

LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX EN INSTITUTION SOCIOSANITAIRE PUBLIQUE: logique sémantique guidant l'intervention sociale auprès d'usagers en Centres de santé et de services sociaux.

THE PROFESSIONAL PRACTICE OF SOCIAL WORKERS IN A HEALTH AND SOCIAL SERVICES PUBLIC INSTITUTION: the semantic logic that guiding social intervention with health and social services centers users.

EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES SOCIALES EN INSTITUCIÓN SOCIOSANITARIA PÚBLICA: la lógica semántica que guía la intervención social dirigida hacia los usuarios en los Centros de salud y de servicios sociales.

A PRÁTICA PROFISSIONAL DOS ASSISTENTES SOCIAIS EM INSTITUIÇÕES PÚBLICAS: lógica semântica orientando a intervenção junto a usuários em Centros de saúde e serviços sociais.

CHOUINARD, Isabelle

Ph. D. Professeure en travail social, Unité d'enseignement et de recherche en sciences du développement humain et social. Directrice de l'Équipe de recherche et d'analyse des pratiques professionnelles (ERAPP). Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue.

RESUMÉ

L'appel à l'évaluation des professions occasionnent des défis pour les professionnels, comme les travailleurs sociaux (TS), dont la professionnalité repose sur une dimension relationnelle qui ne s'appréhende pas aisément. Se distinguant par une activité médiatrice n'apparaissant pas spontanément dans les discours des TS, il importe de mieux élucider cette spécificité professionnelle. Une recherche doctorale qualitative a visé à caractériser la fonction médiatrice de la relation en travail social à partir d'une analyse du discours de TS lors d'entrevues auprès d'usagers en Centres de santé et de services sociaux. Les résultats indiquent que leur action s'appuie sur une logique d'accompagnement visant l'autonomisation de l'utilisateur dans la prise en charge de ses difficultés. Cette logique interroge la mission transformationniste du travail social.

MOST-CLÉS: Pratique professionnelle. Relation travail social. Médiation. Accompagnement.

ABSTRACT

The assessment of relational professions raises important challenges for professionals such as the social workers, whose professionalism rests on a relational dimension that is not easy to apprehend. Social workers distinguish themselves by a mediatory activity that does not appear spontaneously in their discourse, and it is important to better understand this professional specificity. A recent qualitative doctoral research was intended to describe the mediatory function of the relationship in social work practice through the discourse analysis of social workers as it appears in interviews with health and social services centers users. The results of this research show that the action undertaken by social workers is based on an accompaniment logic promoting the empowerment of the user regarding the management of his difficulties. This specific type of logic questions the transformationalist mission of social work.

KEY WORDS: professional practice, social work relationship, mediation, accompaniment

RESUMEN

El llamado a evaluar el ejercicio profesional trae consigo desafíos para los profesionales. Este el caso de la evaluación sobre la intervención profesional de los trabajadores sociales (TS), cuya profesionalidad se basa en una dimensión relacional que no se aprende fácilmente. Esta profesión se distingue por establecer una actividad mediadora que no aparece espontáneamente en los discursos de los TS, lo que hace necesario aclarar mejor esta especificidad profesional. A partir de entrevistas con los usuarios de los centros de servicios sociales y de salud, una investigación doctoral cualitativa buscó caracterizar la función mediadora de la relación en trabajo social, analizando el discurso de los TS. Los resultados indican que la acción de éstos

se apoya sobre una lógica de acompañamiento que busca el autonomismo del usuario haciendo que éste último se haga cargo de sus propias dificultades. Esta lógica cuestiona la misión de transformación propia al trabajo social.

PALABRAS CLAVE: ejercicio profesional, relación trabajo social, mediación, acompañamiento.

RESUMO

A imposição de uma avaliação das profissões representa desafios para os profissionais, tais como os assistentes sociais (AS), cujo profissionalismo é baseado em uma dimensão relacional dificilmente apreendida. Caracterizada por uma atividade de mediação que não aparece espontaneamente nos discursos dos AS, torna-se importante melhor elucidar esta especificidade profissional. A presente pesquisa qualitativa teve como objetivo caracterizar a função mediadora da relação no trabalho social, a partir de uma análise do discurso de AS manifestado nos encontros com usuários/beneficiários em Centros de saúde e serviços sociais no Québec (Canadá). Os resultados indicam que a ação dos AS se baseia em uma lógica de acompanhamento, visando capacitar os usuários a uma gestão autônoma das suas próprias dificuldades. Esta lógica questiona particularmente a missão transformadora do trabalho social.

PALAVRAS-CHAVE: prática profissional, relação do trabalho social, mediação, acompanhamento

Des contextes de travail marqués par de nombreuses transformations et par un appel à une évaluation des productions des professions

Les transformations majeures qui surviennent ces dernières décennies dans le monde du travail n'échappent pas aux professions dont l'opérationnalisation nécessite une forme de contact avec le public. Les agents des métiers relationnels subissent en effet de nombreux bouleversements et font face aux mêmes exigences que celles imposées aux entreprises, même si la nature du service rendu grâce à la composante relationnelle qui les définissent professionnellement implique des dimensions humaines, éthiques, politiques, organisationnelles d'un autre niveau de complexité et ne pouvant être considérées au même titre qu'un travail purement technique (Demailly, 2008). Plusieurs phénomènes similaires à ceux rencontrés dans le secteur privé balisent pourtant aujourd'hui les conditions et les contextes de travail des métiers relationnels, dont la plupart des professionnels œuvrent dans des institutions publiques, qu'elles soient de nature éducative, sociale ou sanitaire. Les réformes que le réseau de la santé et des services sociaux québécois a connues, dont la plus récente ayant trait à la mise en œuvre du projet de loi 10 visant à modifier l'organisation

et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux, le recours aux principes de la Nouvelle gestion publique (NGP) dans l'administration des organisations gouvernementales (Bellot, Bresson et Jetté, 2013), la prédominance d'un modèle biomédical au sein des établissements socio-sanitaires et socio-éducatifs (Fassin, 2005), l'émergence de formes de sanitisation et de psychologisation du social venant marquer les interventions de professionnels du social auprès des usagers (Bresson, 2006), l'appel à une standardisation des pratiques professionnelles (Couturier et Carrier, 2003) et à une rationalisation des actes des professionnels, ne sont que quelques illustrations des déterminants organisationnels qui influencent aujourd'hui les contextes de pratique des métiers relationnels.

En appui sur des principes d'efficacité, d'efficience, de performance, de mesurabilité et de contrôle de la qualité des interventions menées par ces professionnels (De Gaulejac et Hanique, 2015), les changements qui ont cours imposent aux professions de rendre davantage compte de leurs productions spécifiques. Pour répondre à ces exigences,

les professions humaines et sociales tentent de mettre en œuvre divers mécanismes visant à mieux circonscrire leur champ d'exercice respectif et les compétences professionnelles propres à leurs représentants. Les modifications récentes apportées au Code des professions du Québec dans le but de mieux délimiter les activités professionnelles des agents du champ de la santé mentale et des relations humaines, l'identification d'activités professionnelles exclusivement réservées aux

membres d'un ordre professionnel, l'élaboration de référentiels de compétences, de référentiels d'activités professionnelles et de guides de pratique dans divers domaines et contextes de travail par les organismes de réglementation des professions témoignent de ces initiatives visant à mieux faire connaître la spécificité professionnelle de chacun des métiers relationnels représentés au sein des institutions sociosanitaires publiques.

Une professionnalité difficilement appréhendable: le malaise identitaire des travailleurs sociaux

Si ces démarches s'inscrivent dans une volonté de mieux distinguer les contributions des professions ayant pour trait commun de reposer sur une dimension relationnelle essentielle, il demeure que la nature de leurs spécificités n'apparaît pas spontanément dans les discours. Ceci est particulièrement observable chez les travailleurs sociaux (TS), dont la question de l'identité professionnelle fait l'objet de débats récurrents au sein de la profession (Chouinard, 2016; Franssens, 2000). D'une part, un flou conceptuel entoure le discours relatif à la notion de relation dans les documents produits par les organismes de réglementation du travail social au Québec et au Canada. D'autre part, l'ensemble des écrits visant à orienter la pratique professionnelle du TS, qu'ils soient scientifiques, professionnels ou issus du champ de la formation, affichent un caractère avant tout normatif visant à prescrire les bonnes pratiques à adopter par les professionnels (Chouinard, 2016). Parce qu'elles cherchent à décrire les finalités générales du travail social, les principes qui sous-tendent sa pratique professionnelle, ainsi que les contextes au sein desquels celle-ci se déploie, ces formes narratives s'éloignent d'une réelle analyse de la pratique concrète du TS qu'une cruciale dimension relationnelle permet d'actualiser. Ce sont dès lors tous les mécanismes qui régulent l'action professionnelle du TS, les axes qui la structurent, les règlent qui la gouvernent en cours de réalisation qui se

retrouvent alors occultés et ses référents professionnels maintenus dans l'ombre. C'est en fin de compte toute la spécificité professionnelle de cette pratique complexe et hautement relationnelle qui reste difficilement accessible, à la fois aux autres professions dont le travail peut s'apparenter à celui des TS, et au TS eux-mêmes qui peinent à exprimer le cœur de leur travail (Chouinard, 2016).

Si, de manière générale, l'accroissement du phénomène de la souffrance au travail n'est plus à démontrer pour les professionnels du secteur de la santé et des services sociaux (Richard et Mbonimpa, 2013) et que l'ensemble des intervenants œuvrant dans les organisations publiques ressentent les effets des changements dans les modes de gestions sur leurs pratiques professionnelles et sur leur propre subjectivité (De Gaulejac et Hanique, 2015; Dejours, 2015), la détresse vécue par les TS ressentant un sentiment de non reconnaissance de leur professionnalité est la cause d'une insatisfaction et d'un taux élevé de retraits au travail chez ce groupe professionnel (Pelchat, Malenfant, Côté, et Bradette, 2005). En fin de compte, cette difficulté éprouvée par les professionnels du travail social à expliquer la nature de leurs contributions dans un contexte de travail où, à l'instar d'autres professions qui subissent une pression à rendre compte de leurs productions spécifiques, les TS sont soumis à

une évaluation continue de leur action professionnelle, les maintient dans une impasse et accentue les risques de souffrance au travail. Il importe dans ce contexte de mieux comprendre la nature de leur pratique

Une pratique professionnelle fondée sur une action médiatrice

L'enjeu professionnel autour de la dimension relationnelle du travail social s'avère donc fondamental dans la mesure où 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. Parce qu'elle le positionne à la confluence de difficultés individuelles et de systèmes sociaux d'intervention, la relation qui s'établit entre un TS et un usager permet de le rattacher symboliquement à la société en donnant du sens au rapport qui s'établit entre ses difficultés, toujours singulières et 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).

Si cette médiation constitue conceptuellement le cœur de la pratique professionnelle en travail social, celle-ci n'apparaît toutefois pas élucidée de cette manière par les acteurs du travail social; la notion de médiation s'avérant plutôt conçue comme l'une des pratiques de la profession permettant notamment la résolution de conflits entre diverses parties (Chouinard, Couturier et Lenoir, 2009).

professionnelle qui pourtant se réalise, s'accomplit et se déploie quotidiennement dans le cadre des institutions publiques et ce, grâce à une action médiatrice fondamentale.

Il demeure qu'en tant qu'activité fondamentale de cette pratique, la médiation se réalise concrètement grâce au discours du TS auprès d'un usager. Plusieurs caractéristiques de l'action professionnelle du TS, notamment la nature symbolique du service rendu dans la relation (Autès, 1998), les savoir-faire articulant dimensions psychoaffective et narrative mobilisés par les professionnels (Ion et Ravon, 2005), ou encore l'absence d'un matériel tangible avec lequel intervenir (Soulet, 1997) font que son action médiatrice ne peut se décoder qu'à travers son activité discursive. La relation est éminemment une activité langagière (Giuliani, 2008). En réalité, la question du langage est si prépondérante que, s'agissant du travail social, le discours est action, dans la mesure où il possède le même impact sur l'usager, le même pouvoir de convaincre, de susciter l'engagement et la transformation que le ferait une action concrète. Ce n'est donc qu'à partir des actes de langage, ici entendus par leur composante effective, le discours, que peut s'interpréter la performativité de l'action médiatrice en travail social.

Dans son sens générique, le discours renvoie à l'expression d'une pensée, d'un raisonnement impliquant un choix et un agencement de mots qui peut varier selon les contextes (Demazière et Dubar, 2004). Comme un discours ne représente pas uniquement le contenu qu'il renferme, mais est aussi une organisation de ces contenus (Ibid.) qui reflète un rapport au monde spécifique à un groupe social, il témoigne conséquemment d'une forme de connaissance concrète du monde, acquise grâce à l'expérience sociale des individus. Les mots utilisés dans une situation précise, par

exemple une situation de travail, comportent ainsi toute une série de significations partagées par un groupe, notamment sur les référents professionnels, les conceptions des finalités, du travail, de la figure professionnelle des membres, etc. Puisqu'il interpelle un univers symbolique commun à un ensemble de professionnels, au cœur du

discours se trouve le noyau identitaire du groupe auquel ils se réfèrent. La mise en évidence des structures présidant à l'organisation de discours permet ainsi une compréhension des univers de sens partagés par un collectif (Ibid.) et de son mode de connaissance spécifique (Sabourin, 2006).

Une démarche méthodologique axée sur une analyse structurale du discours de TS en situation d'intervention sociale réelle

C'est dans la perspective de mieux faire connaître la spécificité professionnelle de TS intervenant dans le cadre d'institutions de services sociosanitaires publics qu'une recherche doctorale qualitative à visée descriptive et exploratoire (De Ketele et Roegiers, 1996) a cherché à dégager la structure invariante de leur action médiatrice, trop souvent occultée (Chouinard, Couturier et Lenoir, 2009), et ce, à partir d'une analyse de leur pratique professionnelle telle qu'elle s'accomplit en situation auprès d'utilisateurs. Afin d'avoir accès à cette pratique réelle, la méthode de collecte de données privilégiée a consisté en des enregistrements audio d'entrevues réalisées par des TS auprès d'utilisateurs ayant adressé une demande de suivi psychosocial à un Centre de santé et de services sociaux (CSSS). Le processus d'intervention mis en œuvre par les TS en CSSS comportant en moyenne de 4 à 6 rencontres avec un même utilisateur, la procédure de recueil des données a cherché à capter l'ensemble des étapes de ce processus. L'échantillon a été composé de 6 TS participants ayant effectué en moyenne 5 entrevues auprès d'un même utilisateur, à l'exception d'un TS qui a effectué un nombre plus restreint d'entrevues auprès de 3 utilisateurs distincts, pour un représenter en tout 8 utilisateurs. Au total, 31 entrevues TS – utilisateur a constitué le corpus des données. Ces données ont été traitées par le recours à l'analyse structurale du discours (Demazière et Dubar, 2004), méthode permettant la réduction maîtrisée d'un discours de professionnels afin

d'en comprendre la logique et le sens. Afin de mettre à jour les axes structurants l'agir professionnel des TS, il s'est agi plus précisément de dégager les trois niveaux constitutifs de leur discours: le niveau des fonctions, le niveau des actions et le niveau de la narration (Barthes, 1966; Demazière et Dubar, 2004). Selon les principes de l'analyse structurale, chacun de ces niveaux représente 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.

Plus spécifiquement, le premier niveau, celui des fonctions, consiste en des événements, des actions, des situations dont les épisodes sont exposés chronologiquement et représentant les moments marquants se dégageant du discours. Ce niveau permet de faire ressortir une séquence-type de l'action professionnelle. Le niveau des actions donne des indices sur les dynamiques relationnelles en mettant en jeu des actants, physiques ou moraux, comme des professionnels, le réseau social, familial ou professionnel de l'utilisateur, les institutions composant le réseau sociosanitaire public, les organismes communautaires, l'État, etc. qui assument un rôle, posent diverses actions dans les événements relatés, les situations abordées, les séquences identifiées. Le dernier niveau, celui de la narration, autorise l'accès au raisonnement interne du discours, dans la mesure où il articule et intègre les séquences et les actants dans un discours cohérent destiné à convaincre un utilisateur. Ce niveau concerne les jugements, les appréciations, les

évaluations sur un épisode, un actant, un événement ou tout autre objet ayant été énoncé par le TS et permet l'identification de classes d'arguments représentant l'univers de sens du professionnel.

L'analyse des entretiens TS – usagers s'étant attardée à faire ressortir ces trois niveaux du discours, la partie suivante

exposera les résultats ayant découlé de cette analyse par l'identification consécutive de la séquence-type (niveau des fonctions), des actants clés (niveau des actions) et des classes d'arguments (niveau de la narration) correspondant aux axes qui structurent la pratique professionnelle des TS participants.

RÉSULTATS

Niveau des fonctions: la séquence-type de l'intervention sociale des TS en situation

L'analyse des données relatives au niveau des fonctions a permis de constater que deux grandes trames se chevauchent dans l'intervention sociale des TS: la trame de l'intervention sociale et celle correspondant à l'histoire de l'utilisateur. Tel qu'illustré dans la

figure suivante, ces deux séquences se jouent d'abord en parallèle dans l'intervention avant de se rejoindre, au cours du processus, en une seule trame où les objectifs d'intervention et la situation de l'utilisateur convergent vers un point commun: l'action.

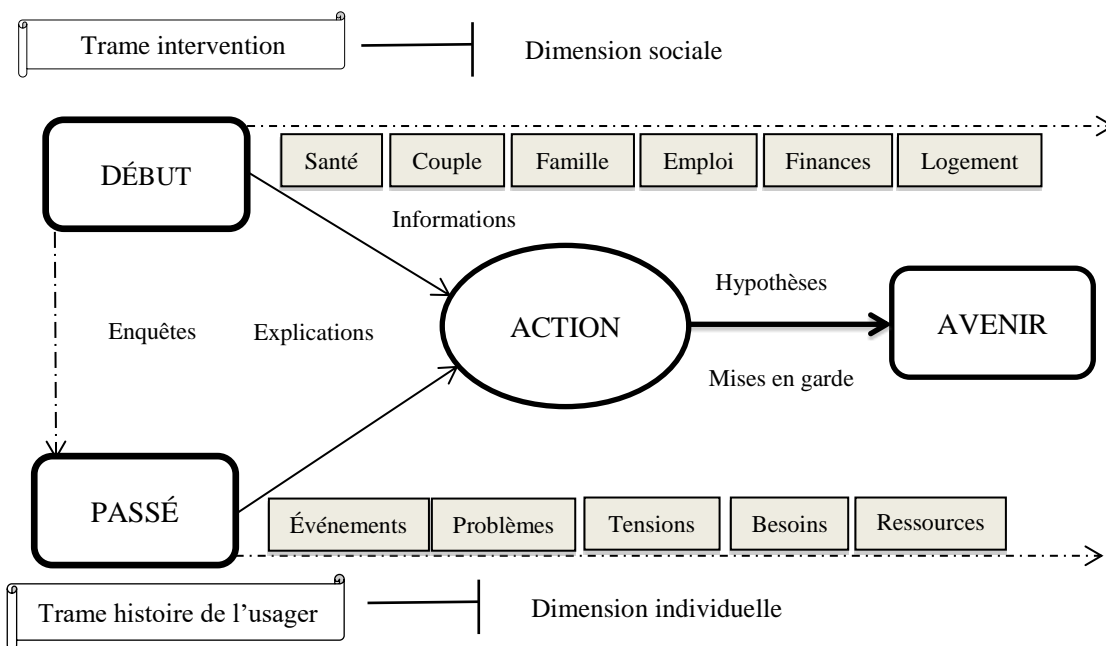


Figure 1 – Séquence-type de l'intervention sociale des TS en situation

La première trame se réfère à la conduite de l'intervention sociale en tant que telle, notamment aux différentes étapes du processus générique d'intervention sociale que le TS met en place pour atteindre les finalités transformationnistes du travail social. Cette intervention sociale s'avère structurée dans le temps, s'entamant dans un début où le TS tente de faire émerger la nécessité d'une

intervention en travail social dans la situation de l'utilisateur, notamment en cherchant à comprendre les éléments qui entravent l'accomplissement de ses rôles sociaux, et prenant fin lorsque cette exigence ne s'avère plus justifiée pour garantir un avenir harmonieux pour l'utilisateur. Parce que l'évolution de l'intervention sociale du TS demeure centrée sur des objets sociaux, tels

que le travail, la santé, le logement, les relations de couple et familiales, etc., et sur tout ce qui nuit à la réalisation de ses rôles sociaux dans l'un ou l'autre de ces champs, cette trame renvoie à la dimension sociale des problèmes rencontrés par l'utilisateur, c'est-à-dire au cadre normatif encadrant les rôles attendus par l'ensemble des citoyens d'une société donnée.

Le versant individuel de ces difficultés, c'est par la seconde trame que le TS lui accorde une attention. La trame de l'histoire de l'utilisateur est en effet toute orientée vers le caractère singularisé et personnalisé de la situation problème dans laquelle il se trouve. Cette trame renvoie dès lors à toutes les initiatives déployées par le TS pour connaître les moindres détails de l'histoire de l'utilisateur ayant contribué à l'apparition des diverses difficultés qu'il éprouve, comme les événements qui les ont précipitées, la nature exacte des problèmes qu'il rencontre, les tensions qui pèsent sur sa situation, les obstacles qui l'empêchent d'assumer certains de ses rôles sociaux. C'est également par la séquence de l'histoire de l'utilisateur que le TS identifie les besoins devant être satisfaits et explore les ressources personnelles, relationnelles, financières, structurelles, disponibles dans les divers réseaux composant son environnement et sur lesquelles il peut s'appuyer pour surmonter les difficultés.

Comme la figure 1 permet de l'observer, ces deux trames ont comme point focal l'action. En réalité, il est ressorti que la construction d'un nouveau rapport à l'action chez l'utilisateur est à ce point importante dans la séquence-type de l'intervention sociale du TS que c'est sur ce pilier que les deux trames trouvent leur cohérence. Instaurer un registre d'action chez l'utilisateur, l'inciter progressivement à se mettre en mouvement par différentes démarches à entreprendre

dans son quotidien, dans le cadre de son emploi, au sein des relations qu'il entretient, ou encore vers des ressources existantes, permet de surmonter les difficultés qui jalonnent son histoire et qu'il vit de manière individualisée. En même temps, la mise en mouvement de l'utilisateur, parce qu'elle débloque sa situation, marquée jusque-là par des formes d'inertie, qu'elles soient de la part de l'utilisateur lui-même, de personnes de son environnement ou encore des institutions, légitime l'intervention sociale du TS auprès de cet usager.

Il est ressorti de l'analyse que l'ensemble de cette séquence-type se réalise plus concrètement par le recours à diverses techniques d'intervention par le TS. Parmi celles-ci se trouvent le recours à des formes d'enquêtes adressées à l'utilisateur sur sa situation et les facteurs sociaux qui l'influencent, l'émission d'hypothèses et des explications données sur la nature et l'origine des difficultés à valider auprès de l'utilisateur, des informations fournies sur les bonnes actions à entreprendre pour assumer adéquatement ses rôles sociaux (adopter certaines habitudes de vie dans le cas de maladie, assurer la sécurité et un développement harmonieux de ses enfants, connaître les règles d'une vie conjugale satisfaisante, dénoncer les cas de harcèlement au travail, recourir aux ressources communautaires, faire appel aux lois, etc.) et la transmission de mises en garde auxquelles porter attention afin d'éviter une éventuelle résurgence des difficultés.

Le niveau des fonctions ainsi déployé, le deuxième niveau du discours, celui des actions, dont il sera question dans la partie suivante, permettra d'exposer les actants s'étant dégagés de l'analyse et qui jouent des rôles prépondérants dans la logique des TS lorsqu'ils conduisent leur intervention sociale auprès d'un usager.

Niveau des actions: les actants-clés de l'intervention sociale des TS en situation

À l'instar de la séquence-type de l'intervention sociale qui met en exergue deux principales trames, deux séries d'agents responsables d'actions ont émergé de l'analyse des enregistrements audio. Il est en effet ressorti qu'une partie des actants assument un rôle dans la vie même de l'utilisateur, tandis qu'une autre part des actions se joue sur un plan plus global, référant ainsi aux deux dimensions typiques du travail

social: individuelle et sociale. Comme la figure 2 permet de l'observer, les actants les plus représentés consistent en l'utilisateur, principal responsable des actions, et en des actants indéterminés qui renvoient à des agents porteurs de la norme sociale admise dans l'un ou l'autre des champs sociaux où l'ensemble des citoyens d'une société doivent assumer des rôles.

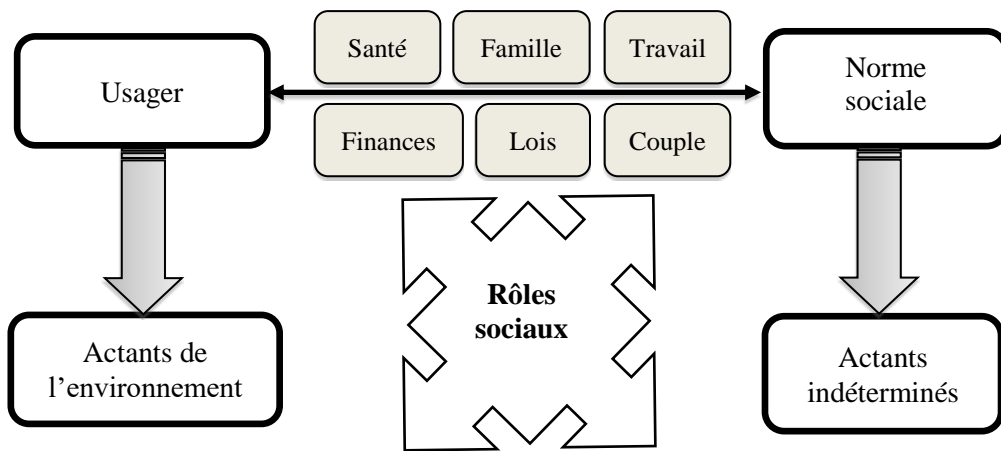


Figure 2 – Les actants-clés de l'intervention sociale des TS en situation

Concernant l'univers de sens associé aux actants qui apparaissent dans l'histoire de l'utilisateur, 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 condition. La réalité de l'utilisateur met également en œuvre d'autres actants, connus de ce dernier, et gravitant autour de son univers quotidien, dont les plus marquants sont relatifs à son couple, sa famille, son réseau et aux professionnels qui interviennent auprès de lui. De près ou de loin, ces actants assument une part des actions dans différentes sphères de sa vie, lui servant d'appuis face aux difficultés ou, au contraire, lui nuisant dans ses rôles sociaux par leur influence négative dans sa situation.

Si les actants les plus significatifs dans l'histoire de l'utilisateur sont généralement proches de celui-ci, ceux que comprend la dimension sociale renvoient à des actants sans visage ni nom, mais qui incarnent la dimension universelle des problèmes sociaux et de leurs normes sociales sous-jacentes. Si ces actants demeurent inconnus, ils sont significatifs dans le discours du TS en ce qu'ils exercent un rôle essentiel dans la trame sociale: celui d'entretenir, avec la norme sociale, un rapport harmonieux. Ce sont ceux dont les actions sont représentatives de ce qui est attendu socialement des citoyens. Il s'agit donc, dans l'esprit du TS, d'«actants-modèles» pour l'utilisateur en ce qu'ils symbolisent 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 ce rapport entre l'utilisateur et la norme sociale, d'autres catégories d'actants composent la trame sociale. Ceux-ci ont tous trait aux grands domaines sociaux où les usagers sont appelés à remplir une fonction et interpellent la part universelle des différentes figures sociales types: les hommes, les femmes, les enfants, les parents, les patrons, les employés, les professionnels. 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, se soucier de ses parents en cas de nécessité, entretenir les relations de 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 que se traduit, du point de vue des TS, un rapport à la norme satisfaisant.

Niveau de la narration: les classes d'arguments de l'intervention sociale des TS en situation

L'analyse des arguments chez les TS a permis de constater que la conduite de leur intervention sociale est guidée par quatre intentions principales, chacune s'imposant comme les assises du discours. Ces intentions, regroupées en classes d'arguments, sont fondées sur la modification d'un rapport à la norme sociale, l'exploitation maximale du potentiel de la situation actuelle de l'utilisateur et de l'intervention sociale, l'accent sur l'action ainsi que sur le développement d'une autre perspective d'analyse chez l'utilisateur.

La première classe d'arguments à laquelle se réfèrent les TS concerne les arguments associés à la norme sociale. L'une des manières s'étant illustrée pour articuler les deux trames identifiées, individuelle et sociale, dans le présent de l'intervention sociale avec l'utilisateur consiste à lui rappeler ce qui est attendu socialement dans diverses

À la lumière des résultats précédents relatifs au niveau des fonctions et à celui des actions, il est permis de rappeler que la logique de l'action professionnelle du TS repose 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 et qu'il devient possible d'approcher le noyau d'une forme identitaire dominante (Demazière et Dubar, 2004). 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.

sphères pour assumer ses rôles sociaux le plus aisément possible. Les arguments invoqués par les TS servent à définir le cadre social qui entoure et influence l'utilisateur et sa situation et qui renvoie plus spécifiquement aux normes liées à de grands champs sociaux, comme les dynamiques familiales, la santé, les étapes de l'existence, la façon de conjuguer les rôles sociaux, le domaine du travail, les rapports entre les sexes, les ressources financières, la législation, les ressources environnementales et les dynamiques relationnelles. Les difficultés de l'utilisateur sont ainsi toujours envisagées à travers du filtre des normes sociales les plus pertinentes à sa situation et ses besoins les plus individuels ne prennent sens qu'à travers leur relation avec les grandes catégories de normes en vigueur dans ces divers champs sociaux. Parce que ces normes agissent comme une sorte de barème à partir

duquel il lui est possible de comparer sa situation, l'utilisateur est amené par le TS à se positionner face à ce qui est attendu, socialement parlant, en termes de rôles à assumer, à réfléchir à son propre rapport aux normes sociales, à l'objectiver et, ultimement, à poser les actions nécessaires à l'établissement d'un rapport lui apparaissant plus satisfaisant.

La seconde classe d'arguments a trait à la situation actuelle de l'utilisateur et au présent de l'intervention sociale. Il est clairement ressorti des résultats 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. C'est donc dans le moment présent et à partir des matières premières de la situation de l'utilisateur qu'il faut agir. Le croisement de la situation présente de l'utilisateur, avec ce qu'elle recèle de difficultés et de tensions, mais aussi, et surtout, de forces et de ressources, avec la réalité des rencontres en face à face offre un terrain très fertile au changement. Cet arrimage 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, dans la mesure où il permet de créer un espace où désormais le pouvoir sur les problèmes, les structures et les événements devient possible à l'utilisateur et où, en même temps, le TS peut rencontrer les finalités transformationnistes 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. Puisque c'est au cœur de cet espace que peut s'immiscer l'action, s'instaurer le changement et, par conséquent, se jouer l'avenir, il importe au TS de l'exploiter au maximum dans le cadre de son intervention sociale.

Les arguments associés aux démarches mises en œuvre par l'utilisateur composent la troisième classe d'arguments s'étant dégagée du discours des TS. 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. C'est notamment par une attention soutenue apportée aux démarches qu'il est amené à entreprendre que, progressivement, l'utilisateur est poussé à accroître ses actions et à constater les améliorations qui s'ensuivent dans sa situation. En réalité, 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 son univers de sens, de problèmes et de besoins sociaux non comblés. Si le TS conçoit l'impérativité de l'action chez l'utilisateur pour instaurer des changements dans sa situation, n'importe quelle action n'est cependant pas admise. Il faut en effet que l'utilisateur pose les bonnes actions, soit celles qui lui assureront un cadre harmonieux pour l'accomplissement des rôles sociaux avec lesquels il rencontre des difficultés. Les arguments plus précisément 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. En fin de compte, en dépit de l'absence du TS aux côtés de l'utilisateur dans l'accomplissement de ses diverses démarches au quotidien, ce dernier reste soutenu grâce à l'espace offert par la relation qui permet suivi, soutien et accompagnement de son passage vers l'action.

Enfin, la dernière classe d'arguments à laquelle recourent les TS est destinée à favoriser le développement d'une autre perspective d'analyse chez l'utilisateur. Celle-ci renvoie à tous les efforts investis par le TS pour à la fois provoquer chez l'utilisateur l'adoption d'une autre façon d'envisager sa réalité, jusque-là perçue sous l'angle des problèmes, des difficultés et de l'absence de réponse sociale à leur égard, et pour développer chez lui la croyance en la nécessité de l'action pour introduire le changement dans sa situation. Le TS use alors de toute la force de son verbe pour suggérer une autre interprétation aux problèmes et difficultés, faire ressortir les côtés positifs à la situation et refléter les améliorations survenues, faire envisager d'autres possibilités d'action, aviser des risques et des dangers, recentrer sur l'action et relativiser les difficultés afin d'amener l'utilisateur à comprendre, analyser, concevoir, interpréter sa situation à partir d'un tout autre registre qui, dorénavant, lui permettra une plus grande maîtrise de sa situation. À l'instar des autres actions du TS, le présent de la relation est le lieu privilégié où il

Les médiations du travail social en situation

L'élucidation des axes composant la structure de l'intervention sociale rend visible la position du TS à la confluence de trois principaux pôles médiateurs conduisant à

ouvre des interstices dans l'esprit de l'utilisateur et y sème de nouvelles idées à travers lesquelles le changement est très intimement lié à l'action. Dans la logique du TS, il est clairement apparu que la nécessité, pour l'utilisateur, 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.

Les quatre classes d'arguments s'étant dégagées du discours des TS ainsi caractérisées, les axes structurant l'intervention sociale telle que réalisée en situation apparaissent intelligibles. Le rapprochement de cette structure de base avec la notion de médiation, au cœur de la pratique professionnelle en travail social, permet de dégager plus précisément la nature de cette action médiatrice telle qu'elle se déploie dans le cadre de l'intervention sociale individuelle en CSSS.

trois types de médiations réalisées en situation, tel que la figure insérée ci-après l'illustre.

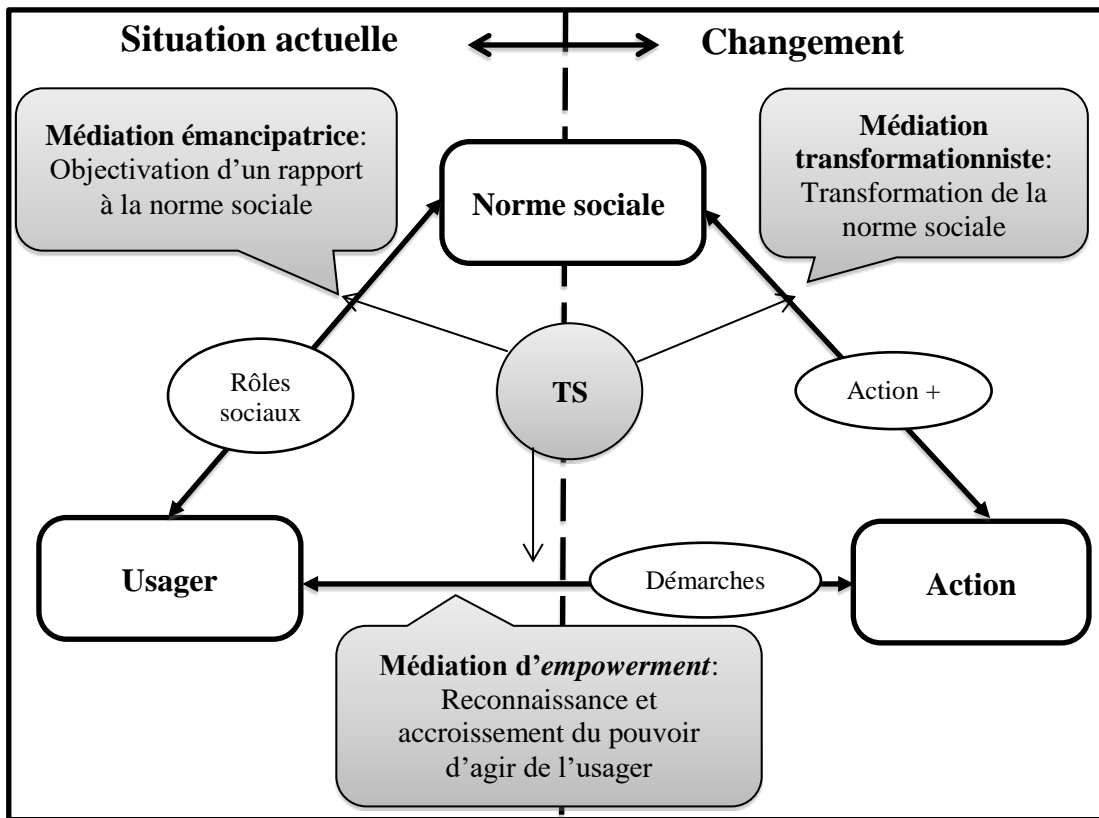


Figure 3 – Les médiations du travail social en situation d’intervention sociale

Tel qu’il est possible de l’observer, les trois piliers donnant sens à l’activité médiatrice des TS reposent sur la norme sociale, l’usager et l’action. Ces pôles médiateurs s’insèrent à leur tour dans un cadre d’intervention sociale *in situ* où la finalité ultime du TS réside dans le changement. Comme illustré du côté gauche de la figure, au cœur de la situation actuelle, l’usager et la norme sociale se rejoignent. C’est dans cet espace qu’est réfléchi et problématisé le rapport de l’usager à cette norme et qu’il se pose comme l’objet d’intervention du TS. Si la situation actuelle contient l’ensemble des dynamiques individual-social ayant contribué à l’apparition de problèmes avec lesquels l’usager est aux prises, elle renferme aussi des forces et des ressources devant être mises à contribution dans l’intervention sociale et servir de leviers à l’usager pour se propulser vers un avenir socialement plus satisfaisant. C’est donc au cœur de la situation actuelle de l’usager 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.

Du côté droit de la figure, il est possible de retrouver les notions d’action et de changement, 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’apparaît pas envisageable pour les professionnels. Le changement ne se mesure donc pas toujours en termes d’améliorations concrètes ou de résolution de problèmes, mais s’apprécie par le simple fait, pour l’usager, d’agir, d’instaurer l’action dans un monde jusque-là bloqué par l’inertie.

Ce cadre sémantique posé, l’intervention sociale des TS se réalise plus concrètement par le recours à trois médiations intimement liées. La première, la médiation émancipatrice, porte sur le rapport s’étant établi entre l’usager et la norme sociale et se distingue par la volonté du TS de favoriser chez l’usager l’objectivation de ce

rapport par le développement d'une autre perspective d'analyse au regard des difficultés qu'il rencontre dans l'accomplissement de ses rôles sociaux. Le processus de mise à distance que recherche cette médiation s'ancre dans la situation actuelle de l'utilisateur, en fonction 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 conduit progressivement l'utilisateur à poser son rapport à la norme en extériorité, à le saisir, à le comprendre, à l'analyser, pour ultimement parvenir à le transformer. 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 servent cette médiation. Les arguments relatifs aux normes sociales sont également largement invoqués 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 positionner ses difficultés au regard des rôles socialement attendus de l'ensemble des citoyens.

Une deuxième médiation s'étant dégagée de l'ensemble du corpus des données audio consiste en la médiation d'empowerment. Entièrement orientée vers l'action, celle-ci a pour principale finalité la reconnaissance et l'accroissement du pouvoir d'agir de l'utilisateur. 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 et atténuer ses difficultés dans les rôles sociaux qu'il a à assumer. Sollicitant la classe d'arguments relatifs aux démarches, la médiation d'empowerment permet aux TS non seulement de convaincre l'utilisateur qu'il possède un énorme pouvoir d'action, mais également de le pousser concrètement à agir, notamment en préparant et en soutenant ses actions, en encadrant ses démarches et en l'accompagnant dans leur mise en œuvre. 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, ce qui, par voie de conséquence, rapproche le TS de la finalité transformationniste de son intervention sociale. 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 met en place, dans le présent, les conditions d'actualisation et de renouvellement de ce changement.

Afin d'appuyer davantage cette intention professionnelle transformationniste, le TS recourt à une troisième médiation. Se référant au rapport entre les actions menées par l'utilisateur et la norme sociale, la médiation transformationniste conduit l'utilisateur à introduire encore plus de changement dans les sphères sociales qui l'entourent dans le but ultime qu'une véritable évolution du cadre socionormatif 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 et lui apparaissant de plus en plus lointains, comme sa famille élargie, son réseau social, son entreprise, sa communauté, voire sa société. 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 au développement de situations problématiques dans lesquelles les usagers du travail social se retrouvent enchevêtrés. La médiation transformationniste relève donc d'un processus en continu développement, d'un appel constant au changement, entrepris par le TS grâce à la relation qu'il établit avec l'utilisateur. Cette dernière permet en effet 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 aux prises avec des difficultés similaires.

En résumé, 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. 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 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. À la lumière de ces résultats, quelques pistes de discussion méritent d'être soulevées, notamment sur la façon dont ces médiations reflètent les tendances actuelles quant aux orientations de l'intervention sociale du TS en institutions publiques et aux conceptions du travail social contemporain.

Une intervention sociale suivant une logique d'accompagnement: quelle transformation pour le travail social?

Tel qu'il est ressorti de l'analyse, l'utilisateur et son rôle de premier plan dans la mise en œuvre de différentes formes d'action se sont révélés les principales sources des attentions professionnelles du TS dans les entretiens. Cette position centrale de l'utilisateur contraste quelque peu avec celle du TS à la périphérie de la situation. S'il soutient continuellement l'utilisateur à travers la réflexion, la mise en œuvre et le déploiement d'actions, en mobilisant pour se faire les forces et ressources que recèlent sa situation et son environnement, en aucun endroit du discours le TS n'est apparu comme une ressource à la disposition de l'utilisateur. Il apparaît qu'il ne se conçoit pas lui-même comme un acteur de sa propre intervention sociale; son rôle se résumant à accompagner l'utilisateur dans l'adoption d'un registre d'action. En réalité, cette « absence » du TS comme aide professionnelle pour l'utilisateur reflète plus fondamentalement une forme d'intervention sociale contemporaine conçue selon une logique d'accompagnement. Les nombreuses transformations sociales ayant modifié les formes traditionnelles du travail social,

fondées sur la protection et l'assistance, la relation TS-utilisateur suit aujourd'hui le mode d'un accompagnement demeurant collé aux expériences sociales et aux difficultés telles que vécues par l'utilisateur et où son engagement dans des projets susceptibles de le relier au social est fortement sollicité (Vrancken, 2010), notamment par l'établissement d'actions prioritaires (Giuliani, 2007) à mettre en œuvre au quotidien. Pratique irréductiblement relationnelle, l'accompagnement fait de l'utilisateur, de ses potentialités et de ses ressources personnelles, environnementales et sociales le centre des préoccupations du TS et vise le développement de son autonomie dans la prise en charge de ses difficultés. L'idée d'un travail social transformationniste demeure certes toujours présente chez les TS, seulement, sa forme s'est modifiée. D'une intervention sociale cherchant à interpeller les dispositifs d'aide publique et à les mettre à la disposition de l'utilisateur, elle se focalise dorénavant sur la valorisation d'un utilisateur capable de se mobiliser et d'aller vers eux de manière autonome lorsque nécessaire. Cette logique d'intervention apparaît d'autant plus

révélatrice d'une règle à suivre pour ce groupe professionnel que, dans les entrevues, la référence à l'action de l'utilisateur 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 de nature sociale, 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 plus tant d'interpeller les systèmes sociaux d'intervention en place et de s'assurer qu'ils répondent aux besoins des usagers que d'inciter ces usagers à les solliciter. Le changement d'un rapport au social émerge ainsi de l'utilisateur lui-même, passe par celui-ci, repose sur celui-ci. Le discours de l'intervention sociale implique dès lors toute une série d'arguments visant à activer les forces et les ressources de l'utilisateur ainsi que le recours à un vocabulaire, typique de l'accompagnement, évoquant les termes d'autonomie, d'initiative et de responsabilité individuelle (Namian, 2011). Parce qu'il valorise les performances individuelles et considère le sujet comme unique responsable de ses réussites et de sa vie (Bouquet, 2006), le travail social 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).

Reposant sur l'autonomisation de l'utilisateur, la transformation du rapport individu-social poursuivie dans l'intervention du TS s'apparente alors davantage à une forme d'habilitation à vivre en société qu'à un véritable empowerment (Le Bossé, 2003). L'accompagnement permet une personnalisation de l'intervention sociale aux caractéristiques de l'utilisateur et de sa situation pour qu'il les module de manière à pouvoir

s'adapter au social (Otero, 2005). L'intervention est d'ailleurs apparue 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 en effet 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 en outre que les actions se destinent toujours en premier lieu à des composantes très près de l'utilisateur pour ensuite concerner des dimensions relativement plus larges, comme celles touchant à son environnement proche: son couple, sa famille, son emploi, son réseau social. 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 pour construire une autre manière de vivre son expérience sociale (Vrancken, 2010). Or, un tel accent sur le lien social, plutôt que sur les structures en place, serait encore une fois 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).

Ce déplacement d'une réponse socialement fournie à un utilisateur vers une solution suscitée et mise en œuvre par l'utilisateur lui-même traduit 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 plus tant, pour le travail social, de protéger contre les risques sociaux de manière collective, mais, encore une fois, 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).

Lorsqu'inséré plus globalement dans les contextes actuels de réingénierie de l'État et de transformation des rapports sociaux, cet appel à l'action de l'utilisateur dans le cadre de l'intervention sociale des TS s'inscrit en fin de compte directement dans les orientations 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. 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). Suivant cette

nouvelle norme sociale, il importe dorénavant pour les TS de travailler sur la capacité des individus à se mobiliser, 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.

Quoiqu'il en soit de ces nouvelles normes sociales auxquelles se réfèrent les TS, il reste 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) et que l'expérience du singularisme constitue une nouvelle façon d'être en rapport au social (Martuccelli, 2008), l'adoption d'un registre d'action par l'utilisateur demeure une question d'institutions. L'action sur le social typique du travail social demeure présente, seulement, son sens s'est modifié. 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 en fin de compte de contribuer à son inclusion à la norme.

Entre accompagnement et autonomisation de l'utilisateur: penser la médiation au cœur de la pratique professionnelle du TS

S'il apparaît clairement que l'intervention sociale des TS ayant participé à l'étude s'inscrit dans une logique d'accompagnement, une émergence récente de la notion même d'accompagnement dans les discours des agents des métiers relationnels, notamment chez les TS, est remarquée (Caron et Chouinard, soumis). Le recours à cette logique d'intervention dans la conception de sa pratique professionnelle, parce qu'elle renseigne davantage sur la

nature des transformations survenant dans les modes de gestion du social (Otero, 2013) plutôt que sur les véritables référents d'un groupe de professionnels, ne contribue pas à mettre de l'avant sa spécificité au regard des autres métiers relationnels. Or, la capacité à concevoir la médiation au cœur de sa pratique professionnelle est une condition d'une véritable professionnalité dans les métiers relationnels (Lenoir, 1993). L'apparition de la notion d'accompagnement dans les

organisations n'aurait par ailleurs pas été soutenue conceptuellement et les prescriptions institutionnelles étant très imprécises à son égard, les professionnels du social peineraient à définir leur intervention à partir de cette logique (Bartholomé et Vrancken, 2005), celle-ci tendant à se concevoir surtout à partir d'un registre pragmatique. Les activités d'accompagnement n'auraient pas encore trouvé leur discours Giuliani (2008).

Malgré tout, il demeure que le travail social en institution publique, comme les CSSS, se réalise quotidiennement par des TS et qu'il permet d'instaurer des changements dans des situations problématiques où des usagers peinent à assumer leurs rôles sociaux. En fin de compte, en dépit des formes actuelles des normes et du social auxquelles se réfèrent les TS dans leur intervention sociale, les constats ayant émergé de cette recherche indiquent que le travail social conserve le même mandat: celui d'agir sur les rapports des usagers aux normes sociales en vigueur.

Les médiations qui caractérisent l'intervention sociale s'accomplissent, même si elles n'apparaissent pas spontanément dans les discours des TS. Pourtant, reconnaître l'action médiatrice au cœur de la pratique professionnelle en travail social permettrait aux acteurs d'illustrer la complexité de ses pratiques et de concevoir la façon dont cette structure invariante se module selon les organisations professionnelles, les contextes de pratique, les usagers et les problématiques rencontrées. Penser les médiations au cœur de l'intervention sociale du TS à partir de l'univers de sens distinctif du travail social offrirait la possibilité de dépasser les discours actuels, fondés sur une logique de légitimation du travail social (Zuñiga, 1993) et sur les modalités générales d'organisation du social (Otero, 2013), qui sont à la source du sentiment de non reconnaissance ressenti par les TS.

Ces réflexions, pour qu'elles soient optimales, nécessitent d'être réalisées par l'ensemble des acteurs du champ étendu du travail social. Ceci représente un défi dans la mesure où un désengagement des corps de profession des espaces collectifs de réflexion visant la consolidation des savoirs distinctifs de leurs agents se réalise progressivement (Chouinard et Caron, 2015). Cet éloignement du mandat social que les professions ont à assumer contribue à reporter sur leurs membres la responsabilité, parfois lourde à porter, de la défense de leur identité professionnelle. Un phénomène similaire se produit dans les formations universitaires en travail social où le développement de compétences réflexives en travail social sert avant tout à favoriser l'adaptation des étudiants aux contingences des pratiques professionnelles (Ibid.). La nature même de ces pratiques, les règles qui les gouvernent et les mécanismes qui les régulent restent ainsi dans l'ombre, laissant dès lors aux étudiants le soin de les intégrer et de les arrimer à leurs représentations générales du travail social. En ce sens, il importe de (ré)insérer au cœur des collectifs des débats sur les contributions mêmes de la profession selon une logique d'objectivation de la pratique qui la caractérise. L'accès des TS à un registre discursif fondé sur une telle logique, en plus de leur permettre d'exprimer le cœur de leur agir professionnel, occasionnerait une meilleure compréhension chez les intervenants des institutions dans lesquelles ils interviennent et, plus largement, au sein de la population générale.

D'un point de vue scientifique, approfondir les recherches consistant à mettre à jour la composante médiatrice de la pratique professionnelle de TS œuvrant au sein d'institutions diverses et auprès de populations variées permettrait d'alimenter la construction d'un corpus de connaissances sur l'intervention sociale en travail social. Si les différentes médiations ayant trait aux rapports entre l'utilisateur, les normes sociales 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, il apparaît essentiel de les appréhender pour en accroître la reconnaissance.

Références bibliographiques

- 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.
- Barthes, R. (1966). Introduction à l'analyse structurale des récits. *Communications*, 8, 1-27.
- 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.
- Bellot, C., Bresson, M. et Jetté, C. (2013). *Le travail social et la nouvelle gestion publique*. Québec: Presses de l'Université du Québec.
- 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.
- Bouquet, B. (2006), Penser éthique, agir éthique, être responsable. *La Revue française du service social*, 220, 5-8.
- Bresson, M. (dir.) (2006). *La psychologisation de l'intervention sociale: mythes et réalités*. Paris: L'Harmattan.
- Caron, J. et I. Chouinard. (soumis). Entre logiques normative et axiologique de définition de la profession chez des travailleurs sociaux: une modélisation des conceptions de la notion d'aide. *Service social*.
- Chouinard, I. (2016). *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*. [thèse de doctorat], Sherbrooke, Canada, Université de Sherbrooke, 447 p.
- Chouinard, I. et Caron, J. (2015). Le recours aux approches réflexives dans les métiers relationnels: modélisation des conceptions de la réflexivité. *Phronesis*, 4(3), 11-21.
- 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.
- 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.
- Couturier, Y. et Carrier, S. (2003). Pratiques fondées sur les données probantes en travail social: un débat émergent. *Nouvelles pratiques sociales*, 16(2), 68-79.

- De Gaulejac, V. et Hanique, F. (2015). *Le capitalisme paradoxant: Un système qui rend fou*. Paris: Seuil.
- Dejours, C. (2015). *Travail, usure mentale. De la psychopathologie du travail à la psychodynamique du travail*. Paris : Bayard.
- De Ketele, J-M et Roegiers, X. (1996). *Méthodologie du recueil d'informations*. Bruxelles : De Boeck Université.
- 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.
- 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: PUL.
- Franssen, A. (2000). *Les assistants sociaux: le crachin, la tempête, le parapluie*. *Les politiques sociales*, 1, 49-66.
- 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.
- 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.
- Ion, J. et Ravon, B. (2005). *Les travailleurs sociaux*. (7e éd.). Paris: La Découverte (1re éd. 1984).
- 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.
- Lenoir, Y. (1993). *Entre Hegel et Descartes: de quels sens peut-il être question en didactique?* In P. Jon-naert et Y. Lenoir (dir.), *Sens des didactiques et didactique du sens* (p. 29-99). Sher-brooke: Éditions du CRP.
- Martuccelli, D. (2008). *L'Égalité à l'épreuve du singularisme*. *Vacarme*, 44, 68-73.
- 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.
- 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.
- Otero, M. (2013). *Repenser les problèmes sociaux : des populations « problématiques » aux dimensions « problématisées »*. In Otero, M. et S. Roy (dir.), *Qu'est-ce qu'un problème social aujourd'hui. Repenser la non-conformité* (p. 351-389). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Pelchat, Y., Malenfant, R., Côté, N., Bradette, J. (2005). *Les intervenants sociaux en CLSC: regards sur leurs stratégies*

identitaires. *Intervention*, 122, 122-129.

Richard, S. et Mbonimpa, M. (2013). La souffrance psychique et morale au travail — Enjeux pour les professionnels du secteur de la santé et des services sociaux. *Reflets*, 19(2), 10-24.

Sabourin, P. (2006). L'analyse de contenu. In B. Gauthier (dir.). *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données* (4e éd.) (p. 357-386). Québec: Presses de l'Université du Québec (1re éd. 2003).

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. (2005). Une solidarité de responsabilisation? In J., Ion (dir.). *Le travail social en débat(s)* (p. 86-102). Paris: La Découverte.

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>

Zuñiga, R. (1993). La théorie et la construction des convictions en travail social. *Service social*, 42(3), 33-54.