

DES FONDEMENTS AXIOLOGIQUES À LA PROFESSIONNALISATION DU TRAVAIL SOCIAL: PROCESSUS DE CONSTRUCTION IDENTITAIRE CHEZ DES ÉTUDIANTS EN TRAVAIL SOCIAL¹²

Dos fundamentos axiológicos à profissionalização do trabalho social: processos de construção da identidade nos alunos do trabalho social

From axiological foundations to professionalization of social work: identity-building processes in social work students

De los fundamentos axiológicos a la profesionalización del trabajo social: procesos de construcción de la identidad en los estudiantes de trabajo social

Isabelle Chouinard³ 

Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue
Val-d'Or, Québec, Canada⁴

Jessie Caron⁵ 

Université de Sherbrooke
Sherbrooke, Québec, Canada

Résumé

La question de l'identité professionnelle fait l'objet de débats récurrents en travail social. On constate notamment une situation de malaise chez les acteurs lorsqu'il s'agit de légitimer leur pratique et de la distinguer de celle des autres métiers relationnels. Connaissant l'influence majeure de la formation initiale sur le développement de l'identité professionnelle des étudiants, la façon dont ceux-ci adhéreront aux représentations de la profession partagées par l'ensemble du groupe professionnel peut renseigner sur leur développement identitaire. C'est dans la perspective de connaître les impacts de la formation sur l'identité professionnelle des futurs travailleurs sociaux qu'une recherche s'est intéressée aux conceptions du travail social chez les étudiants en travail social d'une université canadienne francophone. Après avoir présenté le contexte dans lequel s'est insérée cette étude ainsi que la démarche méthodologique adoptée, les résultats s'étant dégagés de l'analyse seront exposés. Quelques éléments de discussion

¹ Editor responsável pela avaliação: Prof. Dr. Anderson Araújo-Oliveira.

² Copyright © 2020 Chouinard et al. Este é um artigo em acesso aberto distribuído nos termos da Licença Creative Commons Atribuição que permite o uso irrestrito, a distribuição e reprodução em qualquer meio desde que o artigo original seja devidamente citado.

³ isabelle.chouinard3@uqat.ca

⁴ Centre d'études supérieures Lucien-Cliche, 1^{re} Avenue, 675, Val-d'Or, Québec, Canada.

⁵ jessie.caron@usherbrooke.ca

seront finalement soulevés au regard du processus de construction identitaire chez les étudiants et des enjeux pour la formation en travail social.

Mots clés: Travail social; Formation; Identité professionnelle; Professionnalisation; Conceptions; Discours.

Resumo

A questão da identidade profissional é um debate recorrente no trabalho social. Pode-se observar uma situação de mal-estar entre os atores quando se trata de legitimar sua prática e distingui-la das de outras profissões relacionais. Conhecendo a grande influência da formação inicial no desenvolvimento da identidade profissional dos estudantes, a forma como esses aderirão às representações da profissão compartilhadas por todo o grupo profissional pode fornecer informações sobre o desenvolvimento das suas identidades. É com o objetivo de compreender o impacto da formação na identidade profissional dos futuros assistentes sociais que uma pesquisa foi realizada sobre as concepções de trabalho social entre os estudantes de trabalho social de uma universidade canadense francófona. Após a apresentação do contexto em que este estudo foi realizado e da abordagem metodológica adotada, serão apresentados os resultados obtidos na análise. Finalmente, alguns pontos de discussão serão levantados em relação ao processo de construção da identidade entre os estudantes e questões para a educação para o trabalho social.

Palavras-chave: Trabalho Social; Formação; Identidade Profissional; Profissionalização; Conceitos; Discursos.

Abstract

The issue of professional identity is the object of recurrent discussions in the field of social work. One can observe a situation of discomfort among the stakeholders when they have to legitimate their practice and distinguish between this practice and other relational occupations. Taking into consideration the major influence exerted by the initial education on the construction of the professional identity of students, the way these students adhere to the representations of the profession, which are shared by the professional group in general, can provide us with relevant information regarding the development on their identity. In this research, in which we study the conceptions of social work held by social work students in a French-speaking university in Québec (Canada), our objective is to identify the impacts that the initial education has on the professional identity-building process of future social workers. Firstly, we will expose the context in which took place our research project. Secondly, we will describe the methodological approach and the analytical procedure we adopted. Thirdly, we will outline the results we obtained. Finally, in the discussion, we will deal with the identity-building process among social work students and some broader issues related to social work education.

Key words: Social work education; Professional identity; Professionalization; Conceptions of social work; Discourses on social work.

Resumen

La cuestión de la identidad profesional es objeto de debates recurrentes en trabajo social. En particular, observamos 678 una situación de malestar en los actores de esta área cuando se trata

de legitimizar su práctica y de distinguirla de las demás profesiones relacionales. Conociendo la influencia importante de la formación inicial sobre el desarrollo de la identidad profesional de los estudiantes, la manera en que éstos van a adherir a las representaciones de la profesión compartidas por el conjunto del grupo profesional puede proporcionar una indicación sobre su desarrollo identitario. En la perspectiva de conocer los impactos de la formación sobre la identidad profesional de los futuros trabajadores sociales se llevó a cabo una investigación que trató de las concepciones del trabajo social en los estudiantes en trabajo social de una universidad canadiense francófona. Tras presentar el contexto en el cual se inscribe este estudio, así como el enfoque metodológico utilizado, exponemos los resultados que resaltaron del análisis. Finalmente, plantaremos algunos elementos de discusión respecto al proceso de construcción identitario en los estudiantes y algunos retos para la formación en trabajo social.

Palabras claves: Trabajo social; Formación; Identidad profesional; Profesionalización; Concepciones; Discurso.

1 La formation initiale comme facteur clé du processus de construction identitaire

La question de l'identité professionnelle en travail social fait l'objet de débats récurrents au sein de la profession et ce, tant chez les acteurs du terrain (Pelchat *et al.*, 2005), chez les organismes de réglementation (Association canadienne des travailleurs sociaux, 2008; Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, 2012) que dans le champ de la formation initiale en travail social (Caron & Chouinard, 2014). Si, de manière générale, le travail social se trouve confronté à un phénomène de non-reconnaissance par la population et par le champ des professions humaines et sociales (Couturier & Legault, 2002), il demeure qu'au sein même de la profession, bon nombre de travailleurs sociaux (TS) souffrent d'un malaise identitaire (Franssen, 2000, Pelchat *et al.*, 2005). Caractérisé par une tension entre une difficulté à énoncer clairement ce qui constitue la spécificité du travail social et l'obligation de rendre compte de sa pratique dans un contexte général d'évaluation des productions des professions, ce malaise identitaire va même jusqu'à provoquer un haut taux de détresse et de retrait au travail chez les TS (Pelchat *et al.*, 2005).

À défaut d'arguments spécifiques permettant de décrire et de nommer concrètement leur pratique et de la distinguer de celle des autres métiers relationnels (Chouinard, Couturier & Lenoir, 2009), deux postures sont adoptées par les TS: la posture axiologique et la posture de l'expert (Chouinard, 2016). La première implique pour les professionnels d'invoquer les valeurs sociohumanistes et les finalités transformationnistes du travail social pour appuyer leur identité professionnelle. La seconde consiste à décrire les méthodes d'intervention propres à la pratique du travail social et dont les TS se révèlent les spécialistes. Dès lors qu'il s'agit de définition de la profession, les arguments rappelés concernent donc l'adhésion à l'*éthos* du

travail social, basé sur ses fondements axiologiques, ou encore l'affirmation d'un savoir-faire résultant d'une application de modèles et de techniques d'intervention qui appartiendraient au travail social. Or, il appert que ces arguments s'inscrivent d'abord et avant tout dans une logique de légitimation, à partir de laquelle les TS expliquent les raisons pour lesquelles ils interviennent auprès des populations, plutôt que dans une logique d'objectivation (Zuñiga, 1993) visant à décrire leurs actes concrets et leurs contributions spécifiques. Les valeurs, les méthodes relationnelles et les savoir-faire relatifs à l'intervention auprès d'un usager n'étant pas par nature spécifiques à un seul groupe professionnel, elles se retrouvent très souvent diluées dans les compétences qui servent la relation avec le public, comme les compétences communicationnelles (Autès, 1998) ou langagières (Ion & Ravon, 2005). Puisque la majorité des professionnels des métiers de service, par le contact avec le public qu'ils entretiennent, doivent manifester dans leurs interventions des formes d'humanisme et faire preuve de savoir-faire relationnels, les arguments sur lesquels s'appuie l'identité des TS apparaissent ainsi trop peu discriminants pour favoriser une véritable reconnaissance de la profession. De plus, comme l'ensemble du discours possède une forte connotation normative par laquelle les acteurs cherchent à dicter les *bonnes* pratiques du travail social (Caron & Chouinard, 2014), la spécificité de leur action professionnelle reste difficilement accessible, ce qui contribue au maintien du malaise identitaire.

Si la construction de l'identité professionnelle est liée à l'émergence d'un sentiment d'appartenance à la profession et à l'adhésion aux représentations de la profession partagées par l'ensemble du groupe professionnel (Dubar & Tripier, 1998), il va sans dire que la formation initiale joue un rôle de premier plan dans l'élaboration de cette base identitaire. L'espace de la formation structure non seulement la nature des compétences et les modes légitimes de reconnaissance d'une profession, mais permet aussi d'accroître la visibilité des professionnels, dans ce qu'ils ont de spécifique, auprès des usagers (Dubar & Tripier, 1998). Il appert cependant que la question identitaire des étudiants ne fasse pas partie des préoccupations actuelles en matière de formation universitaire en travail social (Caron & Chouinard, 2014). Les unités de formation étant davantage soucieuses de favoriser une meilleure adéquation entre la théorie et la pratique, peu de connaissances sur le développement identitaire des futurs TS sont disponibles (Caron & Chouinard, 2014). Connaissant l'influence importante de la formation initiale sur l'identité professionnelle, il demeure important de connaître les conceptions de la profession qui sont véhiculées au cours de la formation ainsi que leurs impacts sur la construction d'une identité professionnelle commune aux étudiants en travail social.

À quelle(s) logique(s) d'énonciation de leur pratique les futurs TS recourent-ils? Adhérent-ils progressivement à l'*éthos* du travail social, fondé sur un appareillage axiologique et sur un savoir-faire pratique? Quels sont les référents professionnels (savoirs théoriques, savoirs pratiques, savoirs méthodologiques, valeurs, savoir-être, etc.) qui appuient leur identité professionnelle en construction? Ce sont ces questionnements qui ont guidé la réalisation d'une recherche auprès d'étudiants inscrits à un programme de formation initiale en travail social dans une université canadienne francophone⁶. Plus spécifiquement, l'étude a poursuivi les objectifs suivants: 1) Dégager les conceptions du travail social chez les étudiants de 1^{re} année du programme de travail social, 2) Dégager les conceptions du travail social chez les étudiants de 3^e année du même programme et 3) Analyser l'évolution des conceptions et leurs impacts sur l'identité professionnelle des futurs TS formés dans le cadre de ce programme de formation en travail social.

2 Le discours porteur des référents d'un groupe professionnel

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

Dans son sens générique, le discours renvoie à l'expression d'une pensée, d'un raisonnement. Ce dernier implique un choix et un agencement de mots qui peut varier selon les contextes (Demazière & Dubar, 2004). Les mots utilisés dans une situation précise, par exemple une situation de travail, ne sont donc pas anodins. Ceux-ci comportent au contraire toute une série de significations partagées par un groupe. Une analyse du discours chez un groupe de professionnels donnera, dans cette perspective, plusieurs informations sur les référents professionnels, sur la façon dont sont conçus la profession, les finalités, le travail, la figure professionnelle des membres, etc. au sein de ce groupe. En dégagant la logique de ce discours, à l'effort de mise en forme qu'il suscite, il devient possible d'accéder au cœur d'un noyau

⁶ D'une durée de trois ans, ce programme de formation universitaire de premier cycle mène au grade de bachelier en travail social et satisfait les critères relatifs à une adhésion à l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ).

identitaire (Demazière & Dubar, 2004). C'est spécifiquement cette dynamique identitaire, décelable à travers les actes du langage (Demazière & Dubar, 2004), qui renseigne sur les véritables référents d'un individu ou encore d'un collectif.

3 Démarche méthodologique

Afin de faire émerger les conceptions du travail social chez les futurs TS interrogés, un devis qualitatif et une approche descriptive et exploratoire (De Ketele & Roegiers, 1996) ont été privilégiés. Le recueil des données a été constitué grâce à la passation d'un questionnaire écrit à deux cohortes d'étudiants (2013-2016 et 2011-2014) ayant volontairement accepté de participer à l'étude. Les questionnaires ont d'abord été distribués aux étudiants en tout début de parcours de formation (cohorte 2013-2016), dès leur tout premier cours dans le programme en travail social (cours d'introduction au travail social). Le second temps de collecte des données a été réalisé à la fin de l'année universitaire, lors du dernier cours du programme (cours de séminaire de stage), auprès d'étudiants de troisième année (cohorte 2011-2014) ayant complété l'ensemble des cours et des stages de formation pratique composant le programme⁷.

Le questionnaire comportait deux questions ouvertes à propos du travail social. La première question: « Qu'est-ce que le travail social ? » a permis d'obtenir les conceptions des étudiants quant à leur définition du travail social. La seconde: « À quoi sert le travail social ? » a concerné les conceptions des finalités de la profession. Au total, 71 étudiants ont participé à l'étude en complétant le questionnaire, selon la répartition suivante: 54 étudiants de première année et 17 étudiants de troisième année.

Une fois le corpus des données constitué, les réponses écrites des deux cohortes ont été analysées selon la méthode de l'analyse structurale de discours (Demazière & Dubar, 2004). Fondée sur le postulat qu'au cœur du discours d'un groupe professionnel se trouvent les référents partagés par ce groupe, cette approche procède à une réduction maîtrisée du discours afin de mettre en relief les référents professionnels des membres. Cette méthode a finalement permis de dégager les principaux éléments sur lesquels s'appuie l'identité professionnelle des

⁷ À titre informatif, le programme totalise 90 crédits (un crédit représentant 15 heures de cours) répartis entre des cours théoriques (30 crédits), des cours d'intervention (individuelle, familiale, de groupe et collective) (24 crédits), des stages en milieu de pratique (24 crédits) des cours optionnels, au choix de l'étudiant (12 crédits). La structure de la formation est telle que les étudiants cheminent deux ans dans le cadre de cours classiques (cours théoriques et cours d'intervention) avant d'entamer la dernière année, qui est consacrée aux stages en milieu de pratique.

futurs TS du programme universitaire et de dégager le processus évolutif de construction de cette identité dans le cadre de la formation initiale. Ce sont ces résultats qui seront présentés dans la section suivante.

4 Résultats

4.1 *Qu'est-ce que le travail social?*

4.1.1 *Conceptions des étudiants de première année : Le travail social comme aide à autrui*

À la question très générale «Qu'est-ce que le travail social?», l'analyse des réponses des étudiants de première année a permis de faire ressortir quatre catégories d'éléments de définition. Il s'est avéré que les étudiants en tout début de parcours conçoivent le travail social comme 1) une forme d'*aide* apportée à autrui, 2) un *métier*, 3) un *champ disciplinaire* ou encore 4) un champ *difficile à définir*. Les deux premières conceptions sont celles étant apparues le plus fortement dans les discours des étudiants. Les catégories de l'*aide* et du *métier* ont été précisées de manière plus détaillée, d'abord en soulignant le type de population à qui s'adresse le travail social et ensuite en indiquant les formes que prend le travail social lorsqu'il s'agit d'agir auprès de ces populations. Il est ressorti que cette aide, ou encore le métier de TS, sont entièrement destinés à autrui, plus spécifiquement à des gens dans le besoin, à des personnes démunies ou défavorisées, à tout individu vivant des problèmes ou rencontrant des difficultés. Pour intervenir avec ces populations, les étudiants ont mentionné que l'aide ou le métier du travail social se traduisent par le fait d'aider, d'accompagner, d'évaluer ces personnes et ces difficultés, et par le fait d'apporter des changements dans leur situation.

4.1.2 *Conceptions des étudiants de troisième année : Le travail social comme profession en relation d'aide*

En ce qui concerne les étudiants en fin de programme de formation, ils ont identifié deux principales notions pour définir le travail social: celle de *profession* et celle de *relation d'aide*. De manière mineure, deux autres catégories sont également ressorties de l'analyse, celles-ci conduisant les étudiants à concevoir le travail social comme une *vocation* et comme une façon d'obtenir une *vision d'ensemble* des situations. Le travail social comme profession et comme relation d'aide a été plus spécifiquement défini à partir de fondements axiologiques et de

finalités sociales. Les étudiants ont en effet mentionné que la profession et la relation d'aide qui lui est inhérente reposent sur des valeurs humanistes et sociales, comme le respect de la dignité des personnes et du droit à l'autodétermination des individus, l'égalité des droits ou encore la justice sociale. La démonstration de telles valeurs dans le cadre d'une relation d'aide avec un individu vise plus largement des finalités sociales, telles que le bien-être social pour tous les citoyens, l'exercice de la démocratie, l'égalité, etc. Les résultats démontrent que ces valeurs et finalités sociohumanistes se manifestent plus précisément par cinq actions types du travail social: aider, analyser et évaluer, défendre des droits, enrayer des problèmes sociaux et favoriser le changement social. À l'instar des étudiants de première année, les populations à qui s'adresse le travail social ont également été identifiées. Celles-ci consistent en des personnes, des familles, des groupes et des collectivités.

4.1.3 *Le travail social entre vocation et profession*

La lecture de ces éléments de réponse permet de dégager un certain nombre de constats à propos des conceptions initiales chez les étudiants de première année. D'abord, il est possible de remarquer que ces conceptions se rapprochent de celles prenant appui sur les fondements religieux ayant caractérisé les formes premières du travail social au Canada (Groulx, 1993). La forte occurrence de la notion d'*aide* dans les réponses est très éloquente à cet égard. L'aide mentionnée a largement été associée à autrui, à son prochain, à une aide charitable, soit précisément les termes utilisés par les communautés religieuses de l'époque d'avant-guerre pour désigner la nature de leur aide auprès des plus démunis. Par ailleurs, cet autrui auquel est destiné le travail social semble assez vague dans l'esprit des étudiants à ce stade-ci de leur parcours, dans la mesure où ce dernier est avant tout caractérisé par la condition défavorable dans laquelle il se trouve, condition marquée par diverses formes de difficultés, de problèmes, d'obstacles qui le placent en situation de vulnérabilité, de fragilité.

Ce rapprochement des conceptions initiales des étudiants avec les formes premières du travail social conduit à un autre constat, soit celui relatif au fait que ces derniers n'ont pas l'idée d'une forme professionnalisée du travail social. L'accent sur les fondements religieux s'éloigne en effet d'un travail social incarné par une figure professionnelle possédant des compétences spécifiques et suivant une logique professionnelle distincte. En aucun endroit les étudiants ont associé à l'aide apportée à autrui ou au métier, l'image d'un professionnel exerçant le travail social. Dans le même sens, très peu de représentations d'actes professionnels pouvant être conduits par des agents du travail social et découlant des formes d'aide identifiées se sont

dégagées des résultats. Il semble en fin de compte qu'au tout début du parcours universitaire, les étudiants n'ont pas encore acquis de langage professionnel permettant d'évoquer une forme professionnalisée de l'aide. Ils adoptent plutôt une conception basée sur l'adhésion aux principes de charité sociale ayant forgé le travail social avant sa professionnalisation.

Enfin, entre autres constats chez les étudiants de première année, il est apparu très clairement une nette prédominance de l'action individuelle sur l'action collective pour décrire le travail social. En réalité, aucune représentation de l'aspect collectif du travail social n'a été relevée dans les questionnaires. La caractérisation des difficultés vécues par les personnes à qui s'adressent le travail social en termes de fragilité, de vulnérabilité, étaient surtout relatives aux individus, et moins à des problématiques ou des structures sociales pouvant causer certaines formes d'inégalités ou d'injustices sociales. L'idée d'une aide apportée à autrui reposant sur des valeurs sociales et conduisant à des remises en question du cadre social de l'individu, à des formes de militantisme ou de défense de droits ne s'est pas du tout manifestée chez les étudiants. La perspective du travail social s'insère ainsi dans une logique intégratrice des individus, dans une forme de contrôle social, plutôt que dans une logique de transformation des structures et de changement social.

Cet aspect social et collectif de la profession s'intègre toutefois progressivement dans l'esprit des étudiants en cours de formation. Les conceptions des étudiants en fin de parcours indiquent en effet une évolution dans la façon d'envisager le travail social, repérable notamment par la référence aux valeurs sociales sur lesquelles s'érige le travail social, à ses visées de changement social, ainsi que l'identification des collectivités comme une population cible de la profession. Ces allusions illustrent bien le développement d'une perspective plus large et plus sociale à l'égard du travail social, qui ne se distingue plus seulement à partir de ses finalités intégratrices. Bien que l'aspect social de la profession ait été intégré aux conceptions des étudiants, il est intéressant néanmoins d'observer que la référence à cet aspect demeure de nature idéologique. En effet, pour décrire le travail «social», les étudiants identifient avant tout ses valeurs et ses finalités sociales, plutôt que la nature même des actes qui les incarnent (à l'exception de la défense de droits qui a été soulignée à quelques reprises) ou la forme professionnelle que prend concrètement la justice sociale ou le changement social.

À l'instar des étudiants en début de formation, le travail social n'est pas associé à une figure professionnelle précise chez ceux en fin de parcours. Si des actions types du travail social ont été énumérées, celles-ci s'insèrent surtout dans un registre général visant à décrire les finalités du travail social au sens large, comme le fait d'aider, d'enrayer des problèmes sociaux et de favoriser le changement social, plutôt que dans un registre professionnel

spécifique où ces valeurs et finalités seraient concrètement démontrées par une sorte de compétence ou d'expertise qui seraient propres à la profession.

Une autre observation relative aux conceptions chez les étudiants de troisième année concerne l'évocation d'une tension entre les origines vocationnelles et les origines professionnelles et théoriques du travail social. L'identification des termes *profession* et *vocation* comme catégories principales pour le décrire est éloquent à cet égard. Le rappel des fondements axiologiques du travail social se devine dans la référence aux valeurs humanistes et sociales, dans le recours à la notion d'aide, dans le fait de le désigner comme une vocation. Ces fondements apparaissent de manière très forte dans les réponses, plus encore que la référence à des origines théoriques ou des normes professionnelles qui auraient participé à la définition du travail social. La notion de *profession* telle que ressortie des résultats ne semble ainsi pas prendre appui sur une base théorique ou professionnelle, sur des savoirs disciplinaires scientifiquement reconnus et validés. Dès lors, le terme profession prendrait chez les étudiants le sens de l'affirmation de croyances ou d'idéologies, plutôt que celui de la démonstration d'un savoir-faire qui serait spécifique au travail social (Dubar, 2002).

Il demeure qu'une certaine forme d'institutionnalisation des conceptions des actes de la profession est constatée chez les étudiants en cours de formation. Celle-ci s'observe par la référence aux actes d'évaluer et d'analyser, à la visée d'enrayer les problèmes sociaux, ainsi qu'à l'une des catégories principales de définition du travail social identifiées par les étudiants à l'effet qu'il permet l'obtention d'une vision d'ensemble. Ces termes évoqués renvoient directement à ceux utilisés dans le référentiel des compétences de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ, 2012)⁸ pour décrire les finalités du travail social et les actes du TS dans le cadre d'un processus formel d'intervention sociale. Ce processus est celui qui demeure la principale référence chez les TS œuvrant au sein des institutions publiques québécoises. La description plus précise des usagers à qui s'adresse le travail social, passant de personnes dans le besoin et démunies chez les étudiants de première année, à l'identification des populations cibles du travail social (individus, familles, groupes et collectivités) chez ceux de troisième année, rappelle également les populations typiquement identifiées dans les écrits scientifiques et reconnues dans le champ professionnel du travail social.

⁸ Pour exercer à titre de travailleur social dans les institutions publiques de la province de Québec (Canada), il est obligatoire de faire partie de l'OTSTCFQ.

Enfin, un constat ayant émergé de l'analyse des réponses des étudiants de troisième année consiste dans l'identification d'une dimension relationnelle importante en travail social. Celle-ci est décelée dans les questionnaires par le fait de lier à la notion d'aide, celle de relation. Il ressort en effet que les valeurs et finalités sociales identifiées, ainsi que les actes soulevés, ne prennent sens qu'à travers une relation d'aide qui permet de les déployer et de les opérationnaliser de manière plus concrète auprès des populations cibles.

4.2 À quoi sert le travail social?

4.2.1 Conceptions des étudiants de première année : Le travail social vise l'adaptation et l'intégration des populations à la société

À la seconde question du questionnaire, « À quoi sert le travail social? », il est apparu que les finalités identifiées par les étudiants qui entamaient leur programme de formation sont de deux ordres. Les deux catégories ayant émergé de l'analyse permettent en effet d'affirmer que pour ces derniers, le travail social sert à *aider* et à *changer*. D'abord, la catégorie *aider* a été déployée de manière à comprendre que, pour eux, cette aide est apportée à des gens, des personnes, des clients ayant pour caractéristiques d'être sans ressources, dans le besoin ou encore rencontrant des problèmes. L'aide est dès lors offerte par le recours à des attitudes relationnelles comme l'empathie, l'écoute active, le respect, l'attention accordée au vécu de ces personnes. Ensuite, la finalité *changer* a été précisée par le fait qu'une modification doit être apportée dans le rapport qui lie l'individu au social. Ce social renvoie aux conditions de vie, à l'environnement des personnes ou encore aux situations difficiles dans lesquelles elles se trouvent. Par une intervention adaptée sur le rapport entre ces personnes et leur environnement, le changement visé par le travail social peut s'opérationnaliser.

4.2.2 Conceptions des étudiants de troisième année : Le travail social vise le changement social

Si, chez les étudiants de première année, les deux grandes finalités du travail social résident dans le fait d'*aider* et de *changer*, il s'y ajoute une troisième catégorie pour les étudiants qui terminent leur programme de formation, celle d'*analyser*. D'abord, tout comme pour la première cohorte, il est ressorti que le travail social sert à *aider* des gens, des populations ayant pour caractéristiques d'être dans le besoin, en difficultés ou encore vulnérables. Le fait de

changer est également ressorti comme catégorie et concerne pour sa part le social, défini par les étudiants comme un ensemble de structures, de politiques sociales ou encore par la société au sens large. La finalité *analyser* s'est référée à trois principaux éléments, à savoir à 1) tous les contextes qui entourent les populations, 2) aux enjeux relatifs au travail social et à ses populations et 3) aux ressources en place ou encore à celles manquantes pour favoriser la réponse aux besoins des populations. Il est apparu que ces trois finalités réunies permettent de mettre en place des solutions concrètes et de défendre des droits dans l'optique ultime de parvenir à un changement social.

4.2.3 Le travail social entre contrôle social et changement social

De manière générale, les réponses à cette deuxième question sur les finalités laissent entrevoir une forme plus professionnalisée du travail social dans l'esprit des étudiants que celles apportées à la première question. Il apparaît notamment qu'une figure professionnelle se matérialise davantage par les finalités du travail social, par le fait de viser l'atteinte de ses buts généraux, plutôt que par des actes spécifiques ou un champ disciplinaire qui représenteraient le travail social au sens large. Ces conceptions portent à penser que les étudiants comprennent l'aspect professionnel du travail social surtout à travers un savoir-faire propre à ceux qui l'exercent, comme les techniques relationnelles et l'intervention, plutôt qu'à travers un savoir purement disciplinaire.

Comme ce fut le cas pour la première question, il se dégage des conceptions des finalités du travail social chez les étudiants en début de formation une perspective fonctionnaliste qui se rapproche des formes premières d'intervention en travail social, telles que développées par Richmond (1917). L'accent sur l'aide apportée aux plus démunis, la mobilisation de techniques relationnelles soutenant l'intervention reflètent les éléments clés de la méthode d'enquête propre au travail social, le *case work*, décrits par cette pionnière. Bien que le changement soit évoqué par les étudiants, ce dernier semble surtout se mesurer à l'intégration des populations à la norme en place. Dans cette perspective, le travail social sert à *aider* les gens grâce à l'établissement d'une relation avec les populations ciblées et à une intervention sur des éléments dysfonctionnels de leur environnement pour, au final, favoriser l'intégration de l'individu à cet environnement. Comme pratiquement aucun acte militant ou associé à la défense de droits n'a été recensé dans les réponses des étudiants de première année, ceci laisse croire que, pour eux, la principale finalité du travail social est l'adaptation des individus et non pas la modification du social en tant que tel.

Le développement d'une vision de changement social au fil de la formation, passant d'une conception intégratrice de l'individu au social à une conception transformationniste des éléments de ce social qui causent la marginalisation et l'exclusion, a pu être remarqué chez les étudiants en fin de formation. Il est à cet égard apparu dans les conceptions une meilleure structuration de l'action collective. Des termes renvoyant aux actions collectives de changement social typiquement associés au travail social comme revendiquer, mobiliser, dénoncer, défendre, ont été spécifiquement retrouvés chez ces derniers, ce qui démontre l'acquisition d'une perspective plus large à l'égard du changement.

Il est également possible de constater chez les étudiants de troisième année l'acquisition d'une perspective analytique essentielle à l'atteinte des finalités du travail social. En réalité, cette perspective est apparue à ce point importante que le simple fait d'analyser constitue une finalité en soi. Il est en effet ressorti que pour agir sur l'individu et le social, pour *aider* les populations et *changer* la société, il importe à l'agent qui exerce le travail social d'identifier, d'étudier et de comprendre les éléments de contexte, les enjeux, les situations, afin de saisir dans toute sa complexité la relation entre l'individu et son environnement, environnement s'avérant ici à portée restreinte (couple, famille, réseau primaire) plutôt que renvoyant à des enjeux globaux de plus grande envergure (normes sociales, conditions de vie, structures sociales). Cette importance accordée à l'analyse et cette recherche de compréhension par le TS sont apparues à la fois comme fins et comme moyens du changement social évoqué.

À la lumière des résultats venant d'être exposés et des éléments d'interprétation proposés, quelques pistes de réflexion peuvent être soulevées au regard du processus de construction identitaire chez les étudiants en travail social. Avant de développer cette réflexion, le tableau synthèse suivant résume les principaux résultats s'étant dégagés de l'analyse.

Tableau 1 :

Synthèse des conceptions du travail social des étudiants.

	1 ^{re} année	3 ^e année
Qu'est-ce que le travail social?	<p>Aide / Métier</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'adressant aux personnes: dans le besoin, démunies, défavorisées, aux prises avec difficultés - Se traduisant par les actions: aider, accompagner, évaluer, apporter du changement 	<p>Profession / Relation d'aide</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reposant sur des valeurs: respect de la dignité et du droit à l'autodétermination, égalité, justice sociale, bien-être social, démocratie - S'adressant aux individus, familles, groupes, collectivités - Se traduisant par les actions: aider, analyser, évaluer, défendre des droits, enrayer les problèmes

		sociaux, apporter du changement social
À quoi sert le travail social?	<p>Aider</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les personnes sans ressources, dans le besoin, vivant des problèmes - Par l'empathie, l'écoute, le respect, l'attention à leur vécu <p>Changer</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le rapport individu-social - Par une action sur les conditions de vie, l'environnement, les situations difficiles 	<p>Aider</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les personnes et populations vivant des difficultés, vulnérables, dans le besoin <p>Analyser</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les contextes, les enjeux et les ressources <p>Changer</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les structures, les politiques, la société

Formation initiale et identité professionnelle des futurs TS: quels processus à l'œuvre?

Quelques observations générales relatives à l'évolution du discours des étudiants permettent d'abord de constater un changement dans le langage utilisé pour décrire le travail social en cours de formation, passant de termes plus généraux, voire de sens commun, à un vocabulaire plus universitaire se rapprochant des écrits professionnels et scientifiques du champ du travail social. L'acquisition du discours professionnel pour parler du travail social apparaît de toute évidence liée au parcours universitaire, grâce au contact étroit que les étudiants développent avec les discours actuels en travail social: les discours scientifiques dans le cadre des cours théoriques, les discours professionnalisants dans les cours d'intervention sociale et les discours institutionnels grâce aux stages en milieux de pratique. Les institutions et organisations de travail social deviennent dans cette perspective un vecteur important et complémentaire dans la construction identitaire des étudiants. Il est permis de supposer en effet que le discours acquis sous forme théorique lors des deux premières années dans le programme de formation trouve un espace professionnel de déploiement dans les milieux de pratique. Les institutions et organisations contribuent ainsi à engager les étudiants dans un processus concret de professionnalisation, par la voie de l'exercice de la profession, mais également par l'acquisition d'une grammaire institutionnelle ou organisationnelle qui structure le discours des TS.

Quoiqu'il en soit de cette évolution dans le langage, et même si le recours à des mots plus spécialisés pour énoncer le travail social a été remarqué en fin de programme, il demeure que la logique même d'énonciation, la façon d'évoquer le travail social, reste semblable dans les deux cohortes. Il appert en effet que le travail social se définit d'abord et avant tout par ses

finalités, d'aide ou de changement, et ses valeurs sociohumanistes. Le discours s'inscrit dès lors dans un registre de légitimation visant à justifier *pourquoi* le travail social intervient (aider des gens, modifier des situations, intégrer des individus, etc.), au nom de quels principes ou normes il agit (respect de la dignité humaine, justice sociale, défendre des droits, etc.), plutôt que dans une logique d'objectivation cherchant à expliquer la façon dont il s'accomplit réellement au quotidien. Décrire ainsi le travail social à partir de ses visées générales d'humanisme et de transformation, plutôt que par la désignation d'un agir professionnel qui le caractérise, donne à ces arguments un caractère principalement idéologique témoignant de la forte influence de ses bases axiologiques. Les fondements axiologiques, tout comme les fondements institutionnels et théoriques qui ont participé à la construction du travail social, ont historiquement surtout visé à fournir aux TS de bonnes raisons d'agir comme ils le font, et ont eu pour principaux objectifs de justifier leur rôle au sein de la société (Zuñiga, 1993). Ces arguments demeurent cependant en extériorité du dynamisme des pratiques, parce que les TS s'y réfèrent pour justifier la nécessité externe d'agir plutôt que pour soutenir leur décision d'agir et d'argumenter les raisons pour lesquelles ils interviennent dans les faits (Zuñiga, 1993). Il ressort en fin de compte que les conceptions du travail social s'étant dégagées chez les étudiants sont à l'image de celles qui se véhiculent actuellement au sein des discours de l'Ordre professionnel et des programmes de formation en travail social (Caron & Chouinard, 2014).

En termes de professionnalisation, les conceptions du travail social chez les étudiants indiquent donc que leur identité professionnelle ne repose pas tant sur la reconnaissance d'une action professionnelle qui serait spécifique à l'agent qui l'exerce, mais plutôt sur le fait d'adhérer symboliquement aux fondements axiologiques ou normatifs du travail social. Quelques distinctions ont été repérées en cours de formation. Les étudiants de première année apparaissent fonder leur identité professionnelle émergente sur une adhésion aux valeurs et assises axiologiques du travail social, tandis que ce mode d'identification se modifie quelque peu pendant la formation pour reposer, en dernière année, sur l'affirmation d'un travail social générateur de changement social. Dans un cas comme dans l'autre, il demeure toutefois que l'identité professionnelle se construit d'abord et avant tout en appui sur un ensemble d'idéologies ou de croyances partagées par le groupe professionnel de référence, plutôt que sur un agir professionnel et des savoirs disciplinaires spécifiques au travail social. Il s'agit en réalité d'adopter l'un des discours du travail social (viser l'intégration des individus, favoriser le changement social, adhérer à des valeurs de nature sociale, etc.) pour revendiquer et confirmer son appartenance à la profession. Ceci laisse supposer que la professionnalisation, dans le cadre de la formation, repose sur l'apprentissage de différentes formes de discours actuels sur le

travail social et que ces discours légitiment l'identité, au même titre que le recours à des savoirs théoriques ou disciplinaires.

L'absence d'une figure professionnelle précise incarnant le travail social ayant été constatée dans les réponses converge vers ce noyau identitaire érigé sur l'expression d'idéologies, de valeurs ou de finalités qui lui sont propres. Dans le même sens, le recours à la notion d'*aide* pour nommer le travail social, de par sa forte connotation vocationnelle et de par sa proximité avec l'intervention d'autres professionnels des métiers relationnels, participe à cet éloignement, dans les conceptions des étudiants, du caractère professionnalisé du travail social. Il est intéressant à ce propos de souligner qu'en aucun endroit la référence à un processus de formation permettant de développer des compétences, acquérir des savoirs nécessaires à l'exercice du travail social ou accéder au titre de TS n'a été relevée dans les réponses. Si les étudiants en fin de formation ont mentionné le terme *profession* comme catégorie pour définir le travail social, les termes utilisés pour en décrire le sens, sachant que cette notion possède des univers sémantiques divers (Dubar & Tripier, 1998), renvoient encore à l'idée d'une expression publique d'idéologies ou de croyances. Or, le fait pour un agent de parler de sa profession à partir d'un tel ensemble d'idéologies ou de croyances indique que sa conception inhérente s'avère davantage basée sur son aspect identitaire (Dubar & Tripier, 1998), donc dans ce cas-ci sur le fait d'*être* un TS. Il est pertinent à cet égard de rappeler le fait que les attitudes relationnelles évoquées pour fournir l'aide identifiée par les étudiants de première année relèvent avant tout d'attributs personnels (être empathique, savoir écouter, respecter et accorder de l'attention aux populations) plutôt que de compétences découlant d'un processus d'apprentissage professionnel. Par ailleurs, les discours auxquels se réfèrent les étudiants ne s'avèrent pas construits théoriquement par le travail social. L'adoption des termes d'aide, d'analyse, de changement, de valeurs, d'intégration pour nommer le travail social reflète d'abord et avant tout des modalités d'organisation du travail et de gestion du social (Otero, 2000) et, en ce sens, n'appartiennent pas en propre au champ du travail social. Ces discours tendent en fin de compte à diluer les contributions propres de la profession dans celles, plus générales, des métiers relationnels. La question du *faire* propre au travail social se retrouve alors dans l'ombre de valeurs ou de finalités professionnelles, ou encore de modes de gestion du social, au détriment d'une véritable affirmation de ce qui fonde concrètement la profession (Chouinard, 2016).

Conclusion

En terminant, l'absence de référence à un processus de formation conduisant à une forme professionnalisée du travail social ainsi que le manque d'allusion au groupe professionnel qui l'incarne au quotidien ne sont pas sans soulever de préoccupations quant à un éventuel accroissement du risque de malaise identitaire chez les futurs TS. La construction identitaire, parce qu'elle incite les étudiants à se positionner personnellement quant aux discours du travail social, relève en fin de compte d'un processus individuel, plutôt que d'un effort collectif visant à analyser le cœur de la pratique du TS et à en dégager ce qui la distingue de celle des autres métiers relationnels. Le recours aux fondements axiologiques pour décrire le travail social, en plus d'entraver le développement d'espaces sociaux de reconnaissance (Dubar, 2002), contribue même à entretenir le malaise identitaire comme mode de gestion de la souffrance (Couturier & Legault, 2002). Faute d'être consolidée grâce à l'espace collectif du groupe professionnel, l'identité des TS se trouve bloquée (Dubar, 2002) et les conduit à une difficulté à tenir un discours argumenté sur les référents du travail social et sur la façon dont il s'opérationnalise concrètement. Connaissant les conditions de travail difficiles avec lesquelles les TS débutants devront composer et le caractère complexe de cette pratique essentiellement relationnelle, et face au défaut de reconnaissance sociale et professionnelle fréquemment associé au travail des TS, il importe de soutenir, dès la formation, leur identité professionnelle en l'insérant dans une logique d'objectivation de la pratique (Zuñiga, 1993), par laquelle des réflexions et des analyses collectives sur les référents professionnels guidant la pratique concrète du TS sont réalisées. Les unités de formation universitaire en travail social s'avèrent des lieux privilégiés pour instaurer de telles analyses de pratique professionnelle, pour encourager les débats collectifs sur ce qui constitue l'essence du travail social, pour mettre en place des dispositifs didactiques visant à élucider le cœur de la pratique professionnelle du TS, à caractériser son agir professionnel, à dégager les mécanismes qui structurent et régulent cette pratique et les formes qu'elle épouse et qui la distinguent des autres métiers relationnels. Le fait d'inciter les futurs TS, dès la formation, à mettre au jour les formes invariantes qui organisent l'action du travail social contribuerait à dépasser les discours classiques sur les valeurs et finalités du travail social et les situerait dans une posture professionnelle plus affirmée et solide dans le champ professionnel des métiers relationnels.

REFERENCES

- Association canadienne des travailleurs sociaux (ACTS) (2008). *Énoncé de l'ACTS. Le champ de pratique du service social*. Ottawa: Conseil de l'ACTS.
- Autès, M. (1998). Le travail social ou la relation de service sans service. *Lien social et politiques*, 40, 47-53.
- Caron, J. & I. Chouinard. (2014). Former à une profession relationnelle: entre théorisation de la pratique et pratique de la théorie. *Service social*, 60(2), 101-114.
- 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]. Université de Sherbrooke, Sherbrooke.
- Chouinard, I., Couturier, Y. & 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. & Legault, B. (2002). Du doute identitaire à la complexité de la tâche. Réflexion pour repenser la question de l'estime de soi professionnelle des travailleurs sociaux et travailleuses sociales. *Intervention*, 115, 57-63.
- De Ketele, J.-M. & X. Roegiers (1996). *Méthodologie du recueil d'informations*. Bruxelles-Paris: De Boeck Université.
- Demazière, D. & Dubar, C. (2004). *Analyser les entretiens biographiques. L'exemple de récits d'insertion*. Ste-Foy: Presses de l'Université Laval.
- Dubar, C. (2002). *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles* (3^e éd.). Paris: Armand Colin (1^{re} éd. 1991).
- Dubar, C. & P. Tripiet (1998). *Sociologie des professions*. Paris: Armand Colin.
- Franssen, A. (2000). Les assistants sociaux: le crachin, la tempête, le parapluie. *Les politiques sociales*, 1, 49-66.
- Groulx, L.-H. (1993). *Le travail social: analyse et évolution, débats et enjeux*. Québec: Éditions Agence d'ARC.
- Ion, J. & Ravon, B. (2005). *Les travailleurs sociaux*. (7^e éd.). Paris: La Découverte (1^{re} éd. 1984).
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (2012). *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*. Montréal: OTSTCFQ.
- Otero, M. (2000). Les stratégies d'intervention psychothérapeutique et psychosociale au Québec: la régulation des conduites. *Sociologie et sociétés*, 32(1), 213-228.

Pelchat, Y., R. Malenfant, N. Côté & J. Bradette. (2005). Les intervenants sociaux en CLSC: regards sur leurs stratégies identitaires, *Intervention*, 122, 122-129.

Richmond, M. E. (1917). *Social Diagnostic*. New-York: Sage Foundation.

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.

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

Les auteurs identifiés ci-dessous se déclarent responsables de l'élaboration de ce travail. La contribution individuelle a été faite comme suit:

Identification des auteurs	Description des contributions
Auteur 1	Gestion du projet, conceptualisation, rédaction
Auteur 2	Analyse, révision

