion: médiations et professionnalité du travail social

Au vu de ce qui précède, les médiations ainsi réinterprétées et situées dans les contextes sociosanitaire et institutionnel définissant le travail du TS aujourd'hui ne sont pas sans susciter un certain nombre de questionnements au regard du travail social au sens large, de ses finalités, de ses formes nouvelles. Malgré tout, les processus médiateurs inhérents à la relation s'établissant entre le TS et l'utilisateur sont fondamentalement représentatifs de leur spécialité professionnelle. Si un écart dans les façons de concevoir son intervention sociale, selon qu'elle soit réalisée ou consignée dans les dossiers, a été remarqué dans l'analyse des données et si cet écart témoigne de la difficulté plus générale des acteurs de la profession à énoncer clairement leur travail, il demeure que la médiation permet d'articuler l'ensemble des composantes du travail social en un univers de sens professionnel tout à fait cohérent, intelligible et dicible. Tel qu'illustré dans une section antérieure, les relations sémantiques définissant les médiations de l'intervention sociale réelle et celles s'étant dégagées des notes aux dossiers se comprennent à partir du même cadre référentiel, s'appuient sur une seule et même logique qui fait sens pour les TS. L'articulation de l'intervention sociale entre un axe technique et un axe relationnel ne doit donc pas se penser en considérant les logiques situationnelles et écrites isolément, mais plutôt en les mettant en relation et en en déployant les divers univers de sens qui les façonnent et qui les illustrent dans toute leur complexité. L'élucidation de ces processus médiateurs, telle qu'elle vient d'être réalisée, permet en outre de concevoir la façon dont ceux-ci s'adaptent aux nombreuses composantes que l'intervention sociale met en interrelation: aux contextes de pratique, aux situations, aux usagers, aux normes. Ainsi conçues et reliées sémantiquement, les médiations peuvent très certainement appuyer la professionnalité du travail social et favoriser, peut-être, une meilleure maîtrise conceptuelle des TS sur cette dimension cruciale de leur intervention sociale: la relation.

CONCLUSION

S'inscrivant dans un contexte contemporain où l'ensemble des professions sont amenées à débattre de leurs productions auprès d'autres corps de métiers et de la population en général, la présente étude a cherché à mettre en lumière la spécificité d'une profession irréductiblement relationnelle, qui peine à être reconnue et qui pose des difficultés évidentes à se dire par ceux-là mêmes qui l'exercent: le travail social. Métier socio-éducatif au même titre que l'enseignement, le travail social vise, tout comme ce dernier, la transformation de rapports au monde, que ceux-ci soient envisagés sous l'angle du rapport au savoir ou du rapport à la norme sociale. De telles finalités s'accomplissent par une activité professionnelle se déployant au cœur même d'une relation avec un élève ou un usager: une médiation. Le fait de reconnaître les processus médiateurs au sein des pratiques professionnelles constituerait d'ailleurs un déterminant essentiel à une véritable professionnalité des métiers relationnels (Lenoir, 1993).

Il appert pourtant que pour le TS, la médiation inhérente à son intervention sociale ne se conçoit pas de manière évidente. D'une part, la médiation est rarement réfléchi dans le cadre même de cette intervention sociale. Elle s'avère plutôt envisagée comme l'une des nombreuses pratiques du travail social, au même titre que le counseling ou l'organisation communautaire par exemple. Les écrits scientifiques portant sur la médiation confirment cette observation, en soulignant en outre son caractère polysémique et son usage pour illustrer à la fois une pratique du travail social, une compétence générale chez l'intervenant ou encore une méthode d'intervention s'inscrivant dans une approche ou se révélant pertinente à un type de population (Mantle, 2002). Quoi qu'il en soit, le dénominateur commun à ces différentes conceptions repose sur le fait que ces pratiques de médiation demeurent comprises de manière instrumentale (Lenoir, 2008), soit à partir de finalités précises, comme la résolution de conflits ou le rétablissement d'un lien rompu entre deux parties.

D'autre part, les conceptions actuelles de la relation inhérente à toute intervention sociale en travail social mettent de l'avant deux principales perspectives: une conception psychoaffective et une conception dite « de traitement ». La première centre l'intérêt du TS d'abord et avant tout sur les dimensions subjectives, émotives et existentielles de l'utilisateur. Ceci contribue à solliciter davantage les qualités humaines personnelles du TS, plutôt que ses compétences professionnelles à relier l'utilisateur au social. La seconde perspective propulse à l'avant-scène la figure professionnelle du TS qui se révèle le spécialiste des problèmes rencontrés par les usagers. Faisant surtout ressortir ses capacités évaluatives et interventionnistes, la perspective « de traitement » concentre l'intervention du TS sur des activités diagnostiques et thérapeutiques visant à enrayer les difficultés de l'utilisateur. Ces deux modes de conception de la relation ne sont évidemment pas sans poser certaines difficultés supplémentaires à une élucidation de la médiation au cœur de l'intervention sociale du TS, d'autant plus que celles-ci s'insèrent dans des approches normatives de la relation et visent donc avant tout à prescrire de « bonnes » pratiques au TS.

À la lueur de ces enjeux relatifs à la reconnaissance de la professionnalité du travail social, le dégagement des composantes médiatrices propres à la relation TS-utilisateur s'est avéré tout à fait pertinent et justifié. Pour ce faire, la présente recherche doctorale s'est intéressée aux axes structurant les interventions sociales conduites par des TS oeuvrant dans le cadre de CSSS québécois. Le travail social se réalisant au sein de ces établissements publics valorise des interventions sociales se rapprochant des formes premières de *case work*. La relation s'établissant entre les TS de ces institutions et les utilisateurs qui y recourent s'est donc révélé un terrain propice à cette étude, dans la mesure où l'intervention sociale individuelle est susceptible de représenter le malaise identitaire typique vécu par grand nombre de TS (Pelchat *et al.*, 2004).

Le corpus des données recueillies a résidé, dans un premier temps, en des entrevues réalisées par six TS auprès d'utilisateurs ayant acheminé des demandes de suivis psychosociaux au volet Services généraux d'un CSSS. Dans un deuxième temps, ce sont

les notes que ces mêmes TS ont consignées dans les dossiers de ces usagers à la suite des entrevues effectuées qui ont complété le corpus. Afin de mettre à jour la logique qui guide l'intervention sociale en cours de réalisation et pendant la rédaction, le discours des TS a été analysé grâce au recours à la méthode de l'analyse structurale de discours (Barthes, 2008, Demazière et Dubar, 2004).

Parmi les résultats les plus marquants ayant émergé de l'analyse de ces données, l'omniprésence de l'action au sein de l'intervention sociale est sans contredit le principal. À la fois dans le cadre des entrevues en situation et dans les notes évolutives, l'action s'est en effet révélée prédominante à l'esprit des TS. Qu'il s'agisse d'analyser la situation de l'utilisateur et ses besoins sociaux, d'évaluer ses difficultés et les symptômes qui en découlent, de mettre en place les conditions d'un changement chez l'utilisateur et de maîtriser son problème, il est apparu que c'est à partir de l'action que l'agir professionnel du TS prend tout son sens. L'action constitue tout à la fois le cadre d'analyse de la situation de l'utilisateur, le processus même de transformation de son rapport aux normes, qu'elles soient sociales ou institutionnelles, et la finalité de l'intervention sociale du TS. La relation apparaît en ce sens permettre le déploiement de ces intentions dans le cadre situé d'entrevues en CSSS.

Si l'action constitue le point d'ancrage de l'intervention sociale des TS, un écart a toutefois été constaté entre la façon de la conduire et de la décrire ensuite dans les dossiers des usagers. La difficulté des TS à énoncer sa spécificité professionnelle, remarquée dans les écrits scientifiques, apparaît alors également chez les TS de la présente recherche. La façon actuelle de décrire leur agir professionnel, par le biais des notes consignées aux dossiers des usagers à la suite de la réalisation d'entrevues, porte à croire qu'ils la conçoivent à partir d'un registre s'apparentant à l'univers professionnel propre au champ de la médecine et des sciences de la santé. Bien évidemment, il ne faut pas négliger ici l'impact majeur que possède le poids institutionnel sur la manière d'écrire son intervention dans un dossier ayant un caractère public. Néanmoins, tant le langage adopté, les outils d'évaluation mentionnés que les actes définis dans les notes ont

cette caractéristique de s'inscrire dans un répertoire professionnel emprunté au monde biomédical. La principale perspective de la relation se dégageant des notes aux dossiers est donc à l'image de la conception « de traitement » prédominante dans les écrits scientifiques. Ceci contribue à faire du TS le spécialiste des problèmes de l'utilisateur. Par la maîtrise d'une méthode et d'actes cliniques et diagnostiques que lui seul est à même d'utiliser et de poser, les symptômes identifiés chez l'utilisateur peuvent enfin être contrôlés et les critères institutionnels d'octroi de services psychosociaux, rencontrés.

Ainsi, la façon de relater son intervention dans les dossiers ne semble pas correspondre à sa réalisation effective. En situation, il s'agit plutôt d'un travail social fondé sur une logique d'accompagnement de l'utilisateur dans l'instauration d'un mode d'analyse et d'agissement axé sur l'action. À partir de sa situation et des matériaux qu'il y trouve, le TS incite habilement l'utilisateur à adopter progressivement un registre d'action. De spécialiste du problème de l'utilisateur à l'écrit, le TS devient accompagnateur et guide vers le changement. Si, dans le premier cas, l'intention du TS est de contrôler le problème de l'utilisateur, l'idée d'améliorer la situation d'une manière plus générale est celle qui prime dans les entrevues. Quoi qu'il en soit, ces deux visées se réalisent encore par l'action, reposent sur l'action, s'atteignent par l'action. L'action apparaît en fin de compte comme le cadre permettant aux deux conceptions de s'articuler.

En même temps, l'intérêt marqué envers l'instauration d'un registre d'action chez l'utilisateur illustre une tendance sociale actuelle, tendance caractéristique d'un mode de conception du social en termes de singularité (Namian, 2011) ou d'individuation (Bouquet, 2006). Cette perspective modifie les types de rapports au social en individualisant les responsabilités dans la gestion des risques sociaux (Soulet, 2005) et en incitant tout individu à devenir autonome dans la satisfaction de ses besoins (Astier, 2009). En outre, le constat d'une logique représentative de l'univers professionnel médical à l'écrit se veut également le reflet d'un phénomène global de sanitarisation du social (Otero, 2000) à partir duquel les difficultés de l'utilisateur sont définies selon un langage propre à la santé physique et mentale (Fassin, 2001, Pelchat *et al.*, 2006). Suivant

ces transformations, les normes sociales traditionnellement interpellées par le travail social se sont modifiées. Comme il a été possible de l'observer, les résultats issus de cette étude s'insèrent tout à fait dans ces nouvelles orientations générales.

Malgré tout, en dépit de l'écart observé entre la façon de concevoir l'intervention sociale telle qu'elle se réalise auprès d'un usager et telle qu'elle est relatée dans les notes à son dossier, et en dépit des formes actuelles que prennent les normes et le social, les constats ayant émergé de cette recherche indiquent que le travail social conserve le même mandat: agir sur les rapports des usagers aux normes en place. Son action demeure bivalente et joue réellement sur les deux registres classiques: identitaire et social. Les médiations qui caractérisent l'intervention sociale s'accomplissent, même si, comme il a été possible de le remarquer, elles restent difficilement appréhendables et dicibles par les TS.

Pourtant, concevoir l'action professionnelle du TS en termes de médiation permettrait aux acteurs du travail social d'illustrer la complexité de ses pratiques. Les médiations dégagées de l'analyse de l'intervention sociale réelle et écrite des TS de la présente étude ont permis de souligner toutes les nuances et les spécificités que cette intervention saisit et met en œuvre selon les contextes, les usagers et les problématiques rencontrées. De plus, penser l'intervention sociale *in situ* et celle à l'écrit à travers de relations sémantiques décrivant des processus médiateurs complexes et variés offrirait une occasion intéressante de surmonter l'écart mentionné. Plutôt que d'être conçues de manière isolée, les médiations permettent en effet d'articuler l'intervention sociale telle que réalisée et celle inscrite aux notes évolutives dans des univers de sens distinctifs du travail social et à ses composantes actuelles. Les différentes médiations ayant trait aux rapports entre l'usager, les normes sociales et institutionnelles et l'action font en réalité partie d'un seul et même monde professionnel: celui appartenant au travail social et attestant du travail du TS.

En terminant, il va sans dire que l'ensemble des dimensions de cette étude ouvrent la voie à la poursuite de plusieurs autres recherches sur le sujet. Tant les éléments de problématique dans lesquels se sont insérés les objectifs visés, le cadre conceptuel construit et adopté, le dispositif méthodologique utilisé et les résultats dégagés de l'analyse des données constituent de solides bases sur lesquelles s'appuieront des travaux futurs. La mise en valeur d'un cadre d'analyse permettant d'obtenir un point de vue global sur l'intervention sociale de TS en CSSS alimentera également les recherches à venir. Les projets à entreprendre auront certainement cette visée d'accroître les perspectives et la compréhension globale de l'intervention sociale réalisée par des TS, en CSSS d'abord et dans d'autres milieux de pratique ensuite. Ceci implique de poursuivre les analyses au regard de cet objet, en recherchant notamment le point de vue d'autres acteurs, comme les usagers qui ont recours aux services psychosociaux, les conseillers cliniques des établissements et, évidemment, les TS eux-mêmes. Il s'agira également d'approfondir l'étude du discours « sur » l'intervention sociale, par exemple dans les notes aux dossiers des usagers, et du discours prescrit, notamment par les normes de pratique encadrant l'exercice de la profession en CSSS. Les recherches à entreprendre s'inscriront donc dans la même volonté ayant guidé la réalisation de la présente étude doctorale, celle de dresser un portrait le plus global possible de l'intervention sociale en travail social, d'en améliorer sa compréhension et d'en permettre une meilleure reconnaissance.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Aballéa, F. (1992). Sur la notion de professionnalité. *Recherche sociale*, 124, 39-49.
- Aballéa, F. (2013). Le retour du contrôle social. In C. Bellot, M. Bresson, et C. Jetté (dir.). *Le travail social et la nouvelle gestion publique* (p. 11-27). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Al-Krenawi, K.A. et Graham, J.R. (2001). The cultural mediator: bridging the gap between a non-western community and professional social work practice. *The British Journal of Social Work*, 31(5), 665-685.
- Association canadienne des travailleurs sociaux (ACTS) (2000). *Déclaration de l'ACTS sur le champ de la pratique du service social*. Ottawa: Conseil de l'ACTS.
- Association canadienne des travailleurs sociaux (ACTS) (2008). *Énoncé de l'ACTS. Le champ de pratique du service social*. Ottawa: Conseil de l'ACTS.
- Astier, I. (2009). Les transformations de la relation d'aide dans l'intervention sociale. *Informations sociales*, 2(152), 52-58.
- Autès, M. (1998). Le travail social ou la relation de service sans service. *Lien social et politiques-RIAC*, 40, 47-53.
- Autès, M. (1999). *Les paradoxes du travail social*. Paris: Dunod.
- Balmer, A. et Hébert, J. (2009). Les médiations en question. *Nouvelles pratiques sociales*, 21(2), 20-30.
- Bardin, L. (1998). *L'analyse de contenu* (9^e éd.). Paris: Presses universitaires de France (1^{re} éd. 1977).
- Barel, Y. (1973). *La reproduction sociale. Systèmes vivants, invariance et changement*. Paris: Anthropos.
- Barel, Y. (1982). *La marginalité sociale*. Paris: Presses universitaires de France.
- Barthes, R. (1966). Introduction à l'analyse structurale des récits. *Communications*, 8, 1-27.
- Barthes, R. (2008). *Introduction à l'analyse structurale des récits*. Paris: Éditions du Seuil (1^{re} éd. 1966).
- Bartholomé, C. et Vrancken, D. (2005). L'accompagnement: un concept au cœur de l'État social actif. Le cas des pratiques d'accompagnement des personnes handicapées. *Pensée plurielle*, 2(10), 85-95.

- Beaud, J.-P. (2006). L'échantillonnage. In B. Gauthier (dir.). *Recherche sociale: de la problématique à la collecte des données* (4^e éd.) (p. 211-242). Québec: Presses de l'Université du Québec (1^{re} éd. 2003).
- Bellot, C., Bresson, M. et Jetté, C. (2013). *Le travail social et la nouvelle gestion publique*. Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Bernard, A.-M., Demmou, J., Gargan, V., Girardet, M., Jolicoeur, G. et Périé, C. (2002). *La relation d'aide en service social. Pratiques du champ social*. Saint Agne: Éditions Érès.
- Beynier D. et Chopart J-N. (2000). Déconstruction et reconstruction du champ de l'intervention sociale sur la base des tâches accomplies. In Chopart, J-N. (dir.). *Les mutations du travail social. Dynamique d'un champ professionnel* (p. 57-92). Paris: Dunod.
- Bien-Aimé, P.-A. et Maheu, L. (1998). La relation à l'utilisateur: syndicalisme et professionnalisme à la défense du travail social au Québec. *Lien social et Politiques-RIAC*, 40, 55-65.
- Biestek, F.P. (1994). An analysis of the casework relationship. *Families in society*, 75(10), 630-634.
- Bland, R., Laragy, R.G. et Scott, V. (2006). Asking the customer: exploring consumers' views in the generation of social work practice standards. *Australian Social Work*, 59(1), 35-46.
- Bondu, D. (1998). *Nouvelles pratiques de médiation sociale: jeunes en difficulté et travailleurs sociaux*. Paris: ESF éditeur.
- Boujut, S. (2005). Le travail social comme relation de service ou la gestion des émotions comme compétence professionnelle: Normes, déviances, réactions sociales sous le regard de jeunes sociologues français. *Déviance et société*, 29(2), 141-153.
- Bouquet, B. (2006). Penser éthique, agir éthique, être responsable. *La Revue française du service social*, 220, 5-8.
- Bourdieu, P. (2001). *Science de la science et réflexivité*. Paris: Raisons d'agir.
- Bourdoncle, R. (1991). La professionnalisation des enseignants: analyses sociologiques anglaises et américaines. *Revue française de pédagogie*, 94, 73-92.
- Boutanquoi, M. (2004). Travail social, psychologisation et place du sujet. *Connexions*, 1(81), 75-87.
- Boutanquoi, M. (2001). *Travail social et pratiques de la relation d'aide*. Paris: L'Harmattan.

- Boutet, J. (2005). Genres de discours et activités de travail. In L. Filliettaz et J.-P. Bronckart (dir.). *L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et applications* (p. 19-35). Louvain: Peeters Louvain-La-Neuve.
- Bresson, M. (dir.) (2006). *La psychologisation de l'intervention sociale: mythes et réalités*. Paris: L'Harmattan.
- Breviglieri, M. (1999). *L'usage et l'habiter. Contribution à une sociologie de la proximité*. Thèse de doctorat, EHESS.
- Breviglieri, M. (2005). Bienfaits et méfaits de la proximité dans le travail social. In J. Ion (dir.). *Le travail social en débat(s)* (p. 219-234). Paris: La Découverte.
- Breviglieri, M. (2008). L'individu, le proche et l'institution. Travail social et politique de l'autonomie. *Informations sociales*, 1(145), 92-101.
- Carey-Bélangier, E. (1979). Les débuts et le développement de la corporation (1960-1979). *Intervention*, 56, 5-25.
- Caron, J. et Chouinard, I. (2014). Former à une profession relationnelle: entre théorisation de la pratique et pratique de la théorie. *Service social*, 60(2), 101-114.
- Castel, R. (1981). *La gestion des risques. De l'anti-psychiatrie à l'après-psychanalyse*. Paris: Les Éditions de Minuit.
- Castel, R. (1994). La dynamique des processus de marginalisation: de la vulnérabilité à la désaffiliation. *Cahiers de recherche sociologique*, 22, 11-27.
- Castel, R. et Haroche C. (2001). *Propriété privée, propriété sociale, propriété de soi*. Paris: Fayard.
- Centre de recherche sur le travail social (CRTS) (1982). Analyses et modèles du travail social au Québec. *Les Cahiers de la Recherche en Travail Social*, 2-3.
- Cerf, M., Valléry, G. et Boucheix, J.-M. (2004). Les activités de services: enjeux et développements. In P. Falzon (dir.). *Traité d'ergonomie* (p. 565-581). Paris: Presses universitaires de France.
- Chopart, J.-N. (dir.) (2000). *Les mutations du travail social. Dynamiques d'un champ professionnel*. Paris: Dunod.
- Chopart, J.-N. et Lesemann, F. (1998). Relation de service et métiers relationnels. *Lien social et Politiques*, 40, 5-15.

- Chouinard, I. (2007). Transformation des formes identitaires en contexte d'émergence de la gestion de cas et enjeux pour le service social. *Revue canadienne de service social*, 24(2), 197-211.
- Chouinard, I. et Couturier, Y. (2006). Identité professionnelle et souci de soi en travail social. *Nouvelles pratiques sociales*, 19(1), 176-182.
- Chouinard, I., Couturier, Y. et Lenoir, Y. (2009). Pratique de médiation ou pratique médiatrice? La médiation comme cadre d'analyse de la pratique professionnelle des travailleurs sociaux. *Nouvelles pratiques sociales*, 21(2), 31-45.
- Cooper, S. (1977). Social work: a dissenting profession. *Social Work*, 22(5), 360-367.
- Couturier, Y. (2001). *Constructions de l'intervention par des travailleuses sociales et infirmières en CLSC et possibles interdisciplinaires*. Thèse de doctorat en sciences humaines appliquées, Université de Montréal, Montréal.
- Couturier, Y. et Legault, B. (2002). Du doute identitaire à la complexité de la tâche. Réflexion pour repenser la question de l'estime de soi professionnelle des travailleurs sociaux et travailleuses sociales. *Intervention*, 115, 57-63.
- Couturier, Y., Gagnon, D. et Dumas-Laverdière, C. (2004). La compétence contre l'incompétence? L'erreur de cadre pour un faux débat. *Nouvelles pratiques sociales*, 17(1), 149-155.
- Couturier, Y. (2005). *La collaboration entre travailleuses sociales et infirmières. Éléments d'une théorie de l'intervention interdisciplinaire*. Paris: L'Harmattan.
- Couturier, Y. et Chouinard, I. (2008). La relation est-elle soluble dans la didactique? La *relationnalité* dans les métiers relationnels comme objet d'une didactique des savoirs professionnels. In Y. Lenoir et P. Pastré (dir.). *Didactique professionnelle et didactiques disciplinaires. Un enjeu pour la professionnalisation des enseignants* (p. 213-223). Toulouse: Octarès Éditions.
- Cohen, B.-Z. (1999). The willingness to seek help: it's role in social workers' professional commitment. *Journal of sociology and social welfare*, 26(2), 21-35.
- Cramer, E.P. (1995). Feminist pedagogy and teaching social work practice with groups: a case study. *Journal of Teaching in Social Work*, 11(1-2), 193-215.
- Crespi, F. (1983). *Médiation symbolique et société*. Paris: Librairie des Méridiens.
- David, G. et Wegner, S.D. (1994). Safari to Machakos: use of simulation game in teaching macro social work. *Social Development Issues*, 16(2), 86-98.
- Dejours, C. (1993). *Travail, usure mentale: essai de psychopathologie du travail*. Paris: Bayard Éditions.

- De Ketele, J.-M. et Roegiers, X. (1996). *Méthodologie du recueil d'informations*. Bruxelles-Paris: De Boeck Université.
- Demailly, L. (1998). Les métiers relationnels de service public: approche gestionnaire, approche politique. *Lien social et Politiques-RIAC*, 40, 17-24.
- Demailly, L. (2006). La «psychologisation» des rapports sociaux comme thématique sociologique. In M. Bresson (dir.). *La psychologisation de l'intervention sociale: mythes et réalités* (p. 35-50). Paris: L'Harmattan.
- Demailly, L. (2008). *Pratiques de la relation. Approche sociologique des métiers et activités professionnelles relationnelles*. Villeneuve d'Ascq: Presses universitaires du Septentrion.
- Demazière, D. et Dubar, C. (2004). *Analyser les entretiens biographiques. L'exemple de récits d'insertion*. Ste-Foy: Presses de l'Université Laval.
- De Montmollin, M. (1986). *L'ergonomie*. Paris: Éditions La Découverte.
- De Ridder, G. (dir.) (1997). *Les nouvelles frontières de l'intervention sociale*. Paris: L'Harmattan.
- De Robertis, C. (dir.) (1981). *Méthodologie de l'intervention en travail social*. Paris: Le Centurion.
- Deslauriers, J.-P. et Hurtubise, Y. (dir.) (2007). *Introduction au travail social* (2^e éd.). Ste-Foy: Presses de l'Université Laval (1^{re} éd. 2000).
- Deslauriers, J.-P. et Kérisit, M. (1997). Le devis de recherche qualitative. In J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer et A. P. Pires (dir.). *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p. 85-111). Boucherville: Gaëtan Morin.
- Dorvil, H. et Mayer, R. (dir.) (2001a). *Problèmes sociaux*. (Tome 1 – *Théories et méthodologies*). Ste-Foy: Presses de l'Université du Québec.
- Dorvil, H. et Mayer, R. (2001b). Les approches théoriques. In H. Dorvil. et R. Mayer, (dir.). *Problèmes sociaux*. (Tome 1 – *Théories et méthodologies*) (p. 15-29). Ste-Foy: Presses de l'Université du Québec.
- Dubar, C. (2002). *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles* (3^e éd.). Paris: Armand Colin (1^{re} éd. 1991).
- Dubar, C. et Tripiier, P. (1998). *Sociologie des professions*. Paris: Armand Colin.
- Dubéchet, P. (2005). *La sociologie au service du travail social*. Paris: La Découverte.

- Dubet, F. (2002). *Le déclin de l'institution*. Paris: Seuil.
- Dumont, F., Langlois, S. et Martin, Y. (dir.) (1994). *Traité des problèmes sociaux*. Québec: Institut québécois de recherche sur la culture.
- Dumont, F. (1994). Approche des problèmes sociaux. In F. Dumont, S. Langlois et Y. Martin (dir.). *Traité des problèmes sociaux* (p. 1-22). Québec: Institut québécois de recherche sur la culture.
- Durand, C. et Blais, A. (2006). La mesure. In B. Gauthier (dir.). *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données (4^e éd.)* (p. 185-210). Québec: Presses de l'Université du Québec (1^{re} éd. 2003).
- Du Ranquet, M. (1991). *Les approches en service social (2^e éd.)*. Montréal: Edisem (1^{re} éd. 1981)
- Edwards, P. (1996). Opportunities for social workers in mediation. *OASW Newsmagazine*, 23(4), 8-8.
- Ehrenberg, A. (2002). Souffrance. *Médecine sciences*, 8(11), 1047.
- Ehrenberg, A. (2005). La plainte sans fin. Réflexions sur le couple souffrance psychique/santé mentale. *Cahiers de recherche sociologique*, 41-42, 17-41.
- Evans, D. (1987). Live supervision in the same room: a practice teaching method. *Social Work Education*, 6(3), 13-17.
- Faget, J. (2006). Médiation et post-modernité. Légitimation ou transformation de l'action publique? *Négociations*, 2(6), p. 51-62.
- Falzon, P. et Lapeyrière, S. (1998). L'usager et l'opérateur: ergonomie et relations de service. *Le Travail humain*, 61(1), 69-90.
- Fassin D. (2001). Quand le corps fait loi. La raison humanitaire dans les procédures de régularisation des étrangers. *Sciences sociales et santé*, 19(4), 5-34.
- Fassin, D. (2005). Le sens de la santé. Anthropologie des politiques de la vie. In F. Saillant et S. Genest (dir.). *Anthropologie médicale. Ancrages locaux, défis globaux* (p. 383-399). Québec: Presses de l'Université Laval.
- Fast, J., Fanelli, F. et Salen, L. (2003). How becoming mediators affects aggressive students. *Health and Social Work*, 27(2), 155-159.
- Favard-Drillaud, A.-M. (1991). *L'évaluation clinique en action sociale*. Toulouse: Éditions Érès.
- Fèvre, L. (2001). *Le travail social. Guide méthodologique*. Lyon: Chronique sociale.

- Filliettaz, L. et Bronckart, J.-P. (dir.) (2005). *L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et applications*. Louvain: Peeters BCILL.
- Filliettaz, L. (2005). Discours, travail et polyfocalisation de l'action. In L. Filliettaz et J.-P. Bronckart (dir.). *L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et applications* (p. 155-175). Louvain: Peeters BCILL.
- Finn, J. (1990). Teaching computer telecommunications to social work undergraduates. *Arete*, 15(2), 38-43.
- Fisher, T. (1990). Competence in social work practice teaching. *Social Work Education*, 9(2), 9-24.
- Fitzgerald, E. et McNutt, J. (1999). Electronic advocacy in policy practice: a framework for teaching technologically based practice. *Journal of Social Work Education*, 35(3), 331-341.
- Flynn, D. (2005). The social worker as family mediator: balancing power in cases involving family violence. *Australian Social Work*, 58(4), 407-418.
- Fortin, M.-F. (1996). *Le processus de la recherche: de la conception à la réalisation*. Mont-Royal: Décarie éditeur.
- Foucault, M. (1975). *Surveiller et punir. Naissance de la prison*. Paris: Gallimard.
- Franklin, C. (2007). Teaching evidence-based practices: strategies for implementation: a response to Mullen *et al.* and Proctor. *Research on Social Work Practice*, 17(5), 592-602.
- Franklin, C. et Jordan, C. (1995). Qualitative assessment: A methodological review. *Families in Society*, 76(5), 281-296.
- Franssen, A. (2000). Les assistants sociaux: le crachin, la tempête, le parapluie. *Les politiques sociales*, 1, 49-66.
- Freedberg, S. (2007). Re-examining empathy: a relational-feminist point of view. *Social Work*, 52(3), 251-259.
- Freire, P. (1982). *Pédagogie des opprimés. Conscientisation et révolution*. Paris: François Maspero.
- Freitag, M. (1986a). *Dialectique et société*. (Tome 1 – Introduction à une théorie générale du Symbolique). Montréal: Éditions Saint-Martin.
- Freitag, M. (1986b). *Dialectique et société*. (Tome 2 – Culture, pouvoir, contrôle. Les modes de reproduction formels de la société). Montréal: Éditions Saint-Martin.

- Freud, S. (1953). *De la technique psychanalytique*. Paris: Presses universitaires de France.
- Freynet, M.-F. (2000). La médiation, nouvelle technique, nouveau métier? La médiation, un enjeu pour la refondation du travail social. *Revue française de service social*, 198, 98-103.
- Freynet, M.-F. (1998). Transaction et médiation dans le champ du travail social. In M.-F. Freynet, M. Blanc et G. Pineau (dir.). *Les transactions aux frontières du social: formation, travail social, développement local* (p. 78-88). Lyon: Chronique sociale.
- Freynet, M.-F. (1995). *Les médiations du travail social. Contre l'exclusion, (re)construire les liens*. Lyon: Chronique sociale.
- Freynet, M.-F. (1994). Pour une approche des médiations du travail social. In M. Blanc, M. Mormont, J. Rémy et T. Storrie (dir.). *Vie quotidienne et démocratie. Pour une sociologie de la transaction sociale* (p. 181-206). Paris: L'Harmattan.
- Furtos, J. (2007). Les effets cliniques de la souffrance psychique d'origine sociale. In M.-H. Soulet (dir.). *La souffrance sociale. Nouveau malaise dans la civilisation* (p. 119-138). Fribourg: Éditions universitaires Fribourg Suisse.
- Ganzer, C. (2007). The use of self from a relational perspective. *Clinical Social Work Journal*, 35, 117-123.
- Garnier, J.-F. (1998a). De quelques représentations sous-jacentes au social. In J.-Y. Dartiguenave et J.-F. Garnier (dir.). *Travail social. La reconquête d'un sens*. Paris: L'Harmattan.
- Garnier, J.-F. (1998b). Identité, profession et métier. In J.-Y. Dartiguenave et J.-F. Garnier (dir.). *Travail social. La reconquête d'un sens*. Paris: L'Harmattan.
- Garnier J.-F. (1999). *Assistante sociale, pour la redéfinition d'un métier. Essai anthroposociologique sur le service social*. Paris: L'Harmattan.
- Garnier, J.-F. (2000). Aux fondements du travail social. *Informations sociales*, 83, 14-18, 20-25.
- Garon-Gaulin, H. (1985). Une pratique en mutation. *Intervention*, 72, 23-34.
- Gassman, R. A., Demone, H.W. et Albilal, R. (2001). Alcohol and other drug content in core courses: encouraging substance abuse assessment. *Journal of Social Work Education*, 37(1), 137-146.
- Gentry, D.B. (1997). Including children in divorce mediation and education: potential benefits and cautions. *Families in Society*, 78(3), 307-315.

- Giuliani, F. (2008). Le «chuchotement» de la relation d'accompagnement. La gestion confinée des désordres du social. In J.-P. Payet, F. Giuliani et D. Laforgue (dir.). *La voix des acteurs faibles. De l'indignité à la reconnaissance* (p. 195-214). Rennes: Presses universitaires de Rennes.
- Giuliani, F. (2007). La procédure de l'*entretien individualisé* dans le travail d'accompagnement: quand usagers et intervenants sociaux ont à organiser l'expérience de situations sans qualité. In I. Astier et N. Duvoux (dir.). *La société biographique: une injonction à vivre dignement* (p. 195-212). Paris: L'Harmattan.
- Goffman, E. (1974). *Les rites d'interactions*. Paris: Les éditions de Minuit.
- Gouvernement du Canada (2010). *Énoncé de politique des trois Conseils: Éthique de la recherche avec des êtres humains*. Ottawa: Conseil de recherche en sciences humaines du Canada (CRSH), Conseil de recherche en sciences naturelles et en génie du Canada (CRSNG), Instituts de recherche en santé du Canada (IRSC), Groupe consultatif interagences en éthique de la recherche (GER).
- Gouvernement du Québec (1963). *Vers une nouvelle vision de l'aide sociale au Québec. Rapport de la Commission d'étude sur l'assistance publique*. Québec: Ministère des affaires sociales.
- Gouvernement du Québec (1972). Rapport de la Commission d'enquête sur la santé et le bien-être social (CESBES) (tomes 1 et 2). *Les services sociaux*, 6. Québec: Ministère des affaires sociales.
- Gouvernement du Québec (2007). *La médiation familiale*. Québec: Ministère de la Justice. Document téléaccessible à l'adresse: <<http://www.justice.gouv.qc.ca/FRANCAIS/publications/generale/mediation.htm>>.
- Gouvernement du Québec (2009). *Projet de loi 21. Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines*. Québec: Office des professions du Québec.
- Gouvernement du Québec. *Site du Ministère de la santé et des services sociaux*. Site téléaccessible à l'adresse <<http://www.msss.gouv.qc.ca>>. Consulté le 16 mars 2011.
- Gouvernement du Québec (2015). *Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des membres de l'Ordre professionnel de travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec*. Québec: Code des professions. Document téléaccessible à l'adresse <http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/C_26/C26R297.HTM>.
- Greimas, A.J. (1986). *Sémantique structurale*. Paris: Presses universitaires de France.

- Grize, J.-B. (1996). *Logique naturelle et communications*. Paris: Presses universitaires de France.
- Groulx, L.-H. (1993). *Le travail social: analyse et évolution, débats et enjeux*. Québec: Éditions Agence d'ARC.
- Guillaume-Hofnung, M. (2007). *La médiation*. Paris: Presses universitaires de France.
- Hamilton, G. (1965). *Théorie et pratique du Case Work*. (Trad. par P. Malinverni). Paris: Comité français de Service social et d'Action sociale.
- Heydt, M.J. et Sherman, N.E. (2005). Conscious use of self: tuning the instrument of social work practice with cultural competence. *The Journal of Baccalaureate Social Work*, 10(2), 25-40.
- Hiernaux, J.-P. (1977). *L'institution culturelle. Méthode de description structurale*. Louvain-la-Neuve: Presses de l'Université de Louvain.
- Holland, R. (1999). Reflexivity. *Human relations*, 52(4), 463-484.
- Honneth, A. (2000). *La lutte pour la reconnaissance*. Paris: Les éditions du Cerf.
- Huberman, M. et Miles, M.B. (1991). *Analyse des données qualitatives: recueil de nouvelles méthodes*. Bruxelles: De Boeck Université.
- Hughes, E.C. (1996). *Le Regard sociologique. Essais choisis*. Paris: Éditions de l'EHESS.
- Hurtubise, Y. et Deslauriers, J.-P. (dir.) (2003). *Introduction au travail social. Méthodologies et pratiques nord-américaines*. Ste-Foy: Presses de l'Université Laval.
- Index Santé. *Site du Répertoire santé du Québec*. Site téléaccessible à l'adresse <<http://www.indexsante.ca>>. Consulté le 22 février 2011.
- Ifill, D. (1989). Teaching minority practice for professional application. *Journal of Social Work Education*, 25(1), 29-35.
- Imbrogno, A.R. et Imbrogno, S. (2000). Mediation in court cases of domestic violence. *Families in Society*, 81(4), 392-401.
- Ion, J. (2006). *Le travail social au singulier. La fin du travail social?* (2^e éd). Paris: Dunod (1^{re} éd. 1998).
- Ion, J. (dir.) (2005). *Le travail social en débat(s)*. Paris: La Découverte.

- Ion, J. et Ravon, B. (2005). *Les travailleurs sociaux*. (7^e éd.). Paris: La Découverte (1^{re} éd. 1984).
- Ivic, I. (1994). Lev S. Vygotsky (1896-1934). *Perspectives*, 24(3-4), 793-820.
- Johnson, A.K. (1994). Teaching students the task force approach: a policy-practice course. *Journal of Social Work Education*, 30(3), 336-347.
- Join-Lambert, M.T. (1997). *Politiques sociales*. Paris: Presses de sciences politiques.
- Jonnaert, P. et Lenoir, Y. (dir.) (1993). *Sens des didactiques et didactique du sens*. Sherbrooke: Éditions du CRP.
- Keefe, T. et Koch, S.J. (1999). Teaching conflict management in social work. *Journal of Teaching in Social Work*, 18(1-2), 33-52.
- Kelley, P. (1993). Teaching through telecommunications. *Journal of Teaching in Social Work*, 7(1), 63-74.
- Kemp, S.P. et Videka, S.L. (1998). Should two years of practice experience be essential to teach required practice courses? Yes! and No! *Journal of Social Work Education*, 34(3), 329-344.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1998). *Les interactions verbales* (Tome 1 – *Approche interactionnelle et structure des conversations*). (3^e éd.). Paris: Armand Colin (1^{re} éd. 1990).
- Klein, P.S. (1997). A mediational approach to early intervention. *The Journal of Developmental and Learning Disorders*, 1(1), 61-85.
- Knight, C. (2001). The skills of teaching social work practice in the generalist/foundation curriculum: BSW and MSW student views. *Journal of Social Work Education*, 37(3), 507-521.
- Kosik, K. (1970). *La dialectique du concret*. Paris: François Maspero.
- Kramer, B.J. et Wrenn, R. (1994). The blending of andragogical and pedagogical teaching methods in advanced social work practice courses. *Journal of Teaching in Social Work*, 10(1-2), 43-64.
- Land, H. (1987). Pathways to learning: using experiential exercises in teaching practice with special populations. *Journal of Teaching in Social Work*, 1(2), 87-96.
- Laval, C. et Ravon, B. (2005). Relation d'aide ou aide à la relation? In J. Ion (dir.). *Le travail social en débat(s)* (p. 235-250). Paris: La Découverte.

- Le Boterf, G. (2002). *Développer la compétence des professionnels* (4e éd.). Paris: Eyrolles, Éditions d'organisation.
- Le Bossé, Y. (1996). Empowerment et pratiques sociales: illustration du potentiel d'une utopie prise au sérieux. *Nouvelles pratiques sociales*, 9(1), 127-145.
- Le Bossé, Y. (2003). De l' « habilitation » au « pouvoir d'agir »: vers une appréhension plus circonscrite de la notion d'empowerment. *Nouvelles pratiques sociales*, 16(2), 30-51.
- Lecomte, R. (1991). Les intervenants sociaux et la recherche: la problématique du choix de la méthode. In R. Mayer et F. Ouellet (dir.). *Méthodologie de recherche pour les intervenants sociaux* (p. 12-24). Boucherville: Gaëtan Morin.
- Lecomte, R. (2000a). Fondements théoriques et identité professionnelle en service social. *Politiques sociales*, 1-2, 12-24.
- Lecomte, R. (2000b). La nature du travail social contemporain. In Y. Hurtubise et J.-P. Deslauriers (dir.) (2003). *Introduction au travail social. Méthodologies et pratiques nord-américaines* (p. 17-33). Ste-Foy: Presses de l'Université Laval.
- Lenoir, Y. (1993). Entre Hegel et Descartes: de quels sens peut-il être question en didactique? In P. Jonnaert et Y. Lenoir (dir.), *Sens des didactiques et didactique du sens* (p. 29-99). Sherbrooke: Éditions du CRP.
- Lenoir, Y. (1996). Médiation cognitive et médiation didactique. In C. Raisky et M. Caillot (dir.), *Le didactique au-delà des didactiques. Regards croisés sur des concepts fédérateurs* (p. 223-251). Bruxelles: De Boeck Université.
- Lenoir, Y. (2005). *Comment caractériser la fonction enseignante? Éléments pour dépasser le débat entre les tenants de la centration sur l'élève et les tenants de la centration sur le curriculum*. Communication présentée au Centre interfacultaire de formation des enseignants de l'Université de Liège, Liège, Belgique, 26 août.
- Lenoir, Y., Maubant, P., Hasni, A., Lebrun, J., Zaïd, A., Habboub, E. et McConnell, A.-C. (2006). *À la recherche d'un cadre conceptuel pour analyser les pratiques d'enseignement*. Communication présentée lors des Journées internationales d'étude organisées par la CRCIE, Le CRIE et le CREAS en collaboration avec le Conservatoire national des arts et métiers (CNAM) de Paris, Faculté d'éducation, Université de Sherbrooke, 5-6 octobre.
- Lenoir, Y. (2008). *Le concept de médiation*. Communication présentée dans le cadre du séminaire du CRIE, Sherbrooke, CRIE, 1^{er} mai.
- Lenoir, Y. (2014). *Les médiations au cœur des pratiques d'enseignement-apprentissage: une approche dialectique. Des fondements à leur actualisation en classe. Éléments pour une théorie de l'intervention éducative*. Longueuil: Groupéditions Éditeurs.

- Leplat, J. (2000). *L'analyse psychologique de l'activité en ergonomie. Aperçu sur son évolution, ses modèles et ses méthodes*. Toulouse: Octares éditions.
- Loneck, B. (1995). Getting persons with alcohol and other drug problems into treatment: teaching the Johnson Intervention in the practice curriculum. *Journal of Teaching in Social Work, 11*(1-2), 31-48.
- Lord, L. (1948). *Avantages du Service social catholique*. La Presse, 7 décembre.
- Luckock, B., Lefevre, M. et Tanner, K. (2007). Teaching and learning communication with children and young people: developing the qualifying social work curriculum in a changing policy context. *Child and Family Social Work, 12*(2), 192-201.
- Mantle, G. (2002). Social work and mediation. *Social Work and Social Sciences Review, 10*(3), 63-80.
- Mantle, G. (2004). The nature and significance of agreement in family court mediation. *Social Work and Social Sciences Review, 11*(1), 19-35.
- Maresca, J. (1995). Mediating child protection cases. *Child Welfare, 74*(3), 731-742.
- Martin, J. et Douglas, K. (2007). Social work and family dispute resolution. *Australian Social Work, 60*(3), 295-307.
- Mathey-Pierre, C. et Bourdoncle, R. (1995). Autour du mot « professionnalité ». *Recherche et formation, 19*, 137-148.
- Martuccelli, D. (2008). L'Égalité à l'épreuve du singularisme. *Vacarme, 44*, 68-73.
- Mayen, P. (2004). Caractériser l'accompagnement en VAE: une contribution de didactique professionnelle. *Éducation permanente, 159*, 7-22.
- Mayen, P. (2007). Quelques repères pour analyser les situations dans lesquelles le travail consiste à agir pour et avec un autre. *Cahiers du CREN, 4*.
- Mayen, P. (2008). Dix développements sur la didactique professionnelle et le développement. In Y. Lenoir et P. Pastré (dir.). *Didactique professionnelle et didactiques disciplinaires en débat. Un enjeu pour la professionnalisation des enseignants* (p. 109-125). Toulouse: Octarès Éditions.
- Mayen, P. et Specogna, A. (2005). Conseiller, une activité et un jeu de langage professionnel. In L. Filliettaz et J.-P. Bronckart (dir.). *L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et applications* (p. 99-113). Louvain: Peeters BCILL.

- Mayer, R. et Groulx, L.-H. (1987). *Synthèse critique de la littérature sur l'évolution des services sociaux au Québec depuis 1960*. Gouvernement du Québec, Commission d'enquête sur les services de santé et les services sociaux.
- Mayer, R. et Laforest, M. (1990). Problèmes social: le concept et les principales écoles théoriques. *Service social*, 39(2), 13-43.
- Mayer, R., Ouellet, F., Saint-Jacques, M.-C. et Turcotte, D. (dir.) (2000). *Méthodes de recherche et intervention sociale*. Boucherville: Gaëtan Morin.
- Mayer, R. (2002). *Évolution des pratiques en service social*. Boucherville: Gaëtan Morin éditeur.
- Maynard, J. (2005). Permanency mediation: a path to open adoption for children in out-of-home care. *Child Welfare*, 84(4), 507-526.
- Miller, P. (1987). Preparing leaders for influencing policy. *Journal of Teaching in Social Work*, 1(2), 113-123.
- Miller, P. (1990). Covenant model for professional relationships: an alternative to the contract model. *Social Work*, 35, 121-127.
- Miller, T.W. et Veltkamp, L.J. (1995). Clinical and preventive issues in child custody disputes. *Child Psychiatry and Human Development*, 25(4), 267-280.
- Mondada, L. (2005). L'exploitation située de ressources langagières et multimodales dans la conception collective d'une exposition. In L. Fillettaz et J.-P. Bronckart (dir.). *L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et applications* (p. 135-154). Louvain: Peeters BCILL.
- Morrison, T. (2006). Emotional intelligence, emotion and social work: context, characteristics, complications and contribution. *British Journal of Social Work*, 37, 245-263.
- Mullaly, R.P. et Keating, E.F. (1991). Similarities, Differences and Dialectics of Radical Social Work. *Journal of Progressive Human Services*, 2(2), 49-78.
- Namian, D. (2011). Psychologisation ou singularisation? L'intervention sociale au temps de l'accompagnement. *Reflets: revue d'intervention sociale et communautaire*, 17(1), 58-89.
- Namian, D. (2012). La santé mentale (re)visitée, aux frontières du lien social et politique: itinérance et fin de vie. *Lien social et Politiques*, 67, 201-216.
- Nélisse, C. (1997). L'intervention: catégorie floue et construction de l'objet. In C. Nélisse et R. Zuñiga, R. (dir.). *L'intervention: les savoirs en action* (p. 17-43). Sherbrooke: GGC Éditions.

- Nicolas-Le Strat, P. (1996). *L'implication, une nouvelle base de l'intervention sociale*. Paris: L'Harmattan.
- Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec (1993). *Les normes de pratique professionnelle des travailleurs sociaux*. Montréal: OPTSQ
- Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec (1998). *Les travailleurs sociaux à l'aube du troisième millénaire. Document de réflexion préparatoire à la tenue des forums régionaux*. Montréal: OPTSQ.
- Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec (2005). *Le référentiel des compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*. Montréal: OPTSQ.
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (2011). *Cadre de référence des travailleurs sociaux. L'évaluation du fonctionnement social*. Montréal: OTSTCFQ.
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (2012a). *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*. Montréal: OTSTCFQ.
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (2012b). *Référentiel d'activité professionnelle lié à l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social au Québec*. Montréal: OTSTCFQ.
- Otero, M. (2000). Les stratégies d'intervention psychothérapeutique et psychosociale au Québec: la régulation des conduites. *Sociologie et sociétés*, 32(1), 213-228.
- Otero, M. (2005). Santé mentale, adaptation sociale et individualité contemporaine. *Cahiers de recherche sociologique*, 41-42, 65-89.
- Ouellet, F. et Saint-Jacques, M.-C. (2000). Les techniques d'échantillonnage. In R. Mayer, F. Ouellet, M.-C. Saint-Jacques, D. Turcotte et al. (dir.). *Méthodes de recherche et intervention sociale* (p. 71-90). Boucherville: Gaëtan Morin.
- Ouellet, P. (1998). *Matériaux pour une théorie générale des problèmes sociaux*. Thèse de doctorat en sciences humaines appliquées, Université de Montréal, Montréal.
- Padgett, D.K. (1998). Does the Glove Really Fit? Qualitative Research and Clinical Social Work Practice. *Social Work*, 43(4), 373-381.
- Pastré, P. (1999). La conceptualisation dans l'action: bilan et nouvelles perspectives. *Éducation permanente*, 139, 13-34.
- Pastré, P. (2002). L'analyse du travail en didactique professionnelle. *Revue française de pédagogie*, 130, 9-17.

- Pastré, P. (2006). Que devient la didactisation dans l'apprentissage des situations professionnelles? In Y. Lenoir et M.-H. Bouillier-Oudot (dir.). *Savoirs professionnels et curriculum de formation de professionnels* (p. 321-344). Québec: Presses de l'Université Laval.
- Pastré, P., Mayen, P. et Vergnaud, G. (2006). La didactique professionnelle. *Revue française de pédagogie*, 154, 145-198.
- Pastré, P. (2008). Apprentissage et activité. In Y. Lenoir et P. Pastré (dir.). *Didactique professionnelle et didactiques disciplinaires en débat. Un enjeu pour la professionnalisation des enseignants* (p. 53-79). Toulouse: Octarès Éditions.
- Pelchat, Y., Gagnon, E. et Thomassin, A. (2006). Sanitarisation et construction de l'exclusion sociale. *Lien social et politique*, 55, 55-66.
- Pelchat, Y., Malenfant, R., Côté, N. et Bradette, J. (2004). *La pratique de l'intervention sociale et psychosociale en CLSC*. Rapport de recherche. Équipe RIPOST, CLSC-CHSLD Haute-Ville-Des-Rivières, Québec.
- Pelchat, Y., Malenfant, R., Côté, N. et Bradette, J. (2005). Les intervenants sociaux en CLSC: regards sur leurs stratégies identitaires. *Intervention*, 122, 122-129.
- Perret-Clermont, A.-N. et Brossard, A. (1988). L'intrication des processus cognitifs et sociaux dans les interactions. In R. Hinde, A.-N. Perret-Clermont et J. Stevenson-Hinde (dir.). *Relations interpersonnelles et développement des savoirs* (p. 441-464). Cousset: Fondation Fyssen-DelVal.
- Petr, C.G. (1988). The worker-client relationship: a general systems perspective. *Social Casework*, 69(10), 620-626.
- Pires, A.P. (1997). De quelques enjeux épistémologiques d'une méthodologie générale pour les sciences sociales. In J. Poupard, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer et A. P. Pires (dir.). *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p. 3-82). Boucherville: Gaëtan Morin.
- Pittman-Munke, P. (1999). Bridging the divide: The casework policy link. *Journal of sociology and social welfare*, 26(2), 203-216.
- Preston, S.M., Roberts, G. et Vernon, S. (1998). Developing a conceptual framework for teaching and assessing law within training for professional practice: lessons from social work. *Journal of Practice Teaching*, 1(1), 41-51.
- Quéré, L. (1994). Sociologie et sémantique: le langage dans l'organisation sociale de l'expérience. *Sociétés contemporaines*, 18-19, 17-41.
- Ravon, B. (2002). Les «métiers du contact». Travail relationnel et enjeux de qualification. *Les cahiers du DSU*, mars, 14-16.

- Ravon, B. (2009). Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux. *Informations sociales*, 2(152), 60-68.
- Raymond, F.B., Ginsberg, L. et Gohagan, L. (1998). Information Technologies: Teaching to Use-Using to Teach. *Computers in Human Services*, 15(1-2), 1-5.
- Redjeb, B., Mayer, R. et Laforest, M. (2001). Problème social: concept, classification et perspective d'analyse. In H. Dorvil et R. Mayer (dir.). *Problèmes sociaux* (Tome 1 – *Théories et méthodologies*) (p. 31-55). Ste-Foy: Presses de l'Université du Québec.
- Richmond, M.E. (1917). *Social Diagnostic*. New York: Sage Foundation.
- Rogers, C. (1968). *Le développement de la personne*. Paris: Dunod.
- Rogers, C. (1970). *La relation d'aide et la psychothérapie*. Paris: Éditions sociales françaises.
- Roquet, P. (2012). Comprendre les processus de professionnalisation: une perspective en trois niveaux d'analyse, *Phronesis*, 1(2), 81-88.
- Reid, W.J. (2002). Knowledge for direct social work practice: an analysis of trends. *Social Service Review*, 76(1), 6-33.
- Reisch, M. (1998). The socio-political context and social work method, 1890-1950. *Social Service Review*, 72(2), 161-181.
- Renaud, G. (1990). Travail social, crise de la modernité et post-modernité. *Revue canadienne de service social*, 7(1), 27-48
- Robinson, V.P. (1930). *A Changing Psychology in Social Case Work*. Thèse de doctorat, Université de Pennsylvanie, Pennsylvanie.
- Rondeau, G. et Michaud, J.-C. (2000). La main-d'œuvre en travail social au Québec. In Association canadienne des écoles de service social. *Étude sectorielle sur la main-d'œuvre en travail social au Canada* (p. 149-189). Ottawa: Association canadienne des écoles de service social.
- Rubington, E. et Weinberg, M.S. (1989). *The Study of Social Problems: Six Perspectives*. New-York: Oxford University Press.
- Ruch, G. (2005). Relationship-based practice and reflexive practice: holistic approaches to contemporary child care social work. *Child and Family Social Work*, 10, 111-123.

- Sabourin, P. (2006). L'analyse de contenu. In B. Gauthier (dir.). *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données* (4^e éd.) (p. 357-386). Québec: Presses de l'Université du Québec (1^{re} éd. 2003).
- Savoury, G.R., Beals, H.L. et Parks, J.M. (1995). *Child Welfare*, 74(3), 843-862.
- Six, J.-F. (1990). *Le temps des médiateurs*. Paris: Éditions du Seuil.
- Six, J.-F. (1995). *Dynamique de la médiation*. Paris: Desclée de Brouwer.
- Soulet, M.-H. (1987). *Les recherches sociales en miettes*. Paris: Éditions du CTNERHI.
- Soulet, M.-H. (1997). *Petit précis de grammaire indigène du travail social. Règles, principes et paradoxes de l'intervention sociale au quotidien*. Fribourg: Éditions universitaires Fribourg Suisse.
- Soulet, M.-H. (2003). Penser l'action en contexte d'incertitude: une alternative à la théorisation des pratiques professionnelles? *Nouvelles pratiques sociales*, 16(2), 125-141.
- Soulet, M.-H. (2005). Une solidarité de responsabilisation? In J., Ion (dir.). *Le travail social en débat(s)* (p. 86-102). Paris: La Découverte.
- Soulet, M.-H. (dir.) (2007). *La souffrance sociale. Nouveau malaise dans la civilisation*. Fribourg: Éditions universitaires Fribourg Suisse.
- Spector, M. et Kitsuse, J. (1977). *Constructing Social Problems*. Menlo Park (CA): Cumming Publishing Co.
- Spitzer, W.J. et Nash, K.B. (1996). Educational preparation for contemporary health care social work practice. *Social Work in Health Care*, 24(1-2), 9-34.
- Springer, D.W. (2007). The teaching of evidence-based practice in social work higher education – living by the Charlie Parker Dictum: a response to papers by Shlonsky and Stern, and Soydan. *Research on Social Work Practice*, 17(5), 619-624
- Steiner, S., Brzuzys, S., Gerdes, K. et Hurdle, D. (2003). Using structured controversy to teach diversity content and cultural competence. *Journal of Teaching in Social Work*, 23(1-2), 55-72.
- Stephenson, M., Rondeau, G., Michaud, J.-C. et Fiddler, S. (2000). *Le travail social au Canada: une profession essentielle*. Rapport final (vol. 1). Étude sectorielle en travail social. Ottawa: Association canadienne des écoles de service social.
- Sterlin, R.A. (2006). Where relational theory and attachment theory intersect: a real relationship and a real attachment. *Clinical Social Work Journal*, 34(2), 161-174.

- Struhsaker Schatz, M. et Nika Flagler, M. (2004). Examining how professionals describe the strengths perspective in their practice. *The Journal of Baccalaureate Social Work*, 9(2), 63-77.
- Stuart, P.H. (1999). Linking clients and policy: social work's distinctive contribution. *Social Work*, 44(4), 335-347.
- Tardif, M. et Lessard, M. (1999). *Le travail enseignant au quotidien. Contribution à l'étude du travail dans les métiers et les professions d'interactions humaines*. Québec: Presses de l'Université Laval.
- Tosone, C. (2004). Relational social work: honouring the tradition. *Smith College Studies in Social Work*, 74(3), 475-487.
- Tosone, C. (2005). The guijin therapist and the nature on therapeutic truth: a relational perspective. *Clinical Social Work Journal*, 33(1), 9-19.
- Tremblay, N. (2007). *Les normes pour la tenue de dossier*. Chicoutimi, UQAC. Document téléaccessible à l'adresse <http://www.uqac.ca/departements/travail_social/stages/documents/tenue_de_dossier.pdf>.
- Tyler, W.M. (2002). Teaching social work values within their historical context. *The Journal of Baccalaureate Social Work*, 7(2), 33-47.
- Umbreit, M.S. (1999). Victim-offender mediation in Canada: the impact of an emerging social work intervention. *International Social Work*, 42(2), 215-227.
- Vaillancourt, Y. (2011). Le modèle québécois de politique sociale, hier et aujourd'hui. Cahiers du LAREPPS, 11-09. Montréal: Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (UQÀM).
- Vergnaud, G. (1992). Qu'est-ce que la didactique? En quoi peut-elle intéresser la formation des adultes peu qualifiés? *Éducation permanente*, 111, 19-31.
- Vergnaud, G. (2001). Forme opératoire et forme prédicative de la connaissance. In J. Portugais (dir.). *La notion de compétence en enseignement des mathématiques. Analyse didactique des effets de son introduction sur les pratiques et la formation*. Actes du colloque GDM-2001. Document téléaccessible à l'adresse <<http://smf.emath.fr/Enseignement/TribuneLibre/EnseignementPrimaire/ConfMontrealmai2001.pdf>>.
- Vilbrod, A. (dir.) (2003). *L'identité incertaine des travailleurs sociaux*. Paris: L'Harmattan.

- Villate, R., Teiger, C. et Caroly-Flageul, S. (2004). Le travail de médiation et d'intervention sociale. In P. Falzon (dir.). *Traité d'ergonomie* (p. 582-601). Paris: Presses universitaires de France.
- Vonk, M.E., Markward, M.M. et Arnold, E. (2000). Social work practice in higher education: two case studies. *Journal of Social Work Education*, 36(2), 359-371.
- Vrancken, D. (2002). L'État social face aux nouvelles attentes compassionnelles: le cas de la Belgique. *Nouvelles pratiques sociales*, 15(2), 53-65.
- Vrancken, D. (2006). Psychologisation ou transformation des modes de traitement social de la «question sociale»? In M. Bresson (dir.). *La psychologisation de l'intervention sociale: mythes et réalités*. Paris: L'Harmattan.
- Vrancken, D. et Macquet, C. (2006). *Le travail sur soi. Vers une psychologisation de la société?* Paris: Belin.
- Vrancken, D. (2007). La société du travail sur soi. *La Revue nouvelle*, 10. Document téléaccessible à l'adresse <http://www.revuenouvelle.be/rvn_abstract.php3?id_article=689>.
- Vrancken, D. (2010). Assister n'est pas assurer. Les enjeux d'une mutation anthropologique au cœur des politiques sociales. *SociologieS*, Débats, figures contemporaines de l'État social. Document téléaccessible à l'adresse <<https://sociologies.revues.org/index3395.html>>.
- Vygotsky, L.S. (1997). *Pensée et langage suivi de Commentaire sur les remarques critiques de Vigotski de Jean Piaget* (Trad. par F. Sève). Paris: Messidor/Éditions Sociales (1^{re} éd. 1934).
- Williams, C. C. (2005). The Epistemology of Cultural Competence. *Families in Society*, 87(2), 209-222.
- Williamson, D., Warner, D.E. et Sanders, P. (1999). We can work it out: teaching conflict management through peer mediation. *Social Work in Education*, 21(2), 89-96.
- Wittorski, R. (2007). *Professionnalisation et développement professionnel*. Paris: L'Harmattan.
- Zeira, A. et Rosen, A. (2000). Unraveling "tacit knowledge": what social workers do and why they do it. *Social Service Review*, 74(1), 103-123.
- Zuñiga, R. (1993). La théorie et la construction des convictions en travail social. *Service social*, 42(3), 33-54.

ANNEXE A

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

RECENSION SUR LES CONCEPTIONS DE LA RELATION DANS LA DOCUMENTATION SCIENTIFIQUE EN TRAVAIL SOCIAL

- Abrams, J. (2009). What's reality got to do with it? Projective processes in adult intimate relationships. *Psychoanalytic Social Work*, 16(2), 126-138.
- Angell, B., Martinez, N.I., Mahoney, C.A. et Corrigan, P.W. (2007). Payeeship, financial leverage, and the client-provider relationship. *Psychiatric services* (Washington, D.C.), 58(3), 365-372.
- Arnd-Caddigan, M. et Pozzuto, R. (2011). The politics of twoness: Policy, clinical judgment, relationship, and evidence-based practice. *Social work in mental health*, 9(1-6), 122-136.
- Aubin, D. (2009). Ce corps qui parle pour moi. *Filigrane*, 18(2), 16-30.
- Avenel, C. (2003). La relation aux aides sociales « du point de vue » des familles bénéficiaires. *Recherches et prévisions*, 72, 37-52.
- Ayalon, L., Gross, R., Yaari, A., Feldhamer, E., Balicer, R. et Goldfracht, M. (2011). Characteristics associated with purchasing antidepressant or antianxiety medications through primary care in Israel. *Psychiatric services* (Washington, D.C.), 62(9), 1041-1046.
- Aymer, S.R. (2012). The utility of social class, race, and gender in clinical practice: A case study involving intraracial dyads. *Journal of human behavior in the social environment*, 22(5-8), 1033-1049.
- Baker, J.A., Bowers, L. et Owiti, J.A. (2009). Wards features associated with high rates of medication refusal by patients: A large multi-centred survey. *General hospital psychiatry*, 31(1), 80-89.
- Barth, F.B. (2014). Integration, Connection and Individuation in Shaeffer's Transference, Countertransference and Mutuality in Relational Social Work with College Students. *Clinical Social Work Journal*, 42(1), 22-26.
- Baum, N. (2007). Therapists' responses to treatment termination: An inquiry into the variables that contribute to therapists' experiences. *Clinical Social Work Journal*, 35(2), 97-106.

- Baum, N. (2010). Jewish israeli social work students' attitudes to the prospect of being assigned an israeli arab client. *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work, 19*(2), 143-170.
- Bland, R., Laragy, R.G. et Scott, V. (2006). Asking the customer: Exploring consumers' views in the generation of social work practice standards. *Australian Social Work, 59*(1), 35-46.
- Borenstein, L. (2006). The therapist's office. *Smith College Studies in Social Work, 76*(3), 25-37.
- Borg, M. et Kristiansen, K. (2004). Recovery-oriented professionals: Helping relationships in mental health services. *Journal of Mental Health, 13*(5), 493-505.
- Boujut, S. (2005). Le travail social comme relation de service ou la gestion des émotions comme compétence professionnelle: Normes, déviations, réactions sociales sous le regard de jeunes sociologues français. *Déviance et société, 29*(2), 141-153.
- Bourassa, L., Miron, J.-M. et Lacharité, C. (2009). Portrait de paraprofessionnelles oeuvrant auprès de familles en situation difficile: leurs motivations et leur profil d'engagement. *Enfances, familles, générations, 11*, 101-123.
- Brand, T. et Jungmann, T. (2012). Implementation differences of two staffing models in the german home visiting program «Pro Kind». *Journal of Community Psychology, 40*(8), 891-905.
- Brandell, J.R. et Ringel, S. (2004). Psychodynamic perspectives on relationship: Implications of new findings from human attachment and the neurosciences for social work education. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services, 85*(4), 549-556.
- Cacciatore, J., DeFrain, J., Jones, K.C. et Jones, H. (2008). Stillbirth and the couple: A gender-based exploration. *Journal of Family Social Work, 11*(4), 351-372.
- Cait, C.-A. (2011). The invisible presence in therapy: Organizational context and its influence on therapeutic process. *Social work in mental health, 9*(1-6), 238-252.
- Catty, J., Koletsi, M., White, S., Becker, T., Fioritti, A., Kalkan, R. et Burns, T. (2010). Therapeutic relationships: Their specificity in predicting outcomes for people with psychosis using clinical and vocational services. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology, 45*(12), 1187-1193.
- Cardona Cardona, J. et Campos Vidal, J.F. (2009). Cómo determinar un contexto de intervención: inventario para el análisis de la relación de ayuda entre el trabajador/a

social y el cliente durante la fase de estudio y evaluación de la situación problema. *Portularia (Huelva)*, 9(2), 7-35.

- Chua, E. (2003). A return to spirituality: When eastern philosophy meets western practice. *Journal of family psychotherapy*, 14(1), 23-35.
- Chua, E. (2004). When eastern philosophy meets western practice. *Journal of Family Psychotherapy*, 14(1), 23-35.
- Chung, I.W.M., Chu, H.-C. et Bloom, S. (2012). Engaging chinese immigrant parents in youth suicide prevention: Shifting parenting paradigm in a culturally relevant context. *School Social Work Journal*, 37(1), 17-35.
- Cohen, C.B. (2003). Psychotherapy with deaf and hard of hearing individuals: Perceptions of the consumer. *Journal of Social Work in Disability & Rehabilitation*, 2(2-3), 23-46.
- Cohen-Léon, S., Sirota, A., Amado, G. et Pinel, J.-P. (2008). Pouvoir et emprise dans les groupes, les familles, les institutions. *Revue de psychothérapie psychanalytique de groupe*, 51.
- Coleman, D. (2006). Client personality, working alliance and outcome: A pilot study. *Social work in mental health*, 4(4), 83-98.
- Constable, R. (2007). Catholic social thought and the caring professions: Social work. *Journal of Religion & Spirituality In Social Work*, 26(3), 81-100.
- Corney, T. et Du Plessis, K. (2010). Apprentices' mentoring relationships: The role of « significant others » and supportive relationships across the work-life domains. *Youth Studies Australia*, 29(3), 18-26.
- Dalton, B. (2005). Teaching cultural assessment. *Journal of Teaching In Social Work*, 25(3-4), 45-61.
- Danzer, G. (2011). From ego psychology to strengths, from victim to survivor. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 20(1-4), 175-198.
- De Jong, S.B., Van Der Vegt, G.S. et Molleman, E. (2007). The relationships among asymmetry in task dependence, perceived helping behavior, and trust. *Journal of applied psychology*, 92(6), 1625-1637.
- DeLucia-Waack, J.L. et Gellman, R.A. (2007). The efficacy of using music in children of divorce groups: Impact on anxiety, depression, and irrational beliefs about divorce. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 11, 272-282.

- Drisko, J.W. (2004). Common factors in psychotherapy outcome: Meta-analytic findings and their implications for practice and research. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 85(1), 81-90.
- Ducharme, F., Vissandjee, B., Paquet, M., Carpentier, N., Lévesque, L. et Trudeau, D. (2009). La pratique dans un contexte pluriethnique: Démarche en vue de la création d'une approche de négociation entre le personnel des services de soutien à domicile et les proches-aidantes d'un parent âgé. *Nouvelles pratiques sociales (NPS)*, 21(2), 137-156.
- Edward, J.J. (2009). When social work and psychoanalysis meet. *Clinical Social Work Journal*, 37(1), 14-22.
- Elliott, J., Nembhard, M., Giannone, V., Surko, M., Medeiros, D. et Peake, K. (2004). Clinical uses of an adolescent intake questionnaire: Adquest as a bridge to engagement. *Social work in mental health*, 3(1-2), 83-102.
- Robion, J. (2003). Normalisation ou subjectivation? Le temps des psychodérapeutes. *Dialogue*, 159, 3-12.
- Farrell, D.C. (2010). The paradox of chronic homelessness: The conscious desire to leave homelessness and the unconscious familiarity of the street life. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 20(2), 239-254.
- Faver, C., Cox, M. et Callahan, A. (2003). Social work students' images of God. *Social Thought (Washington, D.C.)*, 22(4), 53-74.
- Ferguson, H. (2003). Outline of a critical best practice perspective on social work and social care. *The British Journal of Social Work*, 33(8), 1005-1024.
- Ferguson, M., Ritter, J., Dinitto, D., Kim, J. et Schwab, A. (2005). Mentoring as a strategy for welfare reform. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 12(2-3), 165-183.
- Finaret, A.E. et Shor, R. (2006). Perceptions of professionals about the nature of rehabilitation relationships with persons with mental illness and the dilemmas and conflicts that characterize these relationships. *Qualitative Social Work*, 5(2), 151-166.
- Folkestad, H. et Folkestad, L. (2008). The sociology of acceptance revisited: There must have been something because I grieve so! *Intellectual and developmental*, 46(6), 427-435.
- Fombuena-Valero, J. (2011). Quien es el otro del tarabajo social? Alteridad y trabajo social. *Portularia*, 11(2), 61-68.

- Freedberg, S. (2007). Re-examining empathy: A relational-feminist point of view. *Social Work, 52*(3), 251-259.
- Ganzer, C. (2007). The use of self from a relational perspective. *Clinical Social Work Journal, 35*, 117-123.
- Garcés Carranza, C.M. (2009). Trabajo social y la importancia de la comunicación con familiares de pacientes admitidos a la unidad de cuidados intensivos. *Portularia (Huelva), 9*(2), 155-161.
- Girard, V., Driffin, K., Musso, S., Naudin, J., Rowe, M., Davidson, L. et Lovell, A.M. (2006). La relation thérapeutique sans le savoir. Approche anthropologique de la rencontre entre travailleurs pairs et personnes sans chez-soi ayant une co-occurrence psychiatrique. *Evolution psychiatrique, 71*(1), 75-85.
- Gripton, J. et Valentich, M. (2003). Making decisions about non-sexual boundary behaviour. *Canadian Social Work, 5*(1), 108-125.
- Guedeney, N., Fermanian, J., Curt, F. et Bifulco, A. (2005). Testing the working alliance inventory (WAI) in a french primary care setting: Predictive value and factor structure. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology, 40*(10), 844-852.
- Guttmann, D. (2006). *Ethics in social work: a context of caring*. New York: The Haworth Press.
- Hackett, P. (2003). Utilising media competence. *Journal of Family Psychotherapy, 14*(3), 101-104.
- Halverson, G. et Brownlee, K. (2010). Managing ethical considerations around dual relationships in small rural and remote Canadian communities. *International Social Work, 53*(2), 247-260.
- Harris, R., Veinot, T. et Bella, L. (2010). A relational perspective on HIV/AIDS: Information behaviour in rural Canada. *Libri (Copenhagen), 60*(2), 129-141.
- Haslam-Hopwood, G. et Tobias, G. (2003). The role of the primary clinician in the multidisciplinary team. *Bulletin Of The Menninger Clinic, 67*(1), 5-17.
- Heydt, M.J. et Sherman, N.E. (2005). Conscious use of self: Tuning the instrument of social work practice with cultural competence. *The Journal of Baccalaureate Social Work, 10*(2), 25-40.

- Hilado, A.V., Aydt, E., du Mont, N. et Hanley, C. (2009). Kosovar refugees: An account of departure, resettlement in the United States, and methods of engagement in clinical social work practice. *Praxis*, 9, 25-35.
- Ivanauskiene, V. et Liobikiene, N. (2005). Developing social work students' self-reflection skills in theoretical courses. *Socialinis Darbas*, 4(1), 118-121.
- Iyiani, C., Binns, T. et Shannon, P. (2011). Talking past each other: Towards HIV/AIDS prevention in Nigeria. *International Social Work*, 54(2), 258-271.
- Javier Trevino, A. (2012). The challenge of service sociology. *Social problems*, 59(1), 2-20.
- Jones, B., Müller, J. et Maercker, A. (2006). Trauma and posttraumatic reactions in german development aid workers: Prevalences and relationship to social acknowledgement. *International Journal of Social Psychiatry*, 52(2), 91-100.
- Karol, J. (2007). Applying a traditional individual psychotherapy model to equine-facilitated psychotherapy (EFP): Theory and method. *Clinical Child Psychology and Psychiatry*, 12(1), 77-90.
- Kaye, L. et Crittenden, J. (2005). Principles of clinical practice with older men. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 32(1), 99-123.
- Keenan, E.K. (2007). Patterns of interaction: Conceptualizing the crossroads between social structures, interpersonal actions, and psychological well-being. *Smith College Studies in Social Work*, 77(1), 69-88.
- King, S. (2011). The structure of empathy in social work practice. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 21(5-8), 679-695.
- Kirchhoff, L.S. (2003). Case study of Milton, « the cowboy ». *Smith College Studies in Social Work*, 73, 3-3.
- Kryda, A.D. et Compton, M.T. (2009). Mistrust of outreach workers and lack of confidence in available services among individuals who are chronically street homeless. *Community mental health journal*, 45(2), 144-150.
- Koehler, B. (2003). Interview with Gaetano Benedetti, M.D. *The Journal of the American Academy of Psychoanalysis and Dynamic Psychiatry*, 31(1), 75-87.
- Lacroix, G. et Jacques, E. (2005). Usagers et professionnels de l'aide sociale: du mal entendu à la rencontre... *Revue nouvelle*, 5, 67-76.

- Lanoix, M. (2010). Triangulating care. *International Journal of Feminist Approaches to Bioethics*, 3(1), 138-157.
- Lavoie, J.-P. et Guberman, N. (2009). Le partenariat professionnel - famille dans les soins aux personnes âgées. Un enjeu de reconnaissance. *Lien social et Politiques*, 62, 137-148.
- Leibert, T., Smith, J. et Agaskar, V. (2011). Relationship between the working alliance and social support on counseling outcome. *Journal of Clinical Psychology*, 67(7), 709-719.
- Lev-Wiesel, R. et Doron, H. (2004). Allowing clients to choose their preferable nonverbal therapeutic modality. *The Arts in psychotherapy*, 31(4), 261-269.
- Lundy, M. (2008). An integrative model for social work practice: A multi-systemic, multi-theoretical approach. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 89(3), 395-407.
- Lysack, M. (2005). Empowerment as a relational and ethical stance. *Canadian Social Work Review*, 22(1), 31-51.
- Marsh, J. et Ahn, W. (2012). Memory for patient information as a function of experience in mental health. *Applied Cognitive Psychology*, 26(3), 462-474.
- Marsh, J.C. (2005). Social work: help starts here. *Social Work*, 50(3), 195-196.
- Mass, Mili (2004). [Their borders, our commitment: On the authority and responsibility of social workers in the parent-child relationship] (English translation of Hebrew title). *Megamwt*, 43(3), 566-576.
- Mattison, M. (2012). Social work practice in the digital age: Therapeutic e-mail as a direct practice methodology. *Social Work*, 57(3), 249-258.
- Mazor, A. (2004). Single motherhood via donor-insemination (DI): Separation, absence, and family creation. *Contemporary Family Therapy*, 26(2), 199-215.
- Melamed, S., Shalit-Kenig, D., Gelkopf, M., Lerner, A. et Kodesh, A. (2004). Mental homelessness: Locked within, locked without. *Social Work in Health Care*, 39(1-2), 209-223.
- Migdow, J. (2011). The problem with pleasure: Part II. The research. *Journal of Trauma & Dissociation*, 12(5), 549-572.

- Miller, R. et Mason, S.E. (2004). Cognitive enhancement therapy: A therapeutic treatment strategy for first-episode schizophrenia patients. *Bulletin of the Menninger Clinic*, 68(3), 213-230.
- Mills, S. et Rose, J. (2011). The relationship between challenging behaviour, burnout and cognitive variables in staff working with people who have intellectual disabilities. *Journal of Intellectual Disability Research*, 55(9), 844-857.
- Mishna, F. (2005). The application of self psychology to therapeutic camps. *Psychoanalytic Social Work*, 12(1), 51-71.
- Morrison, T. (2006). Emotional intelligence, emotion and social work: Context, characteristics, complications and contribution. *British Journal of Social Work*, 37, 245-263.
- Moschetti, R. et Hudley, C. (2008). Measuring social capital among first-generation and non-first-generation, working-class, white males. *Journal of College Admission*, 198, 25-30.
- Moses, T. (2011). Adolescents' commitment to continuing psychotropic medication: A preliminary investigation of considerations, contradictions, and correlates. *Child Psychiatry And Human Development*, 42(1), 93-117.
- Mulvaney-Day, N., Earl, T., Diaz-Linhart, Y. et Alegria, M. (2011). Preferences for relational style with mental health clinicians: A qualitative comparison of african american, latino and non-latino white patients. *Journal of Clinical Psychology*, 67(1), 31-44.
- Nagai, C. (2008). Clinicians' self-assessment of cultural and spiritual competency: Working with asians and asian americans. *Community mental health journal*, 44(4), 303-309.
- Nath, S.B., Alexander, L.B. et Solomon, P.L. (2012). Case managers' perspectives on the therapeutic alliance: A qualitative study. *Social psychiatry and psychiatric epidemiology*, 47(11), 1815-1826.
- Naumburg, C.G. (2012). Email communication and the therapeutic alliance: The college counselor's perspective. Boston: Simmons College, 223-241.
- Nuetzel, E.J., Larsen, R.J. et Prizmic, Z. (2007). The dynamics of empirically derived factors in the therapeutic relationship: Innovative frontiers in psychoanalytic research: Pursuing underlying processes and their trajectories of change. *Journal of the American Psychoanalytic Association*, 55(4), 1321-1353.

- Nuttman-Shwartz, O. et Dekel, R. (2009). Challenges for students working in a shared traumatic reality. *The British Journal of Social Work*, 39(3), 522-538.
- Odiah, C. (2004). Impact of the adversary system on forensic social work practices: Threat to therapeutic alliance and fiduciary relation. *Journal of forensic psychology practice*, 4(4), 3-33.
- Okamoto, S.K. (2003). The function of professional boundaries in the therapeutic relationship between male practitioners and female youth clients. *Child & Adolescent Social Work Journal*, 20(4), 303-313.
- Paradis, B.A. (2003). Intersubjectivity and working with AIDS clients. *Smith College Studies in Social Work*, 73(3), 479-491.
- Peterson, M. et Beck, R. (2003). E-mail as an adjunctive tool in psychotherapy: Response and responsibility. *American Journal of Psychotherapy*, 57(2), 167-181.
- Phelps, A., Lloyd, D., Creamer, M. et Forbes, D. (2009). Caring for carers in the aftermath of trauma. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 18(3), 313-330.
- Pierpont, J. (2004). Emphasizing caregiver strengths to avoid out-of-home placement of children with severe emotional and behavioral disturbances. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 9(1-2), 5-17.
- Pomeroy, E.C. (2011). On grief and loss. *Social Work*, 56(2), 101-106.
- Probst, B. (2012). Diagnosing, diagnoses, and the DSM in clinical social work. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 93(4), 255-263.
- Probst, B. (2012). Not quite colleagues: Issues of power and purview between social work and psychiatry. *Social work in mental health*, 10(1-6), 367-383.
- Raufast, L. (2011). La sensualité: une voie originale pour penser les ambiguïtés de la relation d'aide chez les travailleurs sociaux. *Pratiques Psychologiques (Le Bouscat)*, 3, 301-310.
- Raval, H. (2005). Being heard and understood in the context of seeking asylum and refuge: Communicating with the help of bilingual co-workers. *Clinical child psychology and psychiatry*, 10(2), 197-216.
- Reese, R., Arthur Gillaspay, J., Owen, J., Flora, K., Cunningham, L., Archie, D. et Marsden, T. (2013). The influence of demand characteristics and social desirability on clients' ratings of the therapeutic alliance. *Journal of Clinical Psychology*, 69(7), 696-709.

- Richards, S., Ruch, G. et Trevithick, P. (2005). Communication skills training for practice: The ethical dilemma for social work education. *Social Work Education*, 24(4), 409-422.
- Richmond, I.C. et Foster, J.H. (2003). Negative attitudes towards people with co-morbid mental health and substance misuse problems: An investigation of mental health professionals. *Journal of Mental Health*, 12(4), 393-403.
- Roe, D., Dekel, R., Harel, G., Fennig, S. et Fennig, S. (2006). Clients' feelings during termination of psychodynamically oriented psychotherapy. *Bulletin of the Menninger Clinic*, 70(1), 68-81.
- Ruch, G. (2005). Relationship-based practice and reflexive practice: Holistic approaches to contemporary child care social work. *Child and Family Social Work*, 10, 111-123.
- Sajatovic, M., Davies, M., Bauer, M.S., McBride, L., Hays, R.W., Safavi, R. et Jenkins, J. (2005). Attitudes regarding the collaborative practice model and treatment adherence among individuals with bipolar disorder. *Comprehensive psychiatry*, 46(4), 272-277.
- Sanders, S. et Swails, P. (2011). A quest for meaning: Hospice social workers and patients with end-stage dementia. *Social Work*, 56(2), 129-140.
- Sanders, S. Bullock, K. et Broussard, C. (2012). Exploring professional boundaries in end-of-life care: Considerations for hospice social workers and other members of the team. *Journal of Social Work in End-Of-Life & Palliative Care*, 8(1), 10-28.
- Sawyer, A. (2011). Let's talk: A narrative of mental illness, recovery, and the psychotherapist's personal treatment. *Journal of Clinical Psychology*, 67(8), 776-788.
- Schamess, G. (2006). Therapeutic processes in clinical supervision. *Clinical Social Work Journal*, 34(4), 427-445.
- Scheidlinger, S. et Kahn, G.B. (2005). In the aftermath of September 11: Group interventions with traumatized children revisited. *International Journal of Group Psychotherapy*, 55(3), 335-354.
- Schiff, M. et Levit, S. (2010). Correlates of therapeutic alliance and treatment outcomes among Israeli female methadone patients. *Research on Social Work Practice*, 20(4), 380-390.
- Schmidt, E.S. (2009). Social work and child psychoanalysis: Where the twain shall meet. *Clinical Social Work Journal*, 37(1), 56-66.

- Scopelliti, J., Judd, F., Grigg, M., Hodgins, G., Fraser, C., Hulbert, C. et Wood, A. (2004). Dual relationships in mental health practice: Issues for clinicians in rural settings. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 38(11-12), 953-959.
- Slesnick, N., Glassman, M., Katafiasz, H. et Collins, J.C. (2012). Experiences associated with intervening with homeless, substance-abusing mothers: The importance of success. *Social Work*, 57(4), 343-352.
- Sellenet, C. (2008). Coopération, coéducation entre parents et professionnels de la protection de l'enfance. *Vie sociale*, 2,15-3.
- Seikkula, J. et Olson, M. (2003). The open dialogue approach to acute psychosis: Its poetics and micropolitics. *Family Process*, 42(3), 403-418.
- Shamai, M. (2005). Personal experience in professional narratives: The role of helpers' families in their work with terror victims. *Family Process*, 44(2), 203-215.
- Sherwood, D.A. (2010). Acts of the loving imagination: Central themes of Alan Keith-Lucas. *Social Work & Christianity*, 37(3), 268-291.
- Sinding, C. (2004). Informal care: Two-tiered care? The work of family members and friends in hospitals and cancer centres. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 31(3), 69-86.
- Slater, H.M., Mitschke, D.B. et Douthit, P. (2011). Understanding qualities of positive relationship dynamics between adolescent parents and their school-based counselors. *Journal of Family Social Work*, 14(4), 354-368.
- Spirito, A., Simon, V., Cancilliere, M.K., Stein, R., Norcott, C., Loranger, K. et Prinstein, M.J. (2011). Outpatient psychotherapy practice with adolescents following psychiatric hospitalization for suicide ideation or a suicide attempt. *Clinical child psychology and psychiatry*, 16(1), 53-64.
- Stampley, C. et Slaght, E. (2004). Cultural countertransference as a clinical obstacle. *Smith College Studies In Social Work*, 74(2), 333-347.
- Stangier, U., Von Consbruch, K., Schramm, E. et Heidenreich, T. (2010). Common factors of cognitive therapy and interpersonal psychotherapy in the treatment of social phobia: Advances in the research of social anxiety and its disorder. *Anxiety, Stress, And Coping*, 23(3), 289-301.
- Stanhope, V., Henwood, B.F. et Padgett, D.K. (2009). Understanding service disengagement from the perspective of case managers. *Psychiatric services*, 60(4), 459-464.

- Stanhope, V., Marcus, S. et Solomon, P. (2009). The impact of coercion on services from the perspective of mental health care consumers with co-occurring disorders. *Psychiatric services*, 60(2), 183-188.
- Stanhope, V. et Matejkowski, J. (2010). Understanding the role of individual consumer-provider relationships within assertive community treatment. *Community mental health journal*, 46(4), 309-318.
- Stanton-Salazar, R.D. (2011). A social capital framework for the study of institutional agents and their role in the empowerment of low-status students and youth. *Youth & Society*, 43(3), 1066-1109.
- Staudt, M. (2011). Practitioner biases and child service use disparities: Implications for social work education. *Journal of Teaching in Social Work*, 31(2), 145-162.
- Stauss, K. (2009). Reflective narrations of female inmates: Dealing with resistance during adolescent mental health treatment. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 19(7), 843-858.
- Stephens, K. (2010). Building informed relationships: What parents can teach us about their children. *Exchange: The Early Childhood Leaders' Magazine Since 1978*, 194, 38-40.
- Sterlin, R.A. (2006). Where relational theory and attachment theory intersect: A real relationship and a real attachment. *Clinical Social Work Journal*, 34(2), 161-174.
- Schatz, M.S. et Flagler, M.N. (2004). Examining how professionals describe the strengths perspective in their practice. *The Journal of Baccalaureate Social Work*, 9(2), 63-77.
- Stutterheim, S.E., Pryor, J. B., Bos, A.E.R., Hoogendijk, R., Muris, P. et Schaalma, H. (2009). IV-related stigma and psychological distress: The harmful effects of specific stigma manifestations in various social settings. *AIDS*, 23(17), 2353-2357.
- Supiano, K.P. et Vaughn-Cole, B. (2011). The impact of personal loss on the experience of health professions: Graduate students in end-of-life and bereavement care. *Death Studies*, 35(1), 73-89.
- Sykes, R.L. (2004). Ethical attributes and professional skill development. *The New Social Worker*, 11(2), 4-5.
- Taffel, R. (2005). *Breaking through to teens: Psychotherapy for the new adolescence*. New York: Guilford Publications.

- Tempel, L.R. (2007). Pathways to the Clinician's Experience of Empathy in Engaging Single Mothers at Risk for Physical Abuse of their Children. *Clinical social Work Journal*, 35(2), 257-265.
- Tillard, B. (2010). Échanges entre familles et professionnelles: dons et contre-dons. *Ethnologie française*, 40(1), 131-139.
- Tosone, C. (2004). Relational social work: Honouring the tradition. *Smith College Studies in Social Work*, 74(3), 475-487.
- Tosone, C. (2005). The guijin therapist and the nature on therapeutic truth: A relational perspective. *Clinical Social Work Journal*, 33(1), 9-19.
- Truchot, D. et Badre, D. (2003). Equity and the burnout process: The role of helping models. *Revue internationale de psychologie sociale*, 16(4), 5-24.
- Vetere, R. et Carley, G. (2006). Creating a new model of help in school social work. *Children & Schools*, 28(3), 175-179.
- Vick-Johnson, L. (2010). Transforming inspiration into practice: How an advanced certificate program in spirituality changed the clinical practices of its participants. *Smith College Studies in Social Work*, 80(2-3), 184-197.
- Vida, J.E. et Barish, S. (2003). The center of gravity. *The American Journal of Psychoanalysis*, 63(2), 123-136.
- Villanne, Y. (2006). « Je » n'est pas seul: du colloque singulier au travailleur social pluriel. *Vie sociale*, 1, 27-38.
- Vogrincic, G.C. (2005). Teaching concepts of help in social work: The working relationship. *European Journal of Social Work*, 8(3), 335-341.
- Williams, C. et Tufford, L. (2012). Professional competencies for promoting recovery in mental illness. *Psychiatry (Washington, D.C.)*, 75(2), 190-201.
- Wilson, N., Cumella, S., Parmenter, T., Stanclifle, R. et Shuttleworth, R. (2009). Penile hygiene: Puberty, paraphimosis and personal care for men and boys with an intellectual disability. *Journal of Intellectual Disability Research*, 53(2), 106-114.
- Ye, S., Leung Tse Fong, T. et Mok, B.-H. (2011). Measuring mutual help willingness and criteria among hong kong people: Confirmatory factor analyses. *Social indicators research*, 103(1), 119-130.

ANNEXE B

DOCUMENTS ÉTHIQUES PRÉSENTÉS AUX PARTICIPANTS

Invitations à participer et formulaires de consentement adressés aux travailleurs sociaux et aux usagers.

Invitation à participer et formulaire de consentement pour le projet de recherche
*La relation en travail social au Québec: analyse de l'action médiatrice de TS en situation
d'intervention sociale en CSSS.*

Chercheuse principale: Isabelle Chouinard

Projet de thèse réalisé dans le cadre du programme de doctorat en éducation (Université de Sherbrooke)

Encadrement assuré par M. Yves Lenoir, professeur à la Faculté d'éducation et M. Marc-Henry Soulet, professeur à l'Université de Fribourg

Madame, Monsieur,

Nous vous invitons par la présente à participer à la recherche en titre. Ce projet de recherche vise à mieux comprendre ce qui se réalise au cœur de l'un des aspects les plus cruciaux du travail social, soit la relation clinique. Par une analyse de l'action professionnelle de travailleuses sociales et de travailleurs sociaux (TS) telle qu'elle est réalisée concrètement dans le cadre d'interventions sociales en CSSS, nous souhaitons dégager des éléments invariants qui guideraient l'organisation de la pratique réelle des TS.

Nous tenons à préciser que cette recherche n'a aucune visée d'appréciation évaluative des pratiques du travail social. Nous cherchons tout simplement à décrire, à comprendre et, si possible, à expliquer ce que sont les pratiques des TS en CSSS afin de pouvoir ultérieurement mieux adapter les processus de formation au travail social.

En quoi consiste la participation au projet?

Votre participation à ce projet de recherche est de deux ordres: des enregistrements audio d'entrevues auprès d'une usagère ou d'un usager et la reprographie des notes au dossier rédigées à la suite des entrevues. Plus précisément, votre participation consiste d'abord à enregistrer, sur bande audio, chacune des entrevues réalisées auprès d'une usagère ou d'un usager dans le cadre d'un suivi psychosocial complet en CSSS. Le choix de cette usagère ou de cet usager vous reviendra. Lorsque vous aurez identifié une participante ou un participant potentiel, il s'agira de l'inviter à participer à l'étude. L'usagère ou l'usager pourra ensuite être rencontré au besoin par la chercheuse afin de lui expliquer les modalités du projet de recherche. L'instrument qui servira à l'enregistrement des entrevues vous sera fourni par la chercheuse au début du suivi psychosocial et des explications quant à son fonctionnement vous seront données. En termes d'heures de captation audio, cela représente au total environ six heures, à raison d'environ une heure d'entrevue enregistrée par semaine. Votre participation à cette étude se réalisera donc pendant vos heures habituelles de travail et s'échelonnera sur plus ou moins six semaines. Votre participation ne demandera cependant pas plus de temps que la durée habituelle de vos interventions et ne nécessitera pas d'entrevues directes avec la chercheuse ni de questionnaire à compléter. Dans le but de faciliter leur analyse, les entrevues qui auront été enregistrées seront retranscrites sous forme de *verbatim*.

Dans un second temps, votre participation consiste à permettre à la chercheuse l'accès au dossier de l'usagère ou de l'utilisateur ayant fait l'objet du suivi psychosocial qui aura été capté sur bande audio. Lorsque le dossier aura été clos, il s'agira alors d'autoriser la reprographie des notes ayant été consignées au dossier.

Qu'est-ce que la chercheuse fera avec les données recueillies?

Nous sommes tenus de respecter les normes et les règles en vigueur sur les plans éthique et déontologique en recherche qui sont établies par l'Université de Sherbrooke.

Pour éviter votre identification comme personne participante à cette recherche, les données recueillies par cette étude seront traitées de manière **entièrement confidentielle**. La confidentialité sera assurée grâce aux mesures suivantes: 1) l'utilisation d'un nom fictif pour vous identifier, 2) l'attribution d'un code numérique à votre établissement d'appartenance, 3) la consultation des données par un nombre restreint de personnes (la responsable de la recherche, la personne chargée de la retranscription des entrevues, le comité d'encadrement et quelques chercheurs qui participeront au processus de validation), 4) la conservation des données dans un endroit protégé (classeur verrouillé situé dans le bureau de la chercheuse) et 5) la destruction des enregistrements audio et des notes au dossier au plus tard en 2017, une fois l'exploitation de ces données terminées. Les données ne seront par ailleurs pas utilisées à d'autres fins que celles décrites dans la présente lettre.

L'information recueillie pourra être utilisée aux fins de communication scientifique et professionnelle. Outre la rédaction de la thèse, des articles et des chapitres de livres pourront être publiés. Des communications dans le cadre de congrès et des présentations orales dans les établissements participants pourront également servir à présenter les résultats de l'étude. Dans ces cas, les résultats de la recherche ne permettront pas non plus d'identifier les personnes participantes et leur établissement d'appartenance.

Est-il obligatoire de participer?

Non. Il est entendu que votre participation au projet de recherche est tout à fait volontaire. Vous êtes entièrement **libre de participer ou non**, et de vous retirer en tout temps sans avoir à motiver votre décision ni à subir de préjudice de quelque nature que ce soit.

Y a-t-il des risques, inconvénients ou bénéfices?

Puisque le projet n'envisage pas d'entrevues directes auprès de vous, et puisque votre participation à ce projet n'implique pas une activité différente de ce que vous réalisez dans votre quotidien professionnel, il est fort probable que le projet de recherche n'occasionne aucun désagrément. Un certain malaise, associé à un sentiment d'être évalué ou une crainte d'être jugé lors de l'écoute des enregistrements audio par la

responsable du projet pourrait éventuellement être ressenti. Au-delà de ce possible inconvéniént, nous considérons que les risques encourus sont minimaux.

Nous tenons à préciser que la recherche n'est en rien évaluative. Elle est exclusivement descriptive et vise uniquement à comprendre l'action professionnelle des TS telle qu'elle se réalise sur le terrain. Les précautions qui seront prises pour assurer la confidentialité des données permettent de croire que la recherche ne présente aucun risque pour les participants. Nous garantissons en outre qu'il n'y aura ni liens, ni incidences, ni exploitation des données de recherche à des fins autres que la recherche scientifique en travail social.

La contribution à l'avancement des connaissances au sujet de la pratique professionnelle des TS et de la relation clinique en travail social est le principal bénéfice prévu. Les informations recueillies grâce à votre participation au projet pourront également être utiles au champ de la formation initiale et continue en travail social. En effet, des matériaux découlant de l'analyse de vos interventions pourront servir d'outils pédagogiques pour soutenir l'apprentissage du métier aux futurs TS.

Que faire si j'ai des questions concernant le projet?

Si vous avez des questions concernant ce projet de recherche, n'hésitez pas à communiquer avec moi aux coordonnées indiquées ci-dessous.

Isabelle Chouinard, t.s., m.s.s., étudiante au doctorat en éducation (Université de Sherbrooke)

Professeure à l'Unité d'enseignement et de recherche en science du développement humain et social (Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue)

Tél.: 819-874-8728, ext. 6305

Courriel: isabelle.chouinard3@uqat.ca

J'ai lu et compris le document d'information au sujet du projet « La relation en travail social au Québec: analyse de l'action médiatrice de TS en situation d'intervention sociale en CLSC ». J'ai compris les conditions, les risques et les bienfaits de ma participation. J'ai obtenu des réponses aux questions que je me posais au sujet de ce projet. J'accepte librement de participer à ce projet de recherche.

Participante ou participant

Signature: _____

Nom:

Date:

**S.V.P., veuillez signer les deux copies.
Conservez une copie et remettez l'autre à la chercheuse.**

Ce projet a été revu et approuvé par le comité d'éthique de la recherche Éducation et sciences sociales, de l'Université de Sherbrooke. Cette démarche vise à assurer la protection des participantes et participants. Si vous avez des questions sur les aspects éthiques de ce projet (consentement à participer, confidentialité, etc.), n'hésitez pas à communiquer avec M. André Balleux, président de ce comité, au (819) 821-8000 poste 62439 ou à Andre.Balleux@USherbrooke.ca.

Invitation à participer et formulaire de consentement pour le projet de recherche

La relation en travail social au Québec: analyse de l'action médiatrice de TS en situation d'intervention sociale en CSSS.

Chercheuse principale: **Isabelle Chouinard**

Projet de thèse réalisé dans le cadre du programme de doctorat en éducation (Université de Sherbrooke).

Madame, Monsieur,

Nous vous invitons par la présente à participer à un projet de recherche qui vise à mieux comprendre le travail réalisé par des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux (TS) en CSSS. Par une analyse de leurs interventions auprès d'usagères ou d'usagers ayant effectué une demande de service psychosocial dans un CSSS, nous souhaitons également améliorer la formation initiale des futurs TS.

En quoi consiste la participation au projet?

Votre participation à ce projet est requise pour deux éléments. Pour faciliter le travail d'analyse des interventions réalisées par votre TS, nous souhaitons procéder à des enregistrements audio des entrevues que votre TS effectuera auprès de vous et accéder aux notes qu'il/qu'elle rédigera ensuite dans votre dossier d'utilisateur du CSSS. Votre participation consiste à autoriser les enregistrements des entrevues et à permettre l'accès de la chercheuse à votre dossier une fois que vos consultations au CSSS auront pris fin.

Qu'est-ce que la chercheuse fera avec les données recueillies?

Pour éviter votre identification comme personne participante à cette recherche, les données recueillies seront traitées de manière **entièrement confidentielle**. La confidentialité sera assurée de différentes façons. Nous utiliserons un nom fictif pour vous identifier, nous ne nommerons ni le nom ni la ville du CLSC que vous consultez, nous ne retranscrivons pas les réponses ni les propos que vous transmettez au TS pendant les entrevues, nous ne photocopierons aucun document de votre dossier contenant des informations personnelles qui permettraient de vous identifier, nous conserverons les données dans un endroit protégé (classeur verrouillé situé dans le bureau de la chercheuse à l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue) et nous détruirons les enregistrements audio et les notes au dossier dès que la recherche sera terminée (au plus tard en 2017).

L'information recueillie pourra être utilisée aux fins de communication scientifique et professionnelle. Dans ces cas, les résultats de la recherche ne permettront pas non plus d'identifier les personnes participantes ni l'établissement qu'elles auront consulté.

Est-il obligatoire de participer?

Non. Il est entendu que votre participation au projet de recherche est tout à fait volontaire. Vous êtes entièrement **libre de participer ou non**, et de vous retirer en tout temps sans avoir à motiver votre décision ni à subir de préjudice de quelque nature que ce soit. Un refus ou un retrait de votre part n'affectera en rien la qualité des services que vous recevrez de votre intervenant.

Y a-t-il des risques, inconvénients ou bénéfices?

Puisque le projet n'envisage pas d'entrevues directes auprès de vous, et puisque votre participation à ce projet n'implique pas une activité différente de ce que vous allez réaliser auprès de votre TS, il est fort probable que le projet de recherche n'occasionne aucun désagrément.

Nous tenons à préciser que la recherche ne vise en aucun cas à porter un jugement sur le travail de votre TS ni sur les sujets qui seront abordés lors du suivi psychosocial. Elle cherche exclusivement à décrire et à comprendre l'action professionnelle des TS telle qu'elle se réalise sur le terrain. Les précautions qui seront prises pour assurer la confidentialité des données permettent de croire que la recherche ne présente aucun risque pour les participants. Nous garantissons qu'il n'y aura aucune exploitation des données de recherche à des fins autres que la recherche scientifique en travail social.

La contribution à l'avancement des connaissances au sujet de la pratique professionnelle des TS et de la relation clinique en travail social est le principal bénéfice prévu. Les informations recueillies grâce à votre participation au projet permettront de mieux comprendre le travail des TS en CSSS, ce qui offrira en même temps des opportunités d'amélioration de leur pratique et des services rendus aux usagères et aux usagers.

Que faire si j'ai des questions concernant le projet?

Si vous avez des questions concernant ce projet de recherche, n'hésitez pas à communiquer avec moi aux coordonnées indiquées ci-dessous.

Isabelle Chouinard, t.s., m.s.s., étudiante au doctorat en éducation (Université de Sherbrooke)

Professeure à l'Unité d'enseignement et de recherche en science du développement humain et social (Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue)

Tél.: 819-874-8728, ext. 6305

Courriel: isabelle.chouinard3@uqat.ca.

J'ai lu et compris le document d'information au sujet du projet « La relation en travail social au Québec: analyse de l'action médiatrice de TS en situation d'intervention

sociale en CLSC ». J'ai compris les conditions, les risques et les bienfaits de ma participation. J'ai obtenu des réponses aux questions que je me posais au sujet de ce projet. J'accepte librement de participer à ce projet de recherche.

Participante ou participant

Signature:

Nom:

Date:

**S.V.P., veuillez signer les deux copies.
Conservez une copie et remettez l'autre à la chercheuse.**

Ce projet a été revu et approuvé par le comité d'éthique de la recherche Éducation et sciences sociales, de l'Université de Sherbrooke. Cette démarche vise à assurer la protection des participantes et participants. Si vous avez des questions sur les aspects éthiques de ce projet (consentement à participer, confidentialité, etc.), n'hésitez pas à communiquer avec M. André Balleux, président de ce comité, au (819) 821-8000 poste 62439 ou à Andre.Balleux@USherbrooke.ca.

