

À l'aube de sa profession : perceptions de futures travailleuses sociales

Isabelle Chouinard, Ph.D., Professeure, École de travail social, Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue
isabelle.chouinard3@uqat.ca

Martine Guénette, T.S., Doctorante en service social, Professeure, École de travail social, Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue
martine.guenette2@uqat.ca

Dominique Jollette, Professeure, École de travail social, Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue
dominique.jollette2@uqat.ca

RÉSUMÉ :

Afin de connaître les perceptions des futures travailleuses sociales au regard des enjeux qui les attendent sur le marché du travail et de mieux saisir leur identité professionnelle au terme de leur formation, une recherche qualitative exploratoire a été conduite auprès de finissantes d'un programme de baccalauréat en travail social. Cet article présente les résultats découlant d'une analyse thématique de données recueillies grâce à des questionnaires. Celle-ci met en lumière des enjeux relatifs à des contradictions perçues entre les modes de gestion des organisations de services de santé et de services sociaux, fondés sur une idéologie gestionnaire, et les valeurs et mandats de la profession. Différentes solutions visant la protection de soi et l'obtention de soutien sont proposées par les finissantes pour faire face aux défis qui les attendent. Ces résultats sont réfléchis à la lumière des enjeux actuels au sein de la profession, en parallèle avec ceux soulevés lors des états généraux de 1998.

MOTS-CLÉS :

Formation travail social, identité professionnelle, conditions de pratique, santé et services sociaux

INTRODUCTION

Au cours de l'année 2023, de nouveaux états généraux du travail social ont officiellement été lancés. En 1998, le rapport des précédents états généraux, *Les travailleurs sociaux à l'aube du 3^e millénaire* (OPTSQ, 1999), avait fait ressortir un certain nombre de constats découlant des différents changements sociétaux, de l'organisation et de la distribution des services sociaux, du contexte professionnel de la pratique et des milieux de formation. De ces constats ont résulté quatre enjeux clés : la pertinence de la profession, l'identité professionnelle des travailleuses sociales¹ (TS), leurs compétences professionnelles ainsi que la formation. Qu'en est-il de ces enjeux près de vingt-cinq ans plus tard? Quelle est la (nouvelle?) réalité professionnelle des TS?

¹ La forme féminine pour désigner les travailleuses sociales est utilisée tout au long de cet article afin de représenter la majorité de femmes qui exercent le métier ou suivent une formation initiale en travail social.

C'est sur la base de ces considérations qu'une recherche qualitative de nature exploratoire a été conduite auprès de finissantes du programme de baccalauréat en travail social de l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue (UQAT). Cette recherche s'est intéressée aux défis et enjeux pressentis par les futures TS quant à ce qui les attend sur le marché du travail. Cet article présente les résultats qui en découlent. La première section situe les préoccupations des chercheuses ayant réalisé cette étude. La démarche méthodologique adoptée est ensuite définie, suivie par la présentation des résultats et, enfin, par une discussion à la lumière d'enjeux actuels relatifs à la profession.

1. Le travail social aujourd'hui : entre culture d'intervention et culture de gestion

Les sorties médiatiques (Caillou, 2020; CSN, 2017; Morin-Martel, 2023; Vallée, 2022) ainsi que les études scientifiques (Bourque et Lachapelle, 2018; Grenier et Bourque, 2016; Richard et Laflamme, 2016) sont nombreuses, particulièrement depuis la refonte du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) de 2015, pour sonner l'alarme des conditions dans lesquelles œuvrent les professionnelles. Inspirée des modes de gestion découlant des principes de la nouvelle gestion publique (NGP) (Grenier et Bourque, 2016), cette restructuration entraîne une exigence accrue de performance et de rentabilité pour les professionnelles, mesurables à partir d'indicateurs managériaux (Hébert et Hurteau, 2016) qui viennent situer le chiffre au cœur de la performance (Artois, 2016) du RSSS, souvent au détriment d'une reconnaissance des aspects qualitatif, relationnel et humain du travail social. L'ensemble des actrices du travail social, qu'elles proviennent des milieux de pratique, des organismes de réglementation de la profession ou encore du champ de la formation, semblent converger vers le constat selon lequel les conditions actuelles, notamment celles du RSSS, sont happées par une perspective gestionnaire. Cette dernière régit les organisations en instaurant des cadres rigides et met à mal l'essence du travail social, qui comporte une dimension relationnelle cruciale à l'intervention sociale (Chouinard, 2016). Ce cadre organisationnel peut aller jusqu'à occasionner de la souffrance au travail chez les TS en exercice (Barbe et Grenier, 2022; Le Pain et al., 2021; Pauzé, 2016) et les contraindre à devoir user quotidiennement de stratégies afin d'exercer leurs pratiques en adéquation avec les valeurs et l'éthique de leur métier (Grenier et Bourque, 2016; Pullen-Sansfaçon et Crête, 2019; Richard et Laflamme, 2016).

Ces observations trouvent écho chez les futures TS. Le poids des normes organisationnelles sur les pratiques professionnelles est tel qu'il constitue pour plusieurs stagiaires en travail social un élément clé du développement de leur identité professionnelle (Chouinard et Guénette, 2023). En effet, l'apprentissage concret de la pratique professionnelle et la construction de leur identité en tant que futures TS sont largement teintés par les attentes de leur milieu de stage en matière de règles institutionnelles à respecter (charge de cas, statistiques à comptabiliser, nombre de rencontres à réaliser, rapports à rendre, etc.) et de comportements professionnels à adopter (Chouinard et Guénette, 2023). La pression à répondre aux exigences attendues des organisations influence alors le sens qu'elles donnent à leurs rôles en tant que futures TS. La réponse aux normes organisationnelles constitue pour la majorité leur préoccupation première en stage, parfois même au détriment de la considération des normes propres au métier (Chouinard et Guénette, 2023). Dans la construction identitaire, deux cultures aux systèmes de valeurs distincts se chevauchent et se retrouvent donc souvent en tension : une culture de gestion et une culture d'intervention.

2. La formation comme espace de construction de l'identité professionnelle

Plus largement, parce qu'elle participe à la projection des étudiantes dans le monde professionnel dont elles feront bientôt partie, la formation initiale constitue un pilier de la structuration de l'identité professionnelle (Dubar, 2015) qui trouve son prolongement dans les contextes encadrant la vie professionnelle. Le stage notamment, dans la mesure où il permet une expérimentation concrète de la pratique du travail social (Genest et al., 2017) et une socialisation à la culture professionnelle constitue un moment marquant dans la consolidation d'une première forme identitaire (Dubar, 2015). Préférant le terme de forme identitaire à celui d'identité, Dubar (2015) définit la notion comme la résultante de deux dimensions, l'une objective et l'autre subjective, qui se confrontent et s'arriment à l'identité des personnes pour créer une « forme » identitaire. La dimension subjective renvoie aux expériences de vie, aux trajectoires, aux événements vécus qui ont façonné les individus et ont participé à la construction de leur vision du monde, au développement de leurs valeurs et, dans le cas du monde professionnel, au choix d'une profession. La dimension objective se rapporte aux regards d'autrui significatifs qui viennent, par la reconnaissance qu'ils accordent ou non à ces composantes subjectives, inscrire les individus en rupture ou en continuité avec leur propre trajectoire. Lorsqu'il s'agit de la vie professionnelle, la reconnaissance provient généralement des collectifs auxquels ils appartiennent, par exemple l'ordre professionnel, l'organisation au sein de laquelle ils interviennent, le groupe professionnel qui les représente, la formation qu'ils ont suivie, etc. L'identité professionnelle est donc avant tout une question de rapport (Chouinard et Couturier, 2006), de rapport à soi d'abord, et de rapport au monde professionnel.

En tant que premier pilier d'accès à ce monde professionnel, la formation représente un espace intéressant pour réfléchir aux défis et enjeux qui se présenteront au tout début de ce processus de construction identitaire. Connaître la façon dont les finissantes conçoivent le travail social offre en outre une lecture de l'état actuel de la profession. Comment les professionnelles de demain perçoivent-elles leur future profession à la lumière des enjeux et des défis actuels qui se présentent aux TS? Quels sens donnent-elles au travail social? De quelle façon projettent-elles leur avenir professionnel dans les organisations qui encadrent les services sociaux? Qu'est-ce que ces éléments signifient au regard des formes identitaires qu'elles construisent?

C'est dans l'optique de trouver des pistes de réponse à ces questionnements qu'une démarche exploratoire a été déployée auprès de finissantes du programme universitaire de premier cycle en travail social à l'UQAT.

3. Une recherche exploratoire visant à connaître la perspective des futures TS au regard de leur profession

Afin de mettre en lumière les perceptions des finissantes au regard des défis, des enjeux, des difficultés qui les attendent sur le marché du travail, ainsi que leurs attentes face à une profession en constant changement, une recherche qualitative à visée exploratoire (De Ketele et Roegiers, 1996) a été conduite. Son objectif était également de cerner la forme identitaire des étudiantes à l'aube de l'exercice de leur profession (Dubar, 2015). Considérant que le recours à un type de discours par un groupe d'acteurs est toujours soutenu par des conceptions dominantes sur le travail et dépend des systèmes de référence de ses membres et des valeurs auxquelles ils adhèrent (Demazière et Dubar, 2004), le fait de questionner les étudiantes sur la façon dont elles conçoivent leur future profession a permis d'en apprendre davantage sur les éléments qui façonnent leurs formes identitaires sur le plan professionnel.

La recherche a été réalisée auprès de trois cohortes d'étudiantes en fin de cheminement du baccalauréat en travail social entre 2019 et 2022² sur les trois sites de l'UQAT où est offert le programme. Les données ont été recueillies grâce à des questionnaires anonymes requérant des réponses ouvertes et récoltées lors de la toute dernière journée de cours prévue au programme (séminaire de stage). Les questionnaires ont permis d'interroger les participantes sur leurs perceptions des divers aspects du travail social (définition, caractéristiques des populations desservies, valeurs, compétences requises chez les TS, enjeux, défis et difficultés pressentis, attentes envers la profession). Au total, quarante questionnaires ont été remplis par des finissantes. Pour les besoins du présent article, dans le but de dégager plus précisément les perceptions à l'égard des enjeux qu'elles rencontreront prochainement, cinq questions ont été plus précisément sélectionnées et analysées. Celles-ci sont : 1) Selon vous, quelles sont les difficultés rencontrées dans la pratique des TS? 2) Selon vous, quels sont les défis que les TS rencontreront dans les prochaines années? 3) Selon vous, quelles sont les solutions que les TS pourraient mettre en place pour faire face à ces défis? 4) De manière générale, quelles sont, selon vous, les exigences envers les TS? 5) Quelles sont vos attentes face à votre future profession?

La méthode d'analyse thématique des données (Paillé et Muchielli, 2021) a été privilégiée pour analyser les données recueillies. Les réponses des futures TS ont été analysées par question, de manière à faire ressortir les thèmes les plus fréquemment abordés. Avant de rendre compte des résultats ayant émergé de cette analyse dans la section suivante, quelques précisions d'ordre méthodologique et contextuel permettront de mieux situer les interprétations qui ont été réalisées. D'abord, comme il s'agissait de questionnaires et non d'entretiens de recherche, les réponses écrites des participantes n'ont pas permis d'approfondir davantage leurs propos. Les réponses sont néanmoins révélatrices des perceptions de celles qui sont sur le point d'exercer la profession. De plus, comme les questionnaires ont été remplis à la toute fin de la formation, laquelle comprend, en dernière année, deux stages consécutifs de quinze semaines dans un même milieu de stage, il est fort possible que les réponses aient été davantage teintées par cette expérience immersive dans un organisme, plutôt que par l'ensemble de la formation. Trois questions retenues pour les fins de cet article portaient par ailleurs spécifiquement sur les défis, enjeux et difficultés perçus par les finissantes, de sorte que le portrait qui s'en dégage est à situer dans le cadre de ces questions précises, qui n'ont pas permis de présenter les deux côtés de la médaille. Par exemple, les aspects qu'elles estiment positifs ont moins été représentés dans les réponses. Enfin, bien que plusieurs des questionnaires ont été recueillis pendant la période pandémique (printemps 2020, 2021 et 2022), ce qui pourrait avoir influencé les conceptions du travail social par les finissantes qui ont réalisé leurs stages dans ce contexte, il est à noter que la comparaison des réponses avec les questionnaires pré-pandémie (2019) n'a pas fait ressortir de différences significatives dans les perceptions. Ces précisions apportées, les résultats qui suivent permettent de dégager les perceptions des futures TS à l'aube de leur profession.

4. Résultats

Dès l'amorce du codage des données, force a été de constater que, pour les finissantes, les enjeux, défis et exigences envers les TS s'entremêlent et constituent une seule et même réalité : celle de la vie professionnelle des TS. Ces trois questions ont donc été fusionnées et traitées comme un seul corpus. Les résultats seront conséquemment divisés en trois sections : la réalité professionnelle telle que perçue par les participantes, les solutions identifiées pour conjuguer avec cette réalité et les attentes nourries envers la profession. Avant de les présenter de manière détaillée, le tableau suivant permet de visualiser, sous forme de synthèse, les résultats ayant émergé des analyses.

2 Les mesures sanitaires liées à la pandémie de Covid-19 en 2020 ont chamboulé la collecte des données, initialement prévue sur une même année académique, soit à la rentrée d'automne 2019, au début et à la fin de l'hiver 2020.

Tableau 1 Synthèse des perceptions recueillies

Réalité professionnelle perçue (enjeux, défis et exigences)	
Axe organisationnel	Exigences élevées
	Contexte organisationnel difficile
Axe du soi professionnel	Souffrance au travail
	Adaptation et flexibilité
	Conflits de valeurs
Axe de l'intervention	Professionnalisme
	Problématiques complexes et populations en difficulté
	Influence d'un cadre normatif
Axe des normes sociales	Néolibéralisme
	Médicalisation des problèmes sociaux
	Changements sociopolitiques
Axe de la profession	Faible reconnaissance
	Préjugés envers les TS et la profession
Solutions envisagées	
Actions pour soi	Mettre ses limites personnelles
	Maintenir un équilibre de vie
	Prendre garde à l'épuisement professionnel
Actions collectives	S'allier à d'autres, se soutenir, être solidaires
	Revendiquer ses droits et de meilleures conditions de travail
	Sensibiliser aux réalités professionnelles vécues
	Dénoncer les conditions de travail difficiles
Actions pour le travail social	Agir en fonction des valeurs du travail social
	Agir pour l'intérêt des populations du travail social
	Défendre l'autonomie, l'identité, le champ d'exercice et le jugement professionnel des TS
Actions institutionnelles	Recourir à des dispositifs institutionnels pour favoriser de meilleures conditions de travail
	Agir auprès des équipes de travail
Actions structurelles	Revoir l'organisation du réseau de la santé et des services sociaux
	Accroître le financement des organismes communautaires
Attentes envers la future profession	
Désir d'épanouissement professionnel	Se réaliser, relever des défis, s'accomplir
	Se sentir valorisée et reconnue
	Équilibre entre vie personnelle et professionnelle, entre les exigences de la profession et celles des employeurs
Faire du travail social	Aider, faire une différence dans la vie des gens
	Être des agentes de changement
	Faire rayonner les valeurs de la profession
	Placer l'intérêt des personnes au centre des préoccupations
Expérimenter de belles dynamiques de travail	Faire partie d'une équipe soutenante
	Équipe qui reconnaît la réalité et l'identité professionnelles des TS
Occasions de formation continue et de développement professionnel	Avoir des occasions d'apprentissage
	Développer son identité et ses connaissances professionnelles
Exercer dans de meilleures conditions de travail	Diminuer la souffrance au travail
	Changer les modes de gestion des organisations

4.1 Enjeux, défis et exigences : la réalité professionnelle perçue par les futures TS

Comme mentionné, les enjeux, défis et exigences envers les TS ont constitué un corpus duquel cinq noyaux de sens ont émergé de l'analyse, lesquels font tous référence à un axe de la réalité professionnelle telle que perçue par les finissantes. Ces derniers consistent, par ordre d'importance, en un axe organisationnel, un axe mettant en exergue le soi professionnel, un axe relatif à l'intervention, un axe renvoyant aux normes sociales et un axe correspondant à la profession du travail social.

4.1.1 L'axe organisationnel

De loin le pôle de sens s'étant le plus démarqué, l'axe organisationnel, fait référence aux cadres qui structurent les conditions de pratique et influencent l'exercice du travail social dans les organisations. Ce dernier a été évoqué à partir de deux composantes : des exigences élevées et un contexte organisationnel spécifique.

4.1.1.1 Des exigences organisationnelles élevées

Des exigences élevées ont été identifiées par les répondantes, lesquelles font référence aux attentes qu'elles perçoivent de la part des organisations, à des impératifs d'exécution et de rendement au travail. Elles ont, dans une importante proportion ($n=28$), associé ces exigences aux principes de la nouvelle gestion publique (NGP), comme la recherche d'efficience et le respect des normes organisationnelles, de productivité, d'efficacité, d'atteinte de résultats, de disponibilité. Ces valeurs se traduiraient concrètement par une lourde charge administrative pour les TS, marquée par de nombreuses procédures institutionnelles, une importante reddition de comptes, des statistiques à fournir quotidiennement, des protocoles à déployer et des outils standardisés à utiliser. L'ensemble de ces procédures entraînerait bureaucratie et lourdeur administrative, en plus de s'avérer peu adapté aux besoins de la population.

Des attentes à l'égard du nombre de dossiers à traiter et de bénéficiaires à rencontrer par les TS ont également été identifiées, ainsi que des injonctions à « régler » les problèmes efficacement par des solutions concrètes et rapides. Il est ressorti en outre qu'il était attendu des TS la prestation de services irréprochables sur le plan déontologique, c'est-à-dire des pratiques conformes aux normes institutionnelles, aux codes professionnels du travail social et respectant des devoirs envers les bénéficiaires de l'aide.

Il s'est dégagé que l'ensemble de ces exigences soulève des défis et des enjeux pour les TS, dont le plus significatif renvoie à une lourde pression de performance ($n=32$) pesant sur les professionnelles. Le fait que les modes de gestion incitent à privilégier le volet quantitatif au détriment du volet qualitatif du travail est aussi apparu de manière marquante. Selon les participantes, cette conséquence entraîne d'autres, par exemple l'obligation de devoir « en faire plus avec moins », de diminuer le temps imparti aux interventions, de traiter les dossiers comme des numéros sans égard aux humains en détresse et en besoin d'aide, ou de centrer les interventions sur les aspects curatifs et individuels plutôt que sur les aspects préventifs et ceux à l'origine des problématiques. Enfin, une baisse d'autonomie et une diminution du recours au jugement professionnel ont été évoquées comme conséquences de ces exigences organisationnelles.

Ces exigences apparaissent à ce point importantes aux finissantes qu'elles semblent faire office de culture organisationnelle, principalement dans les organisations du réseau public. Les termes de structure *rigide*, *oppressive*, ont été utilisés pour qualifier l'organisation de ces établissements.

4.1.1.2 Un contexte organisationnel affectant les conditions de travail

Enfin, le contexte organisationnel actuel, marqué par une importante pénurie de main-d'œuvre occasionnant *ruptures de services, équipes réduites, postes vacants, allongement des listes d'attente et diminution de l'autonomie professionnelle*, a été évoqué par les participantes. Le *faible support organisationnel* a également été mentionné, ainsi que le *manque de financement des milieux*, notamment ceux du secteur communautaire, qui affecte les ressources disponibles et les services pouvant être rendus. Un manque de reconnaissance du travail spécifique des TS a été souligné à plusieurs reprises ($n=16$), que ce soit par les gestionnaires ou par des professionnelles d'autres champs disciplinaires.

4.1.2 Axe du soi professionnel

Le deuxième axe renvoie au soi professionnel projeté par les finissantes dans leur propre vie professionnelle. S'il est certes intimement lié à la tâche à réaliser, aux responsabilités professionnelles à assumer et au mandat à respecter, en tant que TS dans une organisation de santé et de services sociaux, ce soi professionnel fait d'abord et avant tout référence à la dimension subjective de l'expérience du travail. Trois composantes se dégagent des réponses : l'expérience d'une souffrance au travail, une nécessité d'adaptation et de flexibilité au regard des aléas de sa vie professionnelle et la présence de conflits de valeurs.

4.1.2.1 L'expérience d'une forme de souffrance au travail

La souffrance au travail décrite par les finissantes prenait différentes formes, dont l'*épuisement professionnel* ($n=24$) qui guette les TS en exercice et qui risque de les atteindre à un moment ou à un autre de leur carrière. L'épuisement a été souligné à la fois comme conséquence des conditions de travail actuelles, comme enjeu auquel elles allaient être confrontées et comme défi à surmonter ou à contourner. La *Crainte de mettre ses limites*, malgré la nécessité de le faire pour elles-mêmes, est également ressortie comme une forme de souffrance au travail, ainsi que divers sentiments et émotions, dont l'*impuissance*, l'*isolement*, le *découragement* et la *déception*. La souffrance au travail selon les participantes peut se manifester par une *fatigue de compassion*, un *trauma vicariant* et une *difficulté à conserver une distance professionnelle saine*.

7

4.1.2.2 La nécessité de faire preuve d'adaptation et de flexibilité

L'analyse des réponses a permis de mettre en évidence la nécessité, pour les futures professionnelles, de démontrer une *capacité d'adaptation* et une *flexibilité* dans les contextes actuels afin de faire face aux nombreux changements, à la grande diversité des dossiers, des situations, des populations, des moyens et des ressources disponibles ($n=15$). L'importance d'*explorer de nouvelles avenues* est une autre façon de faire preuve d'adaptation et de flexibilité. Il a finalement été mentionné que la *polyvalence propre aux TS* constitue un élément facilitateur en ce qu'elle leur permet d'avoir *plusieurs cordes à leur arc* professionnel et d'*agir dans plusieurs champs de spécialisation*.

4.1.2.3 La présence de conflits de valeurs

L'expérience de *conflits de valeurs* pouvant conduire à une *souffrance éthique* est apparue chez les futures TS comme une réalité risquant d'affecter leur soi professionnel ($n=25$). Ces conflits sont attribués à la confrontation de deux systèmes de valeurs, l'un gestionnaire et l'autre relatif à l'intervention. Le premier est associé à des valeurs issues du capitalisme et de la NGP, ainsi qu'à un modèle productiviste dont s'inspirent les modes de gestion des organisations. Le second renvoie aux éléments considérés au cœur du travail social, comme les *valeurs humanistes*, la *reconnaissance*

de l'humain, de son environnement, du social, la solidarité. Ces deux systèmes de valeurs sont reliés à des exigences, à des défis et à des enjeux spécifiques dont il importe de tenir compte dans la pratique, et en même temps perçus comme opposés, ce qui crée des tensions éthiques pouvant être difficiles à supporter pour les TS.

4.1.3 Axe de l'intervention

Ce troisième axe de sens relatif à la réalité professionnelle perçue par les finissantes s'est avéré directement en lien avec l'agir professionnel, que celui-ci se manifeste par la démonstration d'un professionnalisme ($n=25$), par une aptitude à intervenir auprès de populations en difficulté ($n=23$) ou encore par la prise en compte d'un cadre normatif ($n=22$).

4.1.3.1 La démonstration d'un professionnalisme

Agir avec professionnalisme est ressorti dans les réponses, ce qui s'observe par un savoir-être spécifique auprès des populations, notamment *l'écoute, le respect, la transparence, l'honnêteté, l'intégrité, le non-jugement, l'empathie.* Le professionnalisme se constate également par un savoir-analyser empreint de rigueur.

4.1.3.2 Une intervention dans le cadre de problématiques complexes et auprès de populations en difficulté

Pour les finissantes, des problématiques complexes sont associées à l'intervention en travail social. Une *augmentation des problèmes de santé mentale, un alourdissement des problèmes sociaux, un accroissement de la souffrance chez la population* sont considérés comme des facteurs affectant le moral des TS et pouvant expliquer une *fatigue de compassion* ou des *traumas vicariants*, en plus d'occasionner une *augmentation des demandes d'aide*, face auxquelles les participantes estiment *ne pas être suffisamment outillées ou formées pour intervenir.*

Il est également ressorti que les *caractéristiques des populations* rencontrées par les TS représentent parfois des défis dans la pratique. Par exemple, les *personnes non volontaires ou en grande difficulté peuvent créer des résistances, être en confrontation ou démontrer de l'agressivité lors des interventions.* Plus largement, des conditions sociales affectant les populations du travail social et, conséquemment, le travail des TS, ont été identifiées, comme les *difficultés d'accès aux services, la crise du logement, l'augmentation du coût de la vie et l'accroissement des situations de précarité financière.*

4.1.3.3 Un cadre normatif qui influence l'intervention

En troisième lieu, il est apparu que l'intervention en travail social nécessite *le respect de la déontologie professionnelle*, laquelle fait référence, au-delà du code de déontologie en soi, aux normes encadrant la pratique et aux compétences attendues des TS. Ceci se manifeste par un *souci de confidentialité, une tenue de dossiers en conformité avec les règles professionnelles et institutionnelles, un respect des limites et des mandats des TS.* L'axe de l'intervention revient également à assumer le rôle de TS, dont la *défense de droits, la réalisation d'évaluations du fonctionnement social et la formation continue.*

4.1.4 Axe des normes sociales

L'axe des normes sociales ayant émergé de l'analyse évoque les grandes orientations politiques, économiques, sociales ou sanitaires qui influencent les organisations ou encore les manières d'exercer le travail social. Parmi celles-ci, *l'idéologie néolibérale* est celle qui a été la plus mentionnée ($n=22$). Parce qu'elle a une incidence sur l'organisation des services de santé et des services

sociaux, notamment par une *plus grande privatisation du réseau public* et des *exigences accrues de résultats quantitatifs*, elle *affecte la qualité et l'accessibilité aux services pour les populations les plus défavorisées*. La *médicalisation des problèmes sociaux* est également apparue comme une norme ayant un impact sur le travail social par la priorisation d'une approche curative plutôt qu'une approche préventive dans les services sociaux. Les *changements sociopolitiques* entraînent, selon quelques répondantes ($n=6$), de nouvelles normes qui exercent une influence incontestable sur l'organisation des services de santé et des services sociaux, ainsi que sur le travail social. Les *politiques oppressantes, les réformes*, dont la plus citée est la réforme Barrette de 2015, *accroissent la centralisation et la standardisation des services*, auxquelles on impute une *réduction de l'autonomie des TS*. Il a été nommé, dans quelques questionnaires ($n=4$), une *sous-valorisation du secteur communautaire par les instances politiques*.

4.1.5 Axe de la profession

Le dernier axe définissant la réalité professionnelle des TS selon les étudiantes est propre à la profession du travail social de manière générale. Il renvoie à la position des TS dans le vaste champ des professions et aux perceptions du travail social par la population. Le *peu de reconnaissance* de l'expertise et du champ de spécialisation des TS est ressorti de façon prépondérante ($n=14$), ainsi que les *préjugés envers la profession et celles qui l'exercent*. Les finissantes considèrent que plusieurs ont une *vision inexacte* du champ de compétences des TS. L'existence d'une *hiérarchie des professions* a aussi été évoquée, au sein de laquelle les TS occuperaient un faible positionnement.

4.2 Les solutions envisagées

Concernant les solutions que pourraient mettre en place les TS pour surmonter les difficultés et relever les défis identifiés, les étudiantes ont fait ressortir cinq types d'action, à savoir, par ordre d'importance, les actions pour soi ($n=23$), les actions collectives ($n=18$), les actions pour le travail social ($n=16$), les actions institutionnelles ($n=12$) et, dans une moindre mesure, les actions structurelles ($n=4$).

En ce qui a trait aux actions pour soi, l'analyse a dégagé en premier lieu, loin en haut de la liste, le fait de *mettre ses limites personnelles* dans un contexte qui oblige à les dépasser la plupart du temps ($n=20$). *Prendre soin de soi, s'écouter, se respecter* ont également été soulignés comme actions pour soi, ainsi que le fait de tenter de *maintenir un équilibre de vie*, par la *gestion du stress*, le *maintien de saines habitudes de vie*, l'adaptation aux aléas de la vie professionnelle et en prenant garde à l'*épuisement professionnel*.

Les actions collectives renvoient à toute action permettant aux individus de se regrouper, de s'unir, de se mobiliser, de se concerter. Il appert que ce ne sont pas tant les actions à poser en soi qui semblent importer pour les finissantes, mais le fait même de *s'allier à d'autres*, de *se soutenir* et d'*être solidaires les unes des autres*. Il demeure que certaines actions plus précises ont été mentionnées, quoique de manière marginale, comme le fait de *revendiquer leurs droits* ou de *meilleures conditions de travail*, de *recourir à des moyens de pression*, une grève par exemple, de *sensibiliser aux réalités professionnelles* et de *dénoncer les conditions* qui les encadrent.

Les actions pour le travail social visent directement à assurer l'exercice de la profession en conformité avec son éthique et ses principes. Ceci implique de *défendre les droits des populations*, d'*agir en fonction des valeurs du travail social*, de *privilégier la qualité avant la quantité*, d'*assumer le vrai rôle des TS*, comme *combattre les inégalités*, *accroître l'aide aux personnes vulnérables*, *accompagner*

les populations, et ce, malgré les idéologies dominantes comme la NGP et l'individualisme. Des actions pour le travail social telles que *défendre son autonomie, son identité, son champ d'exercice et son jugement professionnels* ont également été soulevées.

Les futures TS ont aussi indiqué des actions institutionnelles pour favoriser de meilleures conditions d'exercice du travail social. Celles-ci consistent à recourir à divers dispositifs institutionnels, tels que des politiques ou des instances internes aux organisations, ou encore à des façons de maintenir de bonnes dynamiques professionnelles. Faire appel à différents mécanismes en place dans les organisations, comme les *syndicats*, les *conventions collectives*, les *codes de déontologie* ou encore la *supervision clinique*, a notamment été identifié. Des actions plus directement reliées aux équipes de travail, comme l'*amélioration* et le *maintien de modes de communication sains entre collègues et employeurs*, le *travail en collaboration*, l'*expression de ses difficultés et ses limites aux employeurs*, ont également été soulignées.

Finalement, quelques actions de nature structurelle sont ressorties des questionnaires, comme de *revoir l'organisation du RSSS*, d'*accroître le financement alloué aux organismes communautaires* et de *remanier la structure de l'ordre professionnel*.

4.3 Les attentes envers leur future profession

L'analyse des réponses relatives aux attentes que les futures TS nourrissent envers la profession a permis de mettre en évidence un désir d'épanouissement professionnel ($n=24$). Ce dernier pourra prendre différentes formes, comme le fait de *se réaliser*, de *relever des défis*, de *s'accomplir au travail*, de *se sentir valorisée et reconnue*, ou encore d'être simplement *bien au travail*. L'épanouissement professionnel passe également par un *équilibre* à trouver entre *la sphère personnelle et la sphère professionnelle*, entre les *attentes de la profession* et les *exigences des employeurs*.

La seconde attente s'étant le plus dégagée consiste à *faire du travail social* ($n=11$), c'est-à-dire *faire une différence dans la vie des gens*, *être des agentes de changement*, *faire rayonner les valeurs de la profession* et *placer les populations au centre des préoccupations*, malgré les contingences.

Un autre type d'attentes ayant émergé concerne les dynamiques relationnelles au travail ($n=10$). Les étudiantes aspirent à *faire partie d'une équipe professionnelle soutenance* au sein de laquelle elles sont *entendues et considérées* et où leurs *limites sont respectées*. Une *reconnaissance de la réalité et de l'identité professionnelles des TS* a également été soulevée.

Des attentes en matière de *formation continue* et de *développement professionnel* ont été constatées dans les questionnaires. Les finissantes espèrent avoir des opportunités d'apprentissage et saisir des occasions de développer leurs connaissances et leur identité professionnelle.

Sur l'ensemble du corpus analysé, trois réponses rapportaient des attentes pour de *meilleures conditions de travail*, soit par une diminution de la souffrance ou un changement dans les modes de gestion des organisations.

Ces résultats permettent de dégager un certain nombre de constats à la lumière d'enjeux relatifs à la réalité professionnelle vécue par les TS et pressentie par celles qui exerceront prochainement la profession. La section suivante en aborde deux principaux : l'observation de deux cultures qui s'affrontent dans la pratique et les éléments qui fondent la forme identitaire des futures TS.

5. Discussion

5.1 La perception d'un travail social à l'image de celui décrit par les acteurs de la profession

Les analyses ont permis de mettre en exergue, à l'instar de plusieurs constats des états généraux de 1998 (OPTSQ, 1999), des contradictions perçues entre les valeurs et pratiques de la profession et les modes de gestion des organisations du secteur de la santé et des services sociaux. Les pratiques managériales étoufferaient les possibilités d'exercer un travail social en cohérence avec ses principes axiologiques, ce qui peut causer une souffrance éthique (Gonin et al., 2013). Il est intéressant de constater à cet effet que les préoccupations identifiées ne concernent que très peu l'aspect de l'intervention sociale en soi. Les deux premiers axes structurant l'univers perçu du travail social chez les finissantes sont l'axe organisationnel et l'axe du soi professionnel, avant même celui de la profession. Cette observation met en lumière un monde professionnel où le travail social est éminemment influencé par des injonctions managériales et au sein duquel l'expérience d'une forme de souffrance au travail est pressentie comme incontournable. Les normes organisationnelles, senties comme contraignantes, prévalent sur les règles du métier et créent une pression chez les futures TS à y répondre, malgré les principes éthiques qu'elles savent inhérents à leur profession. Plus largement, le travail social serait à ce point envisagé dans son rapport aux cadres de gestion managériale qui le structurent que les conditions d'exercice occupent la plus grande part des préoccupations, au détriment d'une réflexion sur le positionnement ou le mandat social de la profession. Tout se passe comme si le travail social, dans les contextes actuels, ne pouvait (plus?) se réfléchir en lui-même, pour lui-même, comme objet socioprofessionnel distinct possédant des savoirs propres.

Le travail social semble par ailleurs avant tout renvoyer, pour les finissantes, à un rapport entre des contraintes organisationnelles et une expérience subjective du monde professionnel. Les conditions qui encadrent l'exercice des pratiques des TS apparaissent comme un fait naturel avec lequel elles devront conjuguer. Inévitablement, les futures TS n'auront d'autre choix que de répondre à des normes organisationnelles influencées par une idéologie managériale, peu importe leur adhésion, leur souhait ou les conséquences, sur elles-mêmes ou la profession. La perception de telles contradictions évoque les conditions mêmes de la souffrance au travail (Dejours, 2015) et de l'expérience d'un sentiment d'impuissance. La souffrance au travail est-elle devenue un incontournable en travail social? Il semblerait, à la lumière des perceptions ayant émergé, que ce soit le cas. Plus encore, les finissantes semblent avoir dépassé le niveau de l'impuissance : elles amorcent la profession avec un sentiment de résignation, malgré leur souhait de vivre une expérience de travail positive. L'impuissance ressentie concerne la protection de leur soi personnel dans ces conditions difficiles. Encore ici, c'est d'abord le rapport à soi projeté dans le monde professionnel managérial qui préoccupe les participantes, davantage que l'exercice même de la profession. Sur le plan professionnel, les futures TS ne semblent pas douter de leurs compétences. Si elles sont résignées à exercer, quoiqu'il en soit, un travail social qui ne correspond pas à leur idéal du métier, elles craignent toutefois de ne pas être en mesure d'exprimer leurs limites à agir dans ces contextes perçus comme menaçants pour leur soi personnel, leur intégrité propre. De tels constats ne sont pas sans soulever d'inquiétudes pour le travail social. Si, à l'aube de leur profession, de jeunes TS apparaissent déjà résignées à vivre une forme ou l'autre de souffrance au travail, elles se voient sacrifier ce pourquoi elles œuvrent auprès des populations, plus vulnérables encore, notamment un équilibre et une santé mentale optimale.

5.2 Une forme identitaire s'appuyant sur une dimension subjective importante

D'un point de vue identitaire, il ressort une composante personnelle forte à la forme identitaire des répondantes, où la dimension subjective semble y exercer un poids plus important que la dimension objective (Dubar, 2015). Ce constat se distingue de ceux observés lors des précédents états généraux (OPTSQ, 1999), où il était présumé que la nécessité de définir et d'affirmer une identité professionnelle forte permettrait une meilleure délimitation du champ de compétences des TS. La forme identitaire prédominante chez les étudiantes est avant tout une identité personnelle transposée dans un univers professionnel au sein duquel elles souhaitent s'accomplir et éviter le plus longtemps possible l'épuisement et la souffrance. L'arrimage identitaire prend ainsi appui d'abord et avant tout sur une dimension subjective (Dubar, 2015) par laquelle les futures TS cherchent une continuité entre leurs aspirations et valeurs personnelles et celles du métier choisi. Les conditions objectives, relatives aux aspects organisationnels ou professionnels, aux groupes d'acteurs présents sur les lieux de travail (Dubar, 2015), font peu l'objet d'enjeux. Quelques finissantes ont mentionné l'importance d'une reconnaissance de la profession, mais, d'un point de vue individuel, la nécessité d'affirmer son identité professionnelle n'est pas ressortie. Il est néanmoins possible qu'à ce stade-ci de leur parcours professionnel, elles n'aient pas encore réfléchi à cette composante identitaire qui exige somme toute un certain degré d'expérience et de réflexivité professionnelles.

Les solutions envisagées par les participantes reflètent également cette primauté de la dimension subjective sur la dimension objective dans leur forme identitaire, repérable notamment dans l'observation d'une volonté de vivre une expérience positive du travail malgré l'identification de conditions objectives difficiles. Le même scénario ressort en ce qui concerne les attentes identifiées, puisque la première s'étant illustrée, et de loin devant les autres, concerne l'épanouissement personnel au travail, dans une profession choisie et considérée comme une source de valorisation. Les principales solutions identifiées sont relatives au soi professionnel, suivies par des actions collectives de mobilisation et de soutien. Des actions visant la transformation de structures organisationnelles ou professionnelles sont peu ressorties. D'un point de vue collectif, il semble ainsi que la relation à d'autres actrices et acteurs prime sur le déploiement d'actions transformatrices des conditions de travail difficiles. La recherche de soutien et la création d'espaces de parole, d'indignation et de mobilisation importent davantage, pour le moment du moins, que la transformation des pratiques qui affectent le bien-être au travail. Ces observations s'inscrivent dans les mêmes préoccupations des états généraux de 1998 relatives à l'enjeu de la pertinence de la profession (OPTSQ, 1999). La communauté du travail social se demandait alors dans quelle mesure des actions transformatrices visant la promotion de la justice sociale et la lutte aux inégalités constituaient encore des pratiques de référence pour les TS.

CONCLUSION

Au regard des résultats de cette recherche, il apparaît clairement que les attentes des futures TS envers le travail social, en matière d'épanouissement professionnel, sont en tension avec ce qu'elles perçoivent des conditions difficiles qui encadrent son exercice. Leur projection dans l'univers professionnel du travail social constitue un poids subjectif important pour les nouvelles recrues, alors que, logiquement, en début de carrière, elle devrait apparaître valorisante et stimulante. Les finissantes souhaitent faire du travail social et avoir une incidence sur les populations, tout en sachant que le monde du travail qui les attend aura une incidence majeure sur leur propre bien-être professionnel et personnel. Ce dévouement n'est pas sans rappeler les fondements vocationnels du travail social (Groulx, 1993) où le don de soi, ici conçu comme une sorte de sacrifice de sa vie professionnelle et personnelle, est consciemment consenti. Par ailleurs, si les conditions de

pratique sont perçues de façon aussi négative par des actrices en tout début de carrière, ceci soulève des préoccupations quant à la rétention de ces professionnelles, voire au recrutement de nouvelles, notamment dans le contexte de pénurie de TS dont souffre actuellement le secteur de la santé et des services sociaux.

Il va sans dire que ces observations devraient inquiéter la communauté élargie du travail social. Face à une résignation chez des professionnelles à l'aube de leur carrière, quelles actions est-il envisageable de déployer? Quel espace est-il encore possible de laisser à l'indignation face à des conditions de travail qui étouffent les pratiques du travail social et épuisent celles qui les exercent? Est-il toujours possible de réfléchir le travail social pour le travail social, dans un espace métier, au-delà des contraintes managériales qui l'affectent et le teintent? Du point de vue de la formation, les orientations actuelles visent à favoriser de meilleures interventions dans des contextes organisationnels normés. Or, l'enjeu de la formation des TS découlant des premiers états généraux soulevait l'importance de former à une pratique critique et à l'autonomie professionnelle (OPTSQ, 1999). La question mérite d'être posée à nouveau vingt-cinq ans plus tard : quel espace est réservé à une réflexion critique sur le travail social au sens large et à son mandat social en tant que profession? Quels sont les mécanismes propres au métier qui régulent les pratiques et définissent l'essence du travail social? Il en va de même pour l'enjeu relatif à la compétence professionnelle des TS (OPTSQ, 1999), qui se révèle encore pertinent aujourd'hui : qu'est-ce qu'être une TS et que signifie exercer le travail social aujourd'hui?

Si le contexte sociopolitique ayant entraîné la NGP dans les organisations de santé et de services sociaux (Grenier et Bourque, 2016) peut conduire certaines intervenantes sociales à délaisser la composante politique de leur rôle social (Dallaire, 2012), le travail social demeure tout de même, et ce depuis toujours, porté par une perspective de changement social. Dans le contexte où les actions envisagées par les futures TS sont principalement des stratégies de nature individuelle, de mobilisation et de soutien, comment remettre à l'avant-plan cette dimension politique à travers des mécanismes d'action visant des changements structureaux et organisationnels? L'indignation des TS est grande et légitime. Le pouvoir d'agir de TS mobilisées dans des actions de changement social peut constituer un levier pour la jeune génération. La résignation ne doit pas être acceptée.

ABSTRACT:

An exploratory qualitative research study was conducted with graduates of a social work bachelor's degree program to understand how future social workers perceive challenges in the job market and their professional identity. The study reveals that graduates identified contradictions between the managerial methods of social and health care organizations, which are based on a managerial ideology, and the values and mandates of the social work profession. The graduates proposed various solutions to address these challenges, focusing on self-protection and support. The article also discusses how these findings align with current issues in the profession and draws parallels with the issues raised during the 1998 Estates General. Overall, the research sheds light on the challenges faced by future social workers and explores potential strategies to navigate them.

KEYWORDS:

Social work education, professional identity, conditions of practice, health and social services

RÉFÉRENCES

- Artois, P. (2016). Les pratiques évaluatives et leurs effets dans l'intervention sociale. *Nouvelles pratiques sociales*, 28(2), 227-242. <https://doi.org/10.7202/1041189ar>
- Barbe, M. et Grenier, J. (2022). La perspective des collectifs au travail face aux enjeux de reconnaissance en travail social. *Sociographe*, 78, 51-67. <https://doi.org/10.3917/graph1.078.0051>.
- Bourque, D. et Lachapelle, R. (2018). Les ravages de la réforme Barrette. *Relations*, (798), 20-21.
- Caillou, A. (2020, 8 février). La pire réforme de la santé. *Le Devoir*. <https://www.ledevoir.com/societe/sante/572542/la-pire-reforme-de-la-sante>
- Centrale des syndicats nationaux (CSN) (2017). *Les échecs de la réforme Barrette*. <https://www.csn.qc.ca/actualites/les-echecs-de-la-reforme-barrette/>
- Chouinard, I. et Guénette, M. (2023). Les normes encadrant les stages de formation pratique en travail social : le point de vue des superviseurs de stagiaires. Dans A. Araújo-Oliveira, F. de Oliveira Vieira et I. Chouinard (dir.), *Entre l'ombre et la lumière : regards critiques sur les stages de formation professionnelle en milieu de travail dans les métiers relationnels* (p. 211-238). Editora Fi.
- Chouinard, I. (2016). *La relation en travail social au Québec : analyse de l'action médiatrice de travailleurs sociaux en situation d'intervention sociale* [thèse de doctorat en éducation, Université de Sherbrooke].
- Chouinard, I. et Couturier, Y. (2006). Identité professionnelle et souci de soi en travail social. *Nouvelles pratiques sociales*, 19(1), 176-182. <https://doi.org/10.7202/014793ar>
- Dallaire, N. (2012). Comment se porte la conscience critique dans les pratiques d'empowerment des travailleurs sociaux? *Intervention*, 136, 6-17.
- Dejours, C. (2015). *Travail, usure mentale. De la psychopathologie du travail à la psychodynamique du travail*. Bayard.
- De Ketele, J.-M. et Roegiers, X. (1996). *Méthodologie du recueil d'informations*. De Boeck Université.
- Demazière, D. et Dubar, C. (2004). *Analyser les entretiens biographiques. L'exemple des récits d'insertion*. Presses de l'Université Laval.
- Dubar, C. (2015). *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles* (5^e éd.). Armand Colin (1^{re} éd. 1991).
- Genest Dufault, S., Gusew, A., Bélanger, E. et Côté, I. (dir.). (2017). *Accompagner le projet de formation pratique en travail social : complexité, enjeux, défis*. Presses de l'Université du Québec.
- Grenier, J. et Bourque, M. (2016). Les politiques publiques et les pratiques managériales : impacts sur les pratiques du travail social, une profession à pratique prudentielle. *Champ social*, 147, 8-17. <https://doi.org/10.3917/forum.147.0008>
- Groulx, L.-H. (1993). *Le travail social : analyse et évolution, débats et enjeux*. Éditions Agence d'ARC.
- Gonin, A., Grenier, J. et Lapière, J.-A. (2013). La souffrance éthique au travail : l'éthique du care comme cadre d'analyse critique et comme prospective dans le champ de la santé et des services sociaux. *Reflets*, 19(2), 85-110. <https://doi.org/10.7202/1021181ar>
- Hébert, G. et Hurteau, P. (2016). *Les indicateurs en santé*. Institut de recherche et d'informations socioéconomiques (IRIS).
- Le Pain, I., Larose-Hébert, K., Namian, D. et Kirouac, L. (2021). L'impact des facteurs organisationnels sur les difficultés émotionnelles : perceptions des intervenants sociaux de la Protection de la jeunesse au Québec. *Nouvelles pratiques sociales*, 32(2), 359-381. <https://doi.org/10.7202/1085529ar>
- Morin-Martel, F. (2023, 27 février). Épuisement « incomparable » chez les travailleuses sociales. *Le Devoir*. <https://www.ledevoir.com/politique/quebec/783325/un-niveau-d-epuisement-incomparable-chez-les-travailleuses-sociales>
- Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec (OPTSQ) (1999). *Les travailleurs sociaux à l'aube du troisième millénaire. Les états généraux de la profession. Rapport final*. OPTSQ.
- Paillé, P. et Mucchielli, A. (2021). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (5^e éd.). Armand Collin (1^{re} éd. 2003).
- Pauzé, M. (2016). Regard sur le social et la souffrance psychique : réflexion sur les enjeux actuels auxquels font face les travailleurs sociaux œuvrant dans le réseau de la santé et des services sociaux au Québec. *Intervention*, 144, 21-27.

- Pullen Sansfaçon, A. et Crête, J. (2019). Identité professionnelle en travail social : atteindre l'équilibre dans un contexte déséquilibrant. *Recherches sociographiques*, 60(2), 331-349. <https://doi.org/10.7202/1070974ar>
- Richard, S. et Laflamme, S. (2016). La santé psychique des travailleuses sociales du Québec et de l'Ontario. *Intervention*, 144, 55-70.
- Vallée, P. (2022, 19 novembre). L'APTS exige de meilleures conditions de travail. *Le Devoir*. <https://www.ledevoir.com/societe/sante/771066/l-aps-exige-de-meilleures-conditions-de-travail>