

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC EN OUTAOUAIS

LA TRAVAILLEUSE SOCIALE FACE À L'ÉPREUVE DU TRAVAIL : DU MYTHE AUX  
TENSIONS INDIVIDUELLES

THÈSE  
PRÉSENTÉE  
COMME EXIGENCE PARTIELLE  
AU DOCTORAT EN SCIENCES SOCIALES APPLIQUÉES

PAR  
AMÉLIE CHAMPAGNE

AOÛT 2020

## REMERCIEMENTS

Mes premiers remerciements vont aux personnes qui ont accepté de participer à ma recherche et qui ont pris le temps de réfléchir, de s'ouvrir, de partager leurs connaissances, leur passion, leurs regrets et leurs deuils aussi, parfois. La conversation qui s'est produite entre nous a été pour moi la source d'une incroyable stimulation et le lieu d'une réflexion inespérée. Merci à vous.

Je souhaite ensuite remercier ces collègues et amis que j'ai côtoyé pendant mon parcours doctoral et qui ont su m'appuyer et me permettre de construire l'espace mental nécessaire pour continuer même dans les moments où l'horizon n'était que fouillis et doutes. J'ai vécu avec eux des moments marquants et complices qui ont permis la réalisation de cette thèse. À Annie Montpetit, Laurence Clennett-Sirois, Laurence Buenerd, Jean-Philippe Bernard, Anne-Renée Gravel, Marie-Hélène Eddie, Pascale Gaudet, Ariane Brun del Re, Virginie Abat-Roy, Isabelle Lefrançois, Catherine Voyer-Léger, François Pays, Jean-Sébastien Landry, Martine Lauzon, Jasmine Cardinal, Marie Roy, Oscar Gasana et Laetitia Clairet : merci. Merci pour toutes ces merveilleuses retraites d'écriture, pour tous ces cafés partagés (!), pour votre écoute, votre bienveillance, vos conseils, vos réflexions si pertinentes, votre humour et votre générosité. J'ai beaucoup appris sur la recherche, la collaboration, l'amitié mais aussi sur moi-même grâce à vous.

Je remercie Romaine Malenfant, ma directrice de thèse, qui m'a soutenue et encouragée tout au long de mon parcours. Si j'ai décidé de poursuivre au doctorat, c'est parce qu'elle a su aiguiller et nourrir mon enthousiasme et mes intérêts. Merci d'avoir vu et compris, avant même que je ne sois en mesure de le faire, les éléments qui attisaient ma curiosité de chercheuse. Merci de m'avoir donné la liberté de faire cette thèse comme il m'apparaissait nécessaire qu'elle soit faite, d'avoir encouragé ma créativité, d'avoir validé mes questionnements, de m'avoir épaulée dans ma recherche de financement et de m'avoir laissée voguer à mon rythme.

J'aimerais remercier également des personnes qui ont été présentes à un moment où un autre dans mon parcours doctoral et qui ont représenté un refuge pour moi.

Merci à Edith Leclerc, Karoline Truchon, Louise Briand, Paul Leduc-Browne, Guy Bellemare, Anne Mevellec, Mario Gauthier, Claude Normand, Geneviève Lessard et Jessica Riel. Une pensée spéciale pour Serge Gagnon et Thibault Martin. Merci.

Des remerciements vont finalement à Danilo Martuccelli, qui a été présent à toutes les étapes d'évaluation de ma thèse et qui a su me prodiguer de précieux conseils et questionnements avec finesse et délicatesse. Je remercie François Aubry et Lourdes del Barrio Rodriguez qui ont accepté de participer à mon jury de thèse alors que j'étais en fin de parcours. Vos remarques et commentaires sont précieux; ils m'accompagnent et me stimulent pour la suite des choses. Je remercie également Manfred Bischoff, pour sa présence lors de l'évaluation et la défense de mon examen de synthèse et Natalie St-Amour pour son apport quant à mon projet de thèse.

Mes travaux ont été financés par les organismes suivants et j'en suis profondément reconnaissante : le Conseil de recherches en sciences humaines (CRSH), le Centre de recherche sur les innovations sociales (CRISES), l'Ordre des conseillers en ressources humaines et relations industrielles (ORHRI) et le Syndicat des professeures et professeurs de l'Université du Québec en Outaouais (SPUQO).

Un remerciement très sincère à mon amoureux, Louis-Philippe Sirois. Merci pour ta patience, ta compréhension, ton support sans faille et ta foi en mes capacités. Tu t'es toujours intéressé à mon sujet de recherche, à mes lectures et mes réflexions. Tu as toujours été partant quand il était temps de revoir notre gymnastique familiale, tantôt pour la collecte de données, tantôt pour les retraits de rédaction. Tu as su supporter la grande folie de mes moments d'allégresse et le désespoir de mes doutes ; quelle richesse et quelle chance ! Merci.

Merci à ma famille, à mes parents et ceux de Louis-Philippe, pour leurs encouragements, leur intérêt pour ma recherche et pour mon travail tout au long de ces années. Merci de ne pas trop m'avoir demandé « quand j'allais enfin avoir terminé » !

Un dernier remerciement à mon grand Henri pour qui j'ai toujours été étudiante au doctorat à mon petit Jules qui vient d'arriver dans la Vie il y a peu. Votre curiosité enfantine m'émeut et m'inspire. Je vous souhaite d'être en mesure d'aller au bout de vos questionnements avec ténacité et bienveillance. Et oui, ça peut durer longtemps l'école !

## TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES FIGURES.....	ix
LISTE DES TABLEAUX.....	xiii
RÉSUMÉ .....	xiv
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE I PROBLÉMATIQUE.....	6
1.1 Le défi d’être travailleuse sociale au Québec .....	6
1.2 Un travail qui confronte les travailleuses à la souffrance.....	9
1.3 De nombreuses transformations étatiques .....	11
1.4 Une pratique et un rôle social en tension.....	14
1.5 Un contexte social fragilisant .....	19
1.6 L’interrogation initiale de la thèse .....	25
1.7 Une conception « classique » de la domination .....	26
1.8 Renouveler le regard .....	27
CHAPITRE II CADRE CONCEPTUEL ET QUESTION DE RECHERCHE .....	32
2.1 Expérimenter la « malléabilité résistante » .....	34
2.2 Faire face à l’épreuve .....	35
2.3 Les concepts utilisés .....	38

2.3.1	L'épreuve du travail.....	38
2.3.2	La tension.....	39
2.3.3	La stabilité.....	41
2.3.4	Les supports.....	42
2.4	Question(s) et objectifs de recherche.....	44
2.4.1	Question principale, sous-questions et objectifs de recherche.....	45
CHAPITRE III MÉTHODOLOGIE.....		48
3.1	Posture épistémologique.....	50
3.2	Méthodes qualitatives.....	52
3.2.1	La flexibilité d'aborder une population vulnérable.....	53
3.2.2	Favorise le lien de confiance et laisse place à la subjectivité.....	55
3.2.3	Réflexivité et co-construction.....	57
3.3	Collecte de données : recueillir les images et les paroles.....	58
3.3.1	L'entretien compréhensif semi-dirigé.....	60
3.3.2	La photographie réflexive.....	62
3.3.3	L'entrevue « photovoice ».....	65
CHAPITRE IV DESIGN DE LA RECHERCHE.....		68
4.1	Description brève du processus.....	68
4.2	Temporalité de la recherche.....	70
4.3	Collecte de données.....	71
4.3.1	Recrutement.....	72
4.3.2	Phase de prétest.....	74
4.3.3	Première entrevue : l'entrevue introductive.....	77
4.3.4	Les participantes et les critères d'inclusion.....	80
4.3.5	L'activité photographique.....	81
4.3.6	Deuxième entrevue : l'entrevue photovoice.....	83
4.3.7	Confidentialité et gestion des données.....	87

4.4	Les analyses verticale et horizontale.....	89
4.4.1	L'analyse verticale : le portrait .....	90
4.4.2	L'analyse horizontale : mettre côte à côte le vécu des participantes.....	100
CHAPITRE V PORTRAITS DE L'ÉPREUVE .....		101
5.1	Annie .....	104
5.1.1	Le narratif visuel .....	111
5.1.2	Le narratif discursif .....	116
5.1.3	Supports.....	125
5.2	Bianca.....	131
5.2.1	Le narratif visuel .....	135
5.2.2	Le narratif discursif .....	140
5.2.3	Supports.....	148
5.3	Charles .....	153
5.3.1	Le narratif visuel .....	156
5.3.2	Le narratif discursif .....	162
5.3.3	Les supports.....	166
5.4	Dominique .....	172
5.4.1	Le narratif visuel .....	175
5.4.2	Le narratif discursif .....	180
5.4.3	Les supports.....	189
5.5	Éliane.....	194
5.5.1	Le narratif visuel .....	198
5.5.2	Le narratif discursif .....	203
5.5.3	Les supports.....	216
5.6	Fiona .....	220
5.6.1	Le narratif visuel .....	223
5.6.2	Le narratif discursif .....	228

5.6.3	Les supports.....	233
5.7	Guillaume.....	238
5.7.1	Le narratif visuel .....	242
5.7.2	Le narratif discursif .....	246
5.7.3	Les supports.....	250
CHAPITRE VI LE VÉCU DE L'ÉPREUVE EN TRAVAIL SOCIAL.....		255
6.1	Les faux-semblants .....	257
6.1.1	L'image.....	257
6.1.2	La parole .....	261
6.2	L'attente de l'âge d'or .....	264
6.2.1	L'image.....	264
6.2.2	La parole .....	266
6.3	Le passage initiatique .....	268
6.3.1	L'image.....	268
6.3.2	La parole .....	270
6.4	Le chevalier à la triste figure .....	273
6.4.1	L'image.....	273
6.4.2	La parole .....	275
6.5	Retour sur le pâtre de la travailleuse sociale .....	276
CHAPITRE VII L'EMPRISE DU MYTHE .....		278
7.1	Les points de tension évoqués par les participantes.....	280
7.1.1	La travailleuse sociale est profondément humaniste.....	281
7.1.2	La travailleuse sociale est altruiste .....	283
7.1.3	Un travail « naturel » en soi .....	286
7.1.4	La travailleuse sociale est émotive.....	290
7.1.5	La travailleuse sociale est engagée et insoumise .....	293

7.1.6	La travailleuse sociale est authentique.....	297
7.2	L'imaginaire social et le mythe de la travailleuse sociale.....	299
CHAPITRE VIII LES SUPPORTS TRANSVERSAUX.....		304
8.1	Les supports enchantés.....	307
8.1.1	L'idée que « le système va sauter ».....	307
8.1.2	La noblesse de la vocation.....	310
8.1.3	La confiance accordée aux acteurs du système.....	313
8.2	Les supports désenchantés.....	315
8.2.1	Le discours collectif de la plainte.....	315
8.2.2	La validation de l'autre.....	318
CHAPITRE IX DISCUSSION.....		320
9.1	Vivre dans la tension.....	321
9.1.1	La vigilance ordinaire.....	324
9.1.2	La fatigue de réenchantement.....	325
9.2	Le rôle des supports et le potentiel de réinvention.....	327
CONCLUSION.....		332
ANNEXE A : SCHÉMA D'ENTREVUE.....		341
RÉFÉRENCES.....		343

## LISTE DES FIGURES

Figure		Page
4.1	Étiquetage et codage ouvert.....	95
4.2	Carte idéographique.....	97
4.3	Carte idéographique unique .....	99
5.1	AP1 – Casse-tête en équipe .....	104
5.2	AP2 – Filet de pêche.....	105
5.3	AP3 – Grenouille-Cheval.....	105
5.4	AP4 – Visage féminin découpé 1.....	106
5.5	AP5 – Visage féminin découpé 2.....	106
5.6	AP6 – Lunettes.....	107
5.7	AP7 – Mélange abstrait .....	107
5.8	AP8 – Masque.....	108
5.9	AP9 – Bibliothèque .....	108
5.10	AP10 – Don Quichotte.....	109
5.11	AP11 – Outils de travail .....	109
5.12	AP12 – Horloge.....	110
5.13	AP13 – Globe terrestre.....	110

5.14	Carte idéographique d'Annie .....	130
5.15	BP1 – Salières et poivrières .....	131
5.16	BP2 – Panneau de signalisation .....	132
5.17	BP3 – Salle de réunion.....	132
5.18	BP4 – Banc public .....	133
5.19	BP5 – Échelle horizontale.....	133
5.20	BP6 – Homme installant une pancarte électorale .....	134
5.21	BP7 – Magazines.....	134
5.22	Carte idéographique de Bianca.....	152
5.23	CP1 – Porte .....	153
5.24	CP2 – Manifestation .....	154
5.25	CP3 – Pont couvert.....	154
5.26	CP4 – Bougie.....	155
5.27	CP5 – Arbre.....	155
5.28	CP6 – Train de bois .....	156
5.29	Carte idéographique de Charles .....	171
5.30	DP1 – Forêt enneigée .....	172
5.31	DP2 – Visage de jeune femme .....	173
5.32	DP3 – Règles de la famille .....	173
5.33	DP4 – Diplômes .....	174
5.34	DP5 – Toile d'araignée .....	174
5.35	DP6 – Balançoires à bascule.....	175

5.36	Carte idéographique de Dominique.....	193
5.37	EP1 – Clavier brisé .....	194
5.38	EP2 – Escalier en réparation .....	195
5.39	EP3 – Sentier glacé .....	195
5.40	EP4 – Bottes dans flaqué d'eau.....	196
5.41	EP5 – Arbre aux champignons .....	196
5.42	EP6 – Écorce gravée .....	197
5.43	EP7 – Prêtre.....	197
5.44	Carte idéographique d'Éliane.....	219
5.45	FP1 – Point de vue hivernal.....	220
5.46	FP2 – Plage .....	221
5.47	FP3 – Fillette au poisson .....	221
5.48	FP4 – Jeu de Rack-O .....	222
5.49	FP5 – Pyramide.....	222
5.50	FP6 – Bateau de pêche.....	223
5.51	Carte idéographique de Fiona.....	237
5.52	GP1 – Dossiers.....	238
5.53	GP2 – Classeurs .....	239
5.54	GP3 – Rencontre autour de la table .....	239
5.55	GP4 – Rencontre virtuelle .....	240
5.56	GP5 – Casse-tête en construction.....	240
5.57	GP6 – Casse-tête en construction 2.....	241

5.58	GP7 – Casse-tête en construction 3.....	241
5.59	GP8 – Casse-tête en construction 4.....	242
5.60	Carte idéographique de Guillaume.....	254

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau		Page
4.1	Récapitulatif de la provenance des participantes .....	73

## RÉSUMÉ

Cette thèse émane d'une préoccupation marquée pour les problèmes de santé mentale au travail chez les travailleuses sociales québécoises qui travaillent dans le réseau de la santé et des services sociaux. Il semble en effet que ces travailleuses présentent un risque élevé de détresse psychologique et d'épuisement professionnel. La situation se complexifie lorsque l'on ajoute à cette problématique l'idée selon laquelle les nouvelles dynamiques sociales contemporaines sont caractérisées par la montée d'un individualisme institutionnel, celui-ci enjoignant l'individu à se constituer comme tel. L'injonction faite aux individus de devenir maîtres d'eux-mêmes et d'être responsables de leurs actes de même que de leurs conséquences peut alors participer à l'établissement d'une dynamique de culpabilisation fragilisante en ce qui concerne la santé mentale au travail. L'objectif de la thèse est de comprendre comment, dans un tel contexte, les travailleuses sociales parviennent à demeurer en emploi en sauvegardant leur santé mentale au travail.

Par l'utilisation d'un cadre conceptuel inspiré de la sociologie de l'individu de Martuccelli, la thèse pose le regard sur le processus d'individuation de la travailleuse sociale en détaillant ce que représente l'épreuve du travail pour elle et les supports qui lui permettent d'y faire face. La sociologie de l'individu, qui attribue un rôle analytique aux expériences individuelles, a été mobilisée afin d'explorer la réalité vécue de 7 travailleuses sociales à l'emploi du réseau de la santé et des services sociaux de diverses régions du Québec. Les 2 entretiens compréhensifs semi-dirigés qui ont eu lieu, avec chaque participante, ont été enrichis d'une activité photographique réflexive de type *photovoice* où les participantes ont eu à produire un narratif visuel, en plus du narratif discursif traditionnel, qu'implique l'entretien compréhensif. L'interprétation des narratifs visuels à l'aide d'une analyse symbolique et idéographique et l'utilisation de l'étiquetage et du codage ouvert pour les matériaux visuels et discursifs a permis la création de cartes idéographiques et la rédaction de portraits individuels.

En résumé, ce parcours de recherche-crédation dévoile ce que faire face à l'épreuve signifie pour les travailleuses. Elle propose également un premier tracé de ce que représentent les contours de l'épreuve du travail dans le cas spécifique des

travailleuses sociales et en propose la problématisation par le biais d'une vision mythique du travail social. Elle présente également les principaux supports des travailleuses qui leur permettent de demeurer dans la profession en sauvegardant leur santé mentale en fonction des différents régimes de réalité que celles-ci mobilisent.

Mots clés : travail social, santé mentale au travail, sociologie de l'individu, épreuve, méthodes qualitatives, recherche-création, photovoice

## INTRODUCTION

Les turbulences qui ont lieu depuis quelques années dans le réseau de la santé et des services sociaux au Québec, notamment en ce qui concerne les pratiques organisationnelles et de gestion, obligent une réflexion sérieuse sur les conséquences qu'elles engendrent sur le travail et les travailleuses elles-mêmes. À ce titre, le cas de la profession du travail social est fortement touché. Dévalorisation de la profession, alourdissement de la charge de travail, aggravation des cas à traiter en lien avec une accentuation des problématiques sociales et une difficulté, pour les services sociaux, d'offrir rapidement des services... Choisir la profession de travailleuse sociale semble être un pari audacieux. On rapporte d'ailleurs que ces travailleuses présentent un taux de détresse psychologique alarmant et que le risque de stress et d'épuisement professionnel est des plus inquiétant.

Dans le cadre de ma thèse, ces considérations professionnelles concernant les travailleuses sociales sont comprises comme fondamentalement indissociables du contexte social dans lequel elles se déroulent. Mobilisant la sociologie de l'individu, la posture que j'ai adoptée pour cette thèse place la travailleuse en tant qu'individu évoluant dans une société dont les épreuves de vie, notamment celle du travail, la confrontent aux autres tout autant qu'à elle-même. Cette lecture sociologique implique la considération d'une nouvelle lecture des logiques de domination qui transforment l'expérience de vie des travailleuses. Elles auraient ainsi à cheminer dans un univers social où la régulation des conduites ne se ferait plus par des

contraintes délimitant les options possibles, mais par le biais d'une logique responsabilisante potentiellement porteuse d'invalidation dans le cadre de l'épreuve du travail.

La superposition de ces contextes institutionnels, professionnels et sociaux laissent présager une dynamique inquiétante, au regard de la santé mentale au travail, pour les travailleuses sociales. Est-il possible de s'insérer dans cette profession et d'y demeurer à long terme tout en sauvegardant sa santé mentale ? Le but de la thèse est ainsi de comprendre comment la travailleuse sociale qui œuvre au sein du réseau de la santé et des services sociaux québécois parvient à se stabiliser, donc à s'éviter un épisode problématique du point de vue de la santé mentale au travail, et à supporter la pénibilité de son travail, dans le cadre de l'épreuve du travail. Les objectifs sont de comprendre ce qu'éprouve la travailleuse qui fait face à l'épreuve du travail, de comprendre comment s'organisent les contours de cette épreuve précisément pour la travailleuse sociale québécoise et d'identifier les principaux supports qui lui permettent de se stabiliser dans cette épreuve et peut-être même, de réinventer son travail social.

Inspirée d'une approche sensible, les méthodes de recherche qualitatives que j'ai choisi d'utiliser ont pour but de laisser une grande place à l'expression des travailleuses sociales et à favoriser une approche d'ouverture, de respect et de confiance. Il était selon moi nécessaire d'aller vers cette voie pour aborder, avec les personnes, l'expérience potentiellement douloureuse et difficile de l'épreuve du travail. Afin de comprendre en profondeur la réalité vécue des travailleuses et parvenir à répondre à mes objectifs de recherche, j'ai décidé d'opter pour des méthodes permettant la réflexivité et la co-construction de sens. Réfléchir avec elles à leur expérience représente à mon avis, la clé pour accéder à un matériau riche et

pertinent du vécu de l'épreuve. L'entretien compréhensif en profondeur a donc été privilégié, lequel s'est vu bonifié d'une activité de photographie réflexive visant à permettre aux participantes d'exprimer leur réalité par une forme d'expression autre qu'uniquement la parole. Les photographies qui ont résulté de cette activité ont été considérées comme des données au même titre que les verbatims. Leur place ainsi que leur prégnance dans cette thèse se veut la représentation de cette considération.

Cette thèse présente donc les résultats de ma démarche de recherche-création avec les participantes en y intégrant le maximum de données afin que le lecteur puisse y confronter son regard, ses impressions et peut-être même, sa propre lecture de l'épreuve et des structures sous-jacentes. En cohérence avec la posture épistémologique adoptée, je suis d'avis que ma position de chercheuse dans ce projet est inévitablement impliquée dans la construction de l'objet d'étude et que la meilleure façon de présenter les résultats et d'attester de la validité des analyses, de leur saturation et de leur fidélité, est d'opter pour une description détaillée de l'activité de recherche et une présentation riche des données recueillies. Il serait ainsi possible, pour la personne qui le souhaite, de remonter le fil d'analyse et de « générer le même phénomène ou de générer les mêmes construits » (Boudreau et Arsenault, 1994, p. 132).

Ma décision d'écrire cette thèse en m'y impliquant, par l'utilisation du « je » entre aussi dans cette logique. Il est pour moi rassurant de rappeler, à différents moments, que cette thèse émane de mon point de vue « de l'intérieur » et implique une compréhension et des connaissances que j'ai acquises par le biais d'un certain investissement de soi lors de la collecte des données afin « d'entrer » dans le phénomène à l'étude (Charmaz, 2004). Je vois la présence de ce « je » comme un rappel que cette recherche émane d'un processus scientifique et intellectuel

inévitablement incarné, ou *embodied* (Johnson, 2009), et comme l'occasion d'inscrire durablement dans cette thèse mon désir de transparence, d'humilité et de doute face au processus scientifique, tout en reconnaissant la part fondamentalement humaine qui y a mené.

### Structure du document

Les deux premiers chapitres de la thèse décrivent de manière classique la problématique, le cadre conceptuel ainsi que la question de recherche et les sous-questions qui l'accompagnent. Le problème de recherche y est présenté en exposant tant le contexte de la profession du travail social que le contexte social et les raisons qui m'ont amenée à adopter un cadre conceptuel issu d'une sociologie de l'individu.

Les chapitres 3 et 4 sont des chapitres consacrés à la méthodologie de recherche. Le chapitre 3 se consacre aux réflexions et aux logiques épistémologiques et théoriques qui ont guidé mon choix de méthodes. Il y est question de ma posture épistémologique et de la cohérence entre celle-ci et les méthodes qualitatives choisies. Le chapitre 4, quant à lui, présente les éléments pratiques du design de la recherche. J'y fais état du déroulement détaillé du processus de recherche, notamment le processus de collecte de données et les méthodes d'analyses verticale et horizontale.

Les chapitres 5, 6, 7 et 8 présentent tous les résultats de recherche. Si le chapitre 5 vise surtout à mettre au jour les données visuelles et discursives par le biais d'une analyse verticale par portrait, les chapitres 6, 7 et 8 présentent une analyse horizontale plus en profondeur. Le chapitre 6 se consacre, plus précisément, à rendre

compte de l'expérience et du pàtir qui se rattache à l'épreuve du travail pour les travailleuses sociales en utilisant, comme point de départ de l'analyse, le narratif visuel des participantes. Le chapitre 7, pour sa part, traite des points de contour de l'épreuve sous l'angle d'une vision mythique du travail social. Le chapitre 8, quant à lui, fait état des différents supports transversaux énoncés par les travailleuses et porte une réflexion sur les différents régimes de réalité qui parsème les narratifs de celles-ci.

Finalement, le chapitre 9 me permet de poser mes réflexions sur l'expérience collective de l'épreuve chez les travailleuses sociales, son saisissement politique et le potentiel de réinvention que renferment les supports. Ce chapitre ouvre la porte à la conclusion, laquelle fait état des apports de la démarche méthodologique réalisée, des limites de la thèse ainsi que des pistes de recherches futures.

## CHAPITRE I

### PROBLÉMATIQUE

#### 1.1 Le défi d'être travailleuse sociale au Québec<sup>1</sup>

Si j'ai été attirée vers l'étude de cette profession dans le cadre de ma thèse, je n'y connaissais, au départ, que bien peu de choses. Les clichés usuels du travailleur de rue et de la travailleuse de la direction de la protection de la jeunesse (DPJ) peuplaient mon imaginaire. Lorsque j'ai cherché une définition du travail social, dans le but de mieux comprendre la profession, les choses se sont complexifiées. Il existe de nombreuses interprétations de ce qu'est le travail social et il est difficile d'y trouver une définition claire et unique. De manière très large, on s'entend toutefois dans la littérature pour établir qu'il s'agit d'une profession d'aide qui vise des individus « aux prises avec des problèmes sociaux », c'est-à-dire « des personnes, des groupes et des collectivités qui, dans leurs conditions de vie et leurs rapports aux autres, à leur environnement et à la société, vivent ou sont susceptibles de vivre des situations d'oppression, de discrimination, de désorganisation ou d'autres situations considérées comme inadéquates » (Lecomte, 2000, p. 26). On s'entend également

---

<sup>1</sup> Lorsque je parle de la « travailleuse sociale » au sens large, je désigne l'ensemble des personnes ayant comme profession le travail social, que celles-ci soient des hommes ou des femmes. Puisqu'il s'agit d'un métier traditionnellement féminin où l'on retrouve encore aujourd'hui une majorité de femmes, il me semblait logique de ne pas laisser ici « le masculin l'emporter sur le féminin ».

sur le fait que le travail social implique un certain « souci de comprendre l'individu dans son contexte social », qu'il se diffracte à travers des pratiques diversifiées et qu'il est essentiellement mis en œuvre par des travailleurs employés par l'État (Lecomte, 2000, p. 26).

De mon point de vue extérieur, la relation d'aide, au cœur de la profession, me semblait mener à de nombreuses opportunités de gratification. C'est effectivement le cas : selon Jessen (2010), le fait d'aider des personnes, de résoudre des problèmes, d'avoir le sentiment d'une certaine utilité sociale et d'obtenir une reconnaissance de la part des personnes aidées sont les points qui amènent le plus de satisfaction à ces travailleuses. Pas très étonnant alors que ces éléments ressortent des récits de pratique de celles-ci (Figarede Thomasse, 2008 ; OTSTCFQ, 2013) et qu'elles ajoutent y apprécier particulièrement l'opportunité de vivre des expériences « humaines ». À travers ces récits, nombreuses sont les allusions aux rencontres et aux expériences qui permettent « de grandir », qui ont marqué tant « la vie professionnelle que la vie personnelle » ou qui « transforment » (OTSTCFQ, 2013). Finalement, participer activement « au combat contre l'exclusion, en s'engageant à défendre les intérêts des populations négligées, et en participant à la construction ou la reconstruction du lien social » est, pour les travailleuses, compris comme un programme noble et porteur de fierté (Glarner, 2010, p. 213).

Mais le travail social présente aussi son côté obscur. L'image peu claire et peu affirmée de la profession, où s'entremêlent critique, changement et reproduction sociale, ainsi que les conditions de pratiques lourdes en termes de stress et de responsabilités, où il faut savoir établir ses priorités et gérer son temps tout en réussissant à établir des relations d'aide à travers des contacts intenses et souvent chargés d'émotion, comptent parmi les plus grandes contradictions à dépasser

(Stephensen, Rondeau, Michaud et Fiddler, 2001). Particulièrement propice aux doutes et aux remises en question (Autès, 1999 ; Bouquet, 2007 ; Melchior, 2008), le travail social pourrait également être porteur d'un sentiment d'inefficacité professionnelle et d'impuissance (Bouquet, 2007 ; Dubet, 2006 ; Turrel, 2007), de perte de sens, d'angoisse, d'isolement et de stress pouvant mener à l'épuisement professionnel (Brissette, 2008 ; Munroe et Brunette, 2001 ; Ravon, 2009 ; Renaud, 2001 ; Weller, 2007).

Sachant cela, il n'est pas tellement étonnant que certains chercheurs identifient le travail social comme étant une profession où le risque de stress et d'épuisement professionnel est des plus élevés (Vanier et Fortin, 1996). Effectivement, les quelques données que l'on trouve à ce sujet semblent confirmer qu'il y a là une problématique importante. Bernier et Larivière affirmaient, en 1996, que 45,6 % des travailleuses sociales œuvrant dans les CLSC, les centres hospitaliers et les Centres Jeunesse du Québec avaient un niveau élevé de détresse psychologique (Bernier et Larivière, 1996). En 2017, l'Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux conduisait un sondage rapportant que c'est désormais 58,6 % du personnel qu'elle représente (des techniciens et des professionnels de la santé œuvrant dans des établissements publics) qui affirment avoir un niveau de détresse élevé ou très élevé (APTS, 2017).

Si les données du sondage de l'APTS ne concernent pas uniquement les travailleuses sociales, elles laissent tout de même entendre que la situation générale ne s'est pas améliorée au fil des décennies. Cette impression de surplace se poursuit avec les discours utilisés pour dénoncer la situation. Selon Bernier et Larivière (1996), 46 % des travailleuses sociales en CLSC disaient souhaiter changer d'emploi à l'aube des années 2000. Ces travailleuses affirmaient, de manière générale, se sentir

« essoufflé[e]s » et en état « de survie » dans leur emploi actuel (Pelchat, Malenfant, Côté et Bradette, 2004). Près de 20 ans plus tard, on dénonce une situation d'apparence similaire : les travailleuses sociales seraient « à bout de souffle » (Bourque, Grenier et St-Amour, 2018) et « au bout du rouleau » (Rousseau, 2018).

Ces informations m'ont amenée à me questionner sur la situation de ces professionnelles. Les choses sont-elles restées au point fixe pendant toutes ces années ? Le travail social est-il condamné à demeurer une profession « qui use » ? Une profession qui, malgré son fort potentiel de valorisation, est vouée à rendre malade ? Et qu'est-ce qui rend malade, plus particulièrement ?

## 1.2 Un travail qui confronte les travailleuses à la souffrance

Une partie de « ce qui rend malade » semble pouvoir s'expliquer par l'essence même du travail à effectuer. La nature des tâches serait susceptible d'entraîner des conséquences néfastes sur la santé mentale et le bien-être au travail des travailleuses. Arcand et Brisette (1998) mentionnent que dans le domaine des services sociaux, la professionnelle est constamment sollicitée émotionnellement dans sa relation avec la clientèle et que cet investissement représente un risque de fragilisation. Comme l'exprime Larivière, « le travail social d'accompagnement de la souffrance sociale n'est jamais aisé et laisse des traces dans la conscience de ceux qui le pratiquent » (2013, p. 77). Legault Faucher, pour sa part, explique qu'« une personne travaillant en relation d'aide peut devenir une victime, par saturation et par imprégnation, de la violence dont les victimes sont porteuses » (1994, p. 5). C'est sur cet aspect du travail, d'ailleurs, que s'appuie Cherniss lorsqu'il soutient que la majorité des travailleuses sociales aurait, à un moment ou un autre dans leur

carrière, ressenti au moins une forme légère d'épuisement professionnel (Munroe et Brunette, 2001).

Outre cette souffrance « de compassion », la nature du travail social serait également propice au stress engendré par l'obligation du travail émotif (Hochschild, 2003) et tout le travail de gestion émotionnelle que celui-ci nécessite (Boujut, 2005). Stéphanie Boujut parle notamment de la déstabilisation que peuvent ressentir les travailleuses sociales face à certaines situations que vivent les personnes aidées ou encore des comportements humiliants (manque de respect, insultes) et violents (colère face à l'aide jugée non satisfaisante) que ces dernières peuvent avoir à l'égard des travailleuses.

Bien que le travail en lui-même comporte son lot de difficultés, plusieurs autres facteurs doivent être énoncés pour bien rendre compte du contexte « en tension » dans lequel s'insère le travailleur social. Impossible, à ce sujet, de passer sous silence la rapide succession de réformes et de lois qui, depuis les années 1980, modifie le réseau de la santé et des services sociaux au Québec. Celle-ci a non seulement provoqué d'importants changements au sein de l'organisation des services sociaux, mais a également transformé la pratique même du travail social. Cette succession de réformes, qui est toujours d'actualité, participe à l'exacerbation de tensions qui caractérisent cette profession « paradoxale » (Autès, 1999) et perpétuellement « en crise » (Dubet, 2006).

### 1.3 De nombreuses transformations étatiques

Hamel et Jouve, dans le livre *Un modèle québécois ?* (2006) montrent bien l'évolution globale de la gestion publique au Québec des années 1960 aux années 2000. « Le “modèle québécois” des années 1970, ayant pour base la construction de l'État providence, n'a plus rien à voir avec celui des années 1990, soutenu par les valeurs néo-libérales et pratiquant le désengagement public », écrivent-ils à l'endos de l'ouvrage. En cherchant à « adapter à une nouvelle réalité économique et sociale les principes ayant présidé à la mise en place de l'État-providence », ce sont les rapports entre l'État et la société que l'on a transformés et, par ricochet, la façon de concevoir les services sociaux au Québec (Hamel et Jouve, 2006, p. 58).

On remarque, en effet, que vers le début des années 1980, le désinvestissement de l'État dans de nombreux champs de l'intervention sociale coïncide avec l'amorce d'une technocratisation des pratiques (Bernier et Larivière, 1996 ; Dartiguenave et Garnier, 2008) et la montée d'une logique de gestion spécialisée qui bouleverse l'organisation du travail (Mayer, 2002). La détermination de champs de pratiques, de plus en plus encadrés par les conventions collectives, aurait ensuite favorisé un mouvement de rationalisation du système de santé et des services sociaux basé sur une division des tâches (Mayer, 2002). Par la mise en place de divers programmes, lois et normes, les travailleuses sociales ont vu leurs pratiques être déqualifiées et professionnalisées au profit d'une technocratisation qui restreint leur autonomie professionnelle jusqu'à, dans certains cas, déterminer l'orientation de leurs interventions (Mayer, 2002). À la fin des années 1980, le conflit entre les logiques professionnelle et gestionnaire est bien établi : il devient de plus en plus clair que ce

qui est attendu de la part des travailleuses sociales est qu'elles s'engagent vers une vision et une pratique individualisante des problèmes sociaux.

Les années 1990 n'ont pas été plus paisibles en termes de transformations. Si les réformes des années 1980 ont permis de réorienter la gestion du système de santé, la question des coûts grandissants, elle, n'avait pas été résolue (Hamel et Jouve, 2006). Rétrospectivement, on attribue cette période au début d'une « managérialisation » des pratiques, celle-ci ayant comme finalité la réduction des coûts du système (Grenier, Bourque et St-Amour, 2016, p. 10). Les pressions à la performance et à la productivité au sein de l'organisation du travail se font donc plus présentes au début des années 1990, marquant une transformation idéologique importante. En complément à cette première foulée de rationalisation profonde s'ajoute ce que Hamel et Jouve (2006) décrivent comme un délestage de certaines responsabilités sociales de la part de l'État.

C'est la Commission Clair, commandée par le gouvernement afin de « trouver des solutions aux problèmes de financement et d'organisation des services » (Hamel et Jouve, 2006, p. 65), qui est l'instigatrice de cet important changement de cap. En effet, celle-ci propose, d'une part, de miser sur l'entraide, le partenariat, le bénévolat, la privatisation, la prise en charge de la famille et la communauté pour faire face aux problèmes sociaux (Mayer, 2002) et, d'autre part, d'opter pour une philosophie de gestion « fondée sur une responsabilité accrue des individus par rapport à leur santé » (Hamel et Jouve, 2006, p. 65). À ce sujet, Hamel et Jouve précisent que « même si les membres de la Commission [Clair] sont conscients des facteurs structurels en jeu, à commencer par les inégalités sociales qui continuent d'influencer les conditions de santé de la population en dépit de l'existence d'un régime universel, ils choisissent néanmoins de mettre l'accent sur une approche

préventive, aux consonances moralisatrices [... où l'on s'attaque] aux mauvaises habitudes de vie, avec un danger de culpabilisation à la clé » (Hamel et Jouve, 2006, p. 65). D'un même mouvement, l'État transfère une portion de ses responsabilités sociosanitaires sur la communauté et sur l'individu et cela, sans nécessairement mettre plus de ressources à leur disposition (Noury, 2010).

C'est dans ce sens que se poursuivent les transformations au sein des services sociaux dans les années 2000, c'est-à-dire orientées vers une responsabilisation de l'individu toujours plus grande. Mais cette fois, le mouvement s'accompagne d'une recrudescence de la logique gestionnaire, une caractéristique propre à ce que plusieurs appellent la « nouvelle gestion publique » et qui, rappelle Bourque, « vise à restreindre le rôle de l'État dans la société et à mieux utiliser ses ressources en ciblant davantage leur usage et leur contrôle, dans un contexte où leur disponibilité est limitée par des gouvernements peu disposés à investir dans des mesures sociales » (Bourque, 2009, p. 5).

Calquant un style de gestion qui s'apparente fortement à celui de l'entreprise privée, l'État s'avance encore un peu plus vers l'atteinte de l'efficacité et de l'efficience dans le domaine du service aux personnes par la mise en place de mesures, en 2005, visant à assurer une standardisation des pratiques, des stratégies et des processus (Bourque, 2009). Par ces changements, on a, comme l'explique Larivière « forcé le passage progressif de l'idéal moderne d'accessibilité universelle aux services vers une gestion post-moderne où les ressources doivent être utilisées au maximum : amélioration continue, affirmation des droits des usagers, déficit zéro, imputabilité et gouvernance » (2013, p. 81).

Le mouvement s'est poursuivi ces dernières années rapportent Grenier et ses collaboratrices (2016). Des outils de gestion découlant, de plus en plus, de la nouvelle gestion publique se sont implantés, amenant de plus en plus les travailleuses sociales à manœuvrer dans une pratique visant et mesurant, l'efficacité et l'efficience. La manière dont le travail des travailleuses sociales est évalué est à ce titre révélatrice : on leur demande d'atteindre des objectifs chiffrés transmis sous forme de statistiques, en termes d'actes, que l'on utilise par la suite comme critères de performance (Grenier et al., 2016). L'importance de « faire du chiffre » et d'en rendre compte qui, pointent les autrices (Grenier et al., 2016), rappelle le discours d'Alain Supiot quant à la « gouvernance par les nombres » (Supiot, 2015), en révèle beaucoup quant au virage étatique pris ces dernières années. Ce changement de paradigme a eu des impacts majeurs sur la profession et sur la manière dont les travailleuses sociales pensent et mettent en œuvre leur profession.

#### 1.4 Une pratique et un rôle social en tension

Ces transformations étatiques, à coup de vagues successives, ont amené une intensification des contradictions face auxquelles les travailleuses se retrouvent dans l'ordinaire du travail. Comme l'expliquent Carrier et ses collaborateurs, l'ancrage épistémologique néopositiviste des réformes est « souvent incompatible avec les paradigmes, les modèles et les approches traditionnels du travail social » (Carrier, Dumas-Laverdière et Gagnon, 2005, p. 186). Les auteurs ajoutent que la « volonté manifeste de réduire l'incertitude des pratiques liées aux métiers relationnels en guidant et en contrôlant ces pratiques par l'utilisation d'outils d'évaluation et de planification relevant des données probantes » fait craindre une « dénaturation de la profession » (Carrier et al., 2005, p. 186).

Mais de quelle « dénaturation » parle-t-on ? S'intéressant à la transformation du système de protection de la jeunesse britannique, le rapport Munro (2011) donne une description des transformations profondes qu'a subi cette branche des services sociaux en Angleterre et qui s'apparentent aux transformations vécues au Québec. Ce qui est d'abord mis de l'avant, c'est la nature lente et progressive, voire insidieuse, de ces transformations dénaturantes. En effet, prises de manière isolées, les changements apportés aux services sociaux sont compréhensibles et même louables, explique le rapport Munro. Il est raisonnable de vouloir mettre en place des moyens afin que les services publics utilisent de manière efficace l'argent public et que certaines règles et procédures soient mises en place à cet effet. Il en va de même avec les moyens de contrôle développés pour s'assurer que les services sont efficacement et professionnellement dispensés aux personnes les nécessitant. Selon l'auteur, le problème réside toutefois « in how they interact to drive practice in the wrong direction. This has occurred over a long period, with small, incremental changes that have slowly move the primary focus away [...] » (Munro, 2011, p. 21).

Par les différents mécanismes de surveillance, essentiellement présentés sous la forme d'indicateurs de performance, on en est venu à transformer durablement le travail et à établir une « distorsion » des priorités dans la pratique (Munro, 2011). Ce qui est directement touché est la relation avec la personne aidée, le « sacré » du travail social (Dubet, 2006). « It undervalues the fact that the work is done « in a relationship » [...]. The emotional dimensions and intellectual nuances of reasoning are undervalued in comparison with simple data about service processes such as time to complete a form » (Munro, 2011, p. 20). Cette distorsion et les prescriptions qui l'accentuent viennent non seulement restreindre la possibilité, pour les travailleuses sociales, de demeurer centrées sur les besoins du client, mais les empêchent, explique le rapport, de travailler directement et efficacement avec les personnes

(Munro, 2011). On remarque, de plus, que l'objectif de standardisation des services ne permet pas aux travailleuses de répondre adéquatement aux différents besoins des personnes qu'ils ont le mandat d'aider et que le contexte procédurier les empêche de développer leur expertise professionnelle (Munro, 2011). « When the bureaucratic aspects of work become too dominant, the heart of the work is lost », conclut-on (Munro, 2011, p. 10).

Ces phénomènes de distorsion et de dénaturation semblent bien s'incarner au Québec. En effet, Larivière a récemment dénoncé l'implantation, au sein des services sociaux, d'une dynamique où le pouvoir managérial s'accroît et où les décisions sont prises sans tenir compte de la réalité des professionnels (2013). « Le personnel constate, écrit l'auteur, que les enjeux budgétaires déterminent souvent les décisions organisationnelles, que la pression de la demande sur les services fait en sorte que la quantité menace la qualité dans un contexte où l'autonomie décisionnelle peut devenir factice » (Larivière, 2013, p. 76). Plusieurs chercheurs confirment d'ailleurs la mise à mal de l'autonomie et du jugement professionnels par différents dispositifs institutionnels (Bourque, 2009 ; Grenier et al., 2016 ; Larivière, 2013 ; Le Brun, 2001 ; Richard, 2013). La culture de performance, véhiculée par la nouvelle gestion publique, accentue la domination des gestionnaires sur les travailleurs, explique Richard, poussant les premiers à déterminer, à la place des seconds, les objectifs de l'intervention professionnelle, les moyens de les atteindre et même le temps nécessaire à la réalisation des soins et des services (Richard, 2013).

Devant tant de prescriptions, le travailleur social semble n'avoir que peu de place pour s'engager politiquement et serait de plus en plus restreint au rôle de prestataire d'ordre public voire, de « gestionnaire » de lits et de services (Turrel, 2007). S'il a toujours pour mandat « d'aider les personnes », il doit dorénavant le faire de manière

« efficiente » : il faut qu'il « fasse du chiffre », qu'il atteigne des « cibles ». « La qualité en jeu ici, expliquent Moachon et Bonvin, n'est pas tant celle du travail social, très difficile à mesurer, mais celle de l'organisation » (2013, p. 218). « On ne vise pas l'amélioration du bien-être des usagers », poursuivent les auteurs, mais plutôt « à respecter certaines exigences légales » et, surtout, à parvenir à une certaine « maîtrise des coûts », ce qui semble être, aux dires des auteurs, « plus ou moins compatible avec la définition de la qualité telle que défendue par les agents de terrain » (Moachon et Bonvin, 2013, p. 218). Pas tellement surprenant alors de lire, dans cet article de Grenier et ses collaboratrices, que « l'identité professionnelle, le sens donné au travail et le sentiment de loyauté envers l'organisation et l'établissement » sont des facettes du travail qui se trouvent mises à mal chez les travailleuses sociales (Grenier et al., 2016, p. 16).

Ajoutons que le climat de surcharge et d'urgence dans lequel sont maintenues les travailleuses sociales ne favorise pas leur implication dans la recherche de solution (Richard, 2013). Il appert en effet que ces professionnelles, et plus particulièrement celles œuvrant en CLSC, font face à un alourdissement des clientèles. En effet, certains changements dans le réseau de la santé ont élargi la clientèle à desservir, amenant une augmentation quantitative de la charge de travail, tandis que des changements sociaux plus globaux, comme l'aggravation générale de problèmes sociaux et le désinvestissement des familles face à leurs proches, ont eu pour effet d'augmenter qualitativement cette charge de travail (Pelchat et al., 2004). L'engorgement des listes d'attentes, qui amène la situation des clientèles à se détériorer avant même que les services ne leur soient dispensés (Favreau, 2000), et le manque d'effectifs qui contraint les travailleuses du secteur public à en donner un peu plus (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2009) ne laissent que peu d'espace à la réflexion et aux activités de militantisme (Côté, Buetti, Lapierre et

Ladouceur, 2017). Cette forte demande de services, où les cas sont souvent lourds et complexes, amène les travailleuses sociales à devoir composer avec une surcharge de travail tant quantitative que qualitative (Pelchat et al., 2004). Ce contexte, qui fait dire à Turrel que la souffrance serait devenue « le pont fragile qui relie aujourd'hui les travailleuses sociales et les personnes en situation difficile » amène de nombreux questionnements sur le devenir des services sociaux et l'espace d'action des travailleuses quant à ce devenir (Turrel, 2007, p. 84).

L'augmentation de la charge de travail et l'amenuisement des ressources ont également pour effet de modifier les rapports professionnels et, en bout de ligne, c'est le temps avec le client qui s'en trouve diminué (Pelchat et al., 2004). Si cette réduction du temps « client » cadre bien dans une optique d'efficience et de réduction des coûts, elle génère toutefois plusieurs inquiétudes et cela, explique Bourque (2009), tout particulièrement au sein d'un contexte de standardisation où l'on vise la transférabilité des modèles d'intervention. Puisque le travail s'effectue au sein de contextes divers, comment la travailleuse sociale qui n'a plus le temps de bien établir la relation et de dresser un portrait clair des besoins et de la situation du « client », peut-elle s'assurer que les conséquences de l'intervention seront pertinentes et que l'intervention, en elle-même, ne se transformera pas en un rapport de pouvoir entre « ceux qui savent » définir les problèmes et les besoins et « ceux qui ne savent pas » ? (Bourque, 2009, p. 11).

Plusieurs auteurs interrogent d'ailleurs l'actualisation de la dualité contrôle social – transformation sociale au sein d'un système public marqué par les nouveaux modes de gestion. Les exigences fonctionnelles de la nouvelle gestion publique, qui impliquent que le quantitatif l'emporte sur le qualitatif, accentuent la dimension contraignante, la fonction de contrôle social et l'objectif normalisateur du travail

social, ne laissant qu'une place secondaire aux dimensions « autonomisantes » et « habilitantes » (Aballéa, 2013 ; Turrel, 2007). Le transfert, par l'État, de certaines responsabilités sociosanitaires à l'individu lui-même, où la travailleuse sociale peut se retrouver en position d'opératrice, interroge d'ailleurs fortement cette dualité au cœur de l'intervention (Chouinard et Couturier, 2006 ; Turrel, 2007).

Il revient alors à l'individu travailleur social de jongler avec ces attentes et ces exigences paradoxales qui, en définitive, renvoient au « domaine du souhaitable, de l'idéal, dans une relation professionnelle » (Richard, 2013, p. 118). Mais cet « idéal » n'est pas simple. Les normativités professionnelles, déontologiques et organisationnelles ainsi que les rapports humains qu'implique la relation d'aide tendent, plus que jamais dans le contexte managérial actuel, vers des idéaux inconciliables (Arcand et Brissette, 1998 ; Melchior, 2008 ; Moachon et Bonvin, 2013 ; Pelchat et al., 2004). En plus de la nature difficile de sa profession, la travailleuse sociale semble donc se placer au cœur d'une tension complexe qui se diffracte de part en part de la profession et qui se retrouve dans l'ordinaire de son travail : il lui faut choisir entre faire les choses correctement, « doing things right, i.e. following procedures » et faire les bonnes choses, « doing the right thing, i.e. checking whether people are being helped » (Munro, 2011, p. 9).

### 1.5 Un contexte social fragilisant

Poser le regard sur la nature du travail social et le contexte au sein duquel il se déroule donne déjà une bonne idée des pénibilités auxquelles doivent faire face les travailleuses sociales. Mais il n'y a pas que la tâche et son contexte qui aient un impact sur la pénibilité vécue au travail et la santé psychologique des travailleurs. Il y

aurait, en effet, plusieurs points de jonction entre les transformations du monde du travail engendrées par l'arrivée du modèle néoproductiviste et la montée d'un climat de tension qui aurait contribué, de manière générale, à la fragilisation de l'individu. Plusieurs chercheurs suggèrent donc d'inclure, dans la réflexion sur les tensions vécues au travail, une lecture sociologique de celles-ci.

C'est notamment le cas de De Gaulejac qui, dans son livre *La société malade de la gestion* (2005), présente l'arrivée du néoproductivisme comme le moteur de légitimation d'une approche instrumentale, utilitariste et comptable des rapports entre l'homme et la société. En effet, selon la thèse soutenue par l'auteur, le néoproductivisme, prônant un capitalisme financier basé sur le libre-échange ainsi qu'un productivisme optimal, aurait contribué à l'établissement d'une « idéologie gestionnaire ». D'après De Gaulejac, les nouveaux modèles de gouvernance, davantage axés sur la performance, la qualité, l'instantanéité et la compétitivité, ne seraient plus confinés aux murs de l'entreprise, mais se retrouveraient désormais dans plusieurs sphères de la vie, contribuant ainsi à la formation d'une « culture de l'anxiété ». L'auteur porte d'ailleurs de vives critiques à l'égard de la ramification de l'emprise de la logique économiste et marchande sur les individus qu'il raffine dans les ouvrages *Le travail ; les raisons de la colère* (De Gaulejac, 2015), et *Le capitalisme paradoxant. Un système qui rend fou* (De Gaulejac et Hanique, 2015).

Nicole Aubert, en accord avec la lecture que fait de Gaulejac, porte quant à elle ses réflexions sur l'impact de ces nouveaux modes de gestion sur le comportement des individus (2004). Elle identifie un bouleversement chez l'individu lié aux mutations économiques, technologiques et sociales qui ont transformé la société pour en faire une société « hypermoderne » (2004). Celle-ci serait le produit « de la mondialisation de l'économie et de la flexibilité généralisée qu'elle entraîne, avec ses exigences de

performance, d'adaptabilité et de réactivité toujours plus grandes, induisant une modification profonde de nos comportements impliquant une mutation de notre rapport au temps, et une obligation de réagir dans l'immédiat [...] » (Aubert, 2008, p. 24). Selon Aubert, la société hypermoderne, caractérisée par une exigence de performance à l'extrême, aurait conduit à l'apparition d'une norme d'« hyperperformance », laquelle exacerberait le clivage entre ceux qui parviennent à suivre la cadence et ceux qui n'y parviennent pas (Aubert, 2008). Cette hyperperformance touche la sphère du travail, mais ne s'arrête pas là. S'étendant de manière transversale à de nombreuses facettes de l'existence, l'hyperperformance viendrait fragiliser l'individu de manière générale. Le contexte de l'hypermodernité l'amènerait à être constamment invité à « se dépasser », à « aller au-delà de la norme » et à cultiver un rapport à soi « marqué par l'excès » qui fait de lui un terreau fertile pour l'épanouissement du malaise, du mal-être et de la souffrance (Aubert, 2010, p. 9).

Précisément dans le cas de l'activité de travail, les formes et le rythme contemporains seraient susceptibles de mener à des « maladies de l'excellence » (dépression, épuisement professionnel, suicides...) dont l'apparition aurait tout à voir avec le mode de sollicitation intense proposé par l'entreprise (Aubert, De Gaulejac et Vindras, 1991) et par les transformations profondes qu'ont amené les nouveaux dispositifs gestionnaires (Carpentier-Roy, 1995b). Parmi ces nouveaux dispositifs se retrouve ce que Linhart nomme une « révolution humaniste » (2015) à travers laquelle les nouveaux managers tentent, par une rhétorique humaniste et différents moyens de gestion centrés sur l'humain, de s'arroger la confiance de leurs employés et leur investissement subjectif.

Il y a plusieurs années que cette chercheuse s'intéresse à la sollicitation de l'individu au sein de l'entreprise. Elle a notamment démontré que cette sollicitation ne s'adresse pas qu'aux qualités et qu'aux compétences de travail des individus, mais va bien au-delà (2008). Pour survivre dans un monde globalisé, c'est la subjectivité même des individus que l'on sollicite au travail, celle-ci se définissant comme l'empreinte personnelle de l'individu lié à son cheminement propre (Linhart, 2008). Selon Linhart (2008), l'appel à cette subjectivité est maintenant considéré comme indispensable aux nouvelles formes d'organisation du travail pour assurer la performance des entreprises.

En fait, explique Linhart, la libéralisation du commerce mondial, la concurrence accrue et un environnement externe plus incertain aurait amené une remise en cause des fondements du taylorisme (Linhart, 2008). La nécessité de naviguer au sein « d'une société centrifuge, polycentrée, dominée par des idées de complexité, de système, d'imprévisibilité et de récursivité » (Lyotard, 1979) aurait entraîné un fonctionnement social contraignant chacun à la flexibilité et à l'adaptation, marquant ainsi la naissance de modèles d'organisation complexes, flexibles et adaptatifs. Les modes de gestion et d'encadrement des travailleurs se sont alors modifiés et plutôt que de se centrer sur le « contrôle » de l'individu, on cherche à favoriser l'expression de sa subjectivité dans le travail... à condition que cette subjectivité serve les visées de l'entreprise (Brunel, 2004 ; Martuccelli, 2004).

Linhart s'avère d'ailleurs particulièrement critique en ce qui concerne « la volonté de formatage de cette subjectivité pour qu'elle s'harmonise avec les méthodes imposées, et notamment la culture gestionnaire de l'entreprise » (Linhart, 2008, p. 10). À ce sujet, elle explique que les conditions de mobilisation des subjectivités ne coïncident pas nécessairement avec les visées des travailleurs. En fait, le

management viendrait « taquiner » les cordes « les plus intimes » de l'individu afin de lui « faire jouer, avec une touche personnelle, la partition qu'il a, lui, management, écrite tout seul » (Linhart, 2015, p.12). Selon l'autrice, par cette tentative d'arraisonnement de la subjectivité, l'entreprise tenterait de « détourner [l'individu] de son aspiration à l'universalité et de son ouverture sur la société » (2008, p. 18), s'arrogeant le droit de définir une morale propre répondant à ses intérêts, lesquels sont essentiellement économiques, et entraînant l'individu à la recherche permanente de l'excellence et du dépassement de soi dans le but d'y répondre.

Mais pourquoi les individus adhèreraient-ils à une telle morale ? Seraient-ils si naïfs ? Il s'agit là d'une question à laquelle Valérie Brunel tente de répondre. Selon l'autrice (2004), cette généralisation de l'appel à la subjectivité en entreprise doit non seulement être comprise comme un moyen de répondre à un environnement plus imprévisible, mais également à une nouvelle demande des individus résultant de l'évolution du rapport à soi et de la montée de l'individualisme. L'individu contemporain s'affirmant en tant qu'individu autonome désirant construire sa place aurait, explique Brunel (2004), influencé le développement de modes de gestion prônant l'autonomie et la participation. La perte de référents stables et de repères symboliques, en raison de la remise en cause des valeurs et des institutions, aurait également contribué à ces transformations, puisqu'elle aurait fragilisé la dynamique identitaire traditionnelle (Carpentier-Roy, 1995a ; Dubet, 2002).

Selon cette lecture des transformations sociales, les pratiques de développement de soi offriraient une réponse à la fois au projet managérial, désirant faire de chacun un individu utile et efficace, et au projet individualiste, où chacun doit se réaliser, devenir maître de soi et se définir (Brunel, 2004). Mais ces deux visées peuvent-elles cohabiter ? Il serait faux de croire, explique Brunel (2004), que l'entreprise préconise

le développement personnel des travailleurs, d'autant plus que cette visée rivalise avec celle de la quête d'efficacité, d'efficience et de profits. Puisqu'il demeure à l'employeur d'organiser le travail et d'imposer sa propre loi, les travailleurs se trouvent plus ou moins forcés de calquer leur projet de développement personnel sur le projet managérial. Selon cette lecture, l'avènement du projet individualiste au sein d'une dynamique de travail n'apparaît être qu'un leurre aussi alléchant que dommageable (Brunel, 2004).

La pression à la productivité et à l'excellence liée à la réalisation de soi se révélerait hautement perverse en ce qui a trait à la santé mentale au travail (Aubert et al., 1991 ; Carpentier-Roy, 1995a, 2006 ; De Gaulejac, 2005 ; Rhéaume, 2006a, 2006b ; Rhéaume, Maranda, Deslauriers, St-Arnaud et Trudel, 2008 ; Therriault, Streit et Rhéaume, 2004). On a qu'à penser à l'étonnant phénomène d'hyperactivité au travail que met en lumière Rhéaume (2006a) pour s'en convaincre : il semble que certains individus acceptent volontairement et même avec enthousiasme l'attribution d'une charge de travail qui va au-delà de la charge « normale », et ce de façon soutenue dans le temps, puisque cette surcharge, qui témoigne de leur bonne performance, apparaît être une forte source de fierté. Mais bien que ces travailleurs considèrent leurs conditions de travail favorablement, les retombées qu'elles engendrent, elles, demeurent dévastatrices...

Ce phénomène d'interprétation positive de conditions de travail négatives nous amène à considérer l'important apport de la psychodynamique du travail de Dejours (1987, 2000) en ce qui a trait à la manière dont s'éprouve la souffrance. S'intéressant au rapport subjectif de l'individu au travail, Dejours (1987) cherche à comprendre comment les travailleurs parviennent à conserver un certain équilibre entre les contraintes liées au travail et leurs propres attentes et aspirations et, ainsi, à rester

« en santé psychologique » (Alderson, 2004). La thèse qui sous-tend la psychodynamique du travail explique l'apparition de la souffrance au travail par une inadéquation entre le projet de l'entreprise et celui du travailleur. Selon cette approche, les travailleurs ont deux options face aux situations de travail qui ne concordent pas avec ce qu'ils désirent : la souffrance ou l'évitement de cette souffrance. L'évitement se fait par le recours à des stratégies défensives (conscientes ou non) qui viennent transformer la perception de la réalité du travailleur. Si ces stratégies permettent de tromper la souffrance et de préserver l'équilibre psychique, elles ne changent toutefois rien à la situation vécue. À la manière d'un anesthésiant, les stratégies défensives permettent aux travailleurs de s'adapter à l'organisation du travail à court et moyen terme, mais puisque tout se joue dans la subjectivité de l'individu, sans remettre en question l'organisation du travail ou les sources réelles de la souffrance, la face dommageable du travail demeure.

## 1.6 L'interrogation initiale de la thèse

Ce tour d'horizon, à propos du contexte de travail particulièrement lié à la profession du travail social et du contexte social dans lequel il s'insère m'a amenée à voir les professionnelles du travail social, du moins au Québec au début des années 2010, différemment. En fait, il m'a amenée à considérer avec étonnement « celles qui réussissent », celles qui pourraient avoir un discours positif sur le travail social en institution publique, mais surtout, celles qui continuent de se projeter à long terme comme travailleuse sociale œuvrant dans l'institution publique. Compte tenu du contexte de « lourdeur » qui accompagne le travail social et avec lequel les travailleuses sociales doivent composer, tenir un tel discours a toute l'apparence d'une anomalie. Comment projettent-elles leur épanouissement dans cette

profession ? Comment y parviennent-elles ? Comment racontent-elles leur travail, leur profession ? Le font-elles en y laissant quelques plumes et quelques idéaux au passage ? Et surtout, comment arrivent-elles à conserver l'équilibre ? C'est-à-dire à préserver, selon elles, leur santé mentale au travail ?

### 1.7 Une conception « classique » de la domination

Sans balayer ni invalider l'important apport de la littérature citée dans les pages précédentes concernant la compréhension des problèmes de santé mentale au travail en tant que fait social, je me suis questionnée sur le potentiel novateur et la pertinence de poser le regard, une fois de plus, sur les problèmes de santé mentale au travail à travers une lunette théorique adoptant une conception « classique » de la domination. Car la revue de la littérature présentée jusqu'ici reflète une optique plutôt déterministe de l'action des travailleuses par rapport aux structures et au contexte dans lequel elles agissent. L'individu y est représenté comme un être plus ou moins passif, traversé par un ensemble de dispositifs culturels (modèles identitaires, comportements socialement acceptés) qui le constitue. Bien que l'on cherche à l'interpeller en tant que sujet porteur de passions et de créativité, celui-ci se trouve tout de même dans une impasse face aux structures et aux contraintes qui lui sont imposées et qui l'empêchent de s'émanciper. On parle d'ailleurs beaucoup d'individus « empêchés » et de travail « empêché ».

À travers ces lunettes, on rend compte d'individus dominés par une « idéologie », l'idéologie gestionnaire de la performance, qui les entraîne dans des expériences de travail souffrantes que cernent bien les concepts d'« aliénation » et d'« exploitation ». Pour bien comprendre ce que cette posture implique, rappelons

que l'idéologie désigne un « ensemble hétérogène de dispositifs d'imposition culturelle » qui possède une capacité de contrainte réelle, mais dynamique, qui peut être diversifiée et conflictuelle, et qui vise à susciter le consentement des dominés dans le but de produire et reproduire, par inculcation, cette même idéologie (Martuccelli, 2004, p. 474). Il appert toutefois que le concept d'idéologie dominante implique que la cohésion d'une société soit dépendante d'un système culturel unique. Or, tel que le rapporte Martuccelli, « il est difficile d'accepter l'affirmation qu'il existe dans nos sociétés une véritable hégémonie dominante assurant tout à la fois la légitimation de l'ordre social, la dissimulation de la domination, l'unification de la société et la désorganisation des groupes subalternes » (Martuccelli, 2008, p. 11).

Ainsi, la posture « classique » adoptée par les auteurs cités précédemment s'ancrerait dans une sociologie qui ne représenterait plus la dynamique sociale moderne et les expériences de domination qui s'y déroulent (Martuccelli, 2004). L'accroissement des compétences critiques des acteurs, leur permettant de « lever le voile » sur les formes de dominations autrefois légitimes, forcerait également la théorie sociologique à délaisser ce cadre explicatif puisqu'il ne permettrait pas de rendre compte du sens des réalités observées (Kirouac et Namian, 2010).

## 1.8 Renouveler le regard

Selon Martuccelli, l'individu moderne connaît une nouvelle dynamique sociale où les expériences de domination se sont élargies. Si les formes classiques de domination sont toujours à l'œuvre (Boltanski et Chiapello, 1999 ; Martuccelli, 2004), le poids croissant des nouvelles figures de domination mériterait une attention soutenue.

En fait, plusieurs auteurs s'entendent pour dire que les logiques de domination, au sein des sociétés occidentales, ne s'inscrivent plus majoritairement au niveau macrosociologique, mais œuvrent plutôt au niveau microsociologique (Ehrenberg, 2005 ; Martuccelli, 2010b ; McAll, 2009 ; Otero, 2005). Toujours présente au niveau structurel, la domination s'éprouverait désormais de manière différenciée et singulière. Martuccelli explique qu'en fait, c'est l'inscription subjective de la domination qui s'est modifiée (2010b). En fait, d'après Martuccelli (2004), la domination procéderait moins qu'avant par l'imposition culturelle et idéologique afin de susciter le consentement d'un individu assujéti, voire aliéné. Le mode d'action de la domination s'exprimerait plutôt par un certain souci « d'impliquer les individus en tant qu'acteur » de leur domination (Martuccelli, 2004, p. 485).

Par le biais d'injonctions « creuses » qui n'imposent aucun contenu normatif, on enjoindrait l'individu à « se prendre en charge », à devenir acteur de son développement et, en ce sens, à parvenir, par ses propres moyens, à un certain résultat : devenir autonome, indépendant, authentique, par exemple (Martuccelli, 2004). L'inscription de la domination ne proviendrait donc plus de l'extérieur de l'individu, mais de l'individu lui-même qui participe à cette demande qu'on lui fait de se construire lui-même, de devenir soi pour soi « en dehors de tout modèle d'évaluation et même [...] de toute idée de comparaison ou de concurrence avec autrui » (Martuccelli, 2010a, p. 4). Mais en instituant cette figure de l'individu entrepreneur de soi-même, on le rend également responsable de ses actions comme de ses inactions. Et par le recours à un processus de responsabilisation, de plus en plus présent en tant que nouvelle figure de domination, on chercherait à le rendre non seulement responsable de tout ce qui lui arrive, mais également des conséquences, parfois bien involontaires, qui s'y rattachent (Martuccelli, 2004).

La régulation de la conduite ne se ferait donc plus essentiellement en amont, par des contraintes délimitant les options possibles pour l'individu, mais elle se ferait, de plus en plus, en aval, par le biais d'une certaine logique « conséquentialiste », qui tiendrait l'individu en haleine, constamment sur ses gardes afin d'éviter tout faux pas. Lorsque la réussite est au rendez-vous, la situation peut être fort valorisante, mais lorsque c'est l'échec qui se présente, la situation peut devenir porteuse d'une forme d'invalidation personnelle corrosive (Martuccelli, 2004). Le versant négatif de la responsabilisation, que l'auteur appelle la « dévolution », table d'ailleurs plus sur l'imposition que sur le consentement. On oblige l'individu à faire face à ses actes passés en « transformant les “causes” en “fautes” » et on cherche à lui faire accepter qu'il est bien « l'auteur de sa vie » sans considérer les inégalités avec lesquelles chacun doit composer (Martuccelli, 2004, p. 491). « Cette variante de la responsabilisation vise donc moins à susciter l'implication des individus en tant qu'acteurs, qu'à les confronter à une forme de dévolution particulière de leurs trajectoires sociales, par là même étrangement désocialisées. [...] Et à ce jeu, la responsabilisation finit par “établir” la culpabilité de l'individu » (Martuccelli, 2004, p. 491).

Cette lecture des nouvelles logiques de domination, conjuguée au contexte de travail dans lequel œuvrent les travailleuses sociales, laisse présager un portrait inquiétant du climat et des dynamiques au sein desquelles s'insère la travailleuse. Prise dans un quotidien en tension, où les demandes et les « idéaux » sont fortement polarisés, la travailleuse se trouverait, en plus, dans une tension sociale responsabilisante qui la tient pour seule et unique responsable de la réussite de soi. L'échec, lorsqu'il se présente, risque alors d'être assumé par la personne comme un échec personnel, et ce, malgré la clairvoyance des individus. Kirouac et Namian (2010) mettent d'ailleurs en évidence que, bien que les travailleuses soient en mesure d'identifier les situations

problématiques et qu'elles aient l'impression de ne rien pouvoir y faire, elles s'attribuent tout de même, dans bien des cas, l'échec. Bien sûr, le travail social n'est pas le seul domaine où s'exprime ce phénomène. Mais, lorsque la personnalité de la travailleuse et ce qu'elle est en soi est le principal outil de travail, comme c'est le cas en travail social, le poids de la responsabilisation est susceptible d'entraîner une sérieuse mise à l'épreuve de l'individu.

À travers cette lecture de la vie sociale contemporaine se trouve, selon moi, d'importantes pistes de compréhension à explorer en lien avec mon interrogation de recherche ; notamment en ce qui a trait au cadre dans lequel se vit le travail social et aux dynamiques qui participent à sa « lourdeur ». La nécessité de renouveler le regard au sujet de la santé mentale au travail en lien avec les dynamiques de domination à l'œuvre dans la modernité m'apparaît nécessaire. Il y a maintenant de nombreuses années que l'on s'intéresse à la santé mentale au travail et pourtant, comme le souligne bien Danièle Linhart, le problème semble s'accroître, se rigidifier et s'individualiser (2015).

Adopter un cadre théorique qui saura rendre compte de l'expérience de domination moderne qu'éprouve l'individu à travers son expérience de la vie sociale paraît donc être un pari intéressant pour cette thèse. La tension vécue par l'individu, qui n'est pas sans lien avec les problèmes de santé mentale au travail, serait ainsi considérée non seulement comme la composante d'une facette particulière du vécu de l'individu (le travail, dans le cas qui nous intéresse), mais comme une constante inhérente à la modernité. Je suis d'avis que de scruter le phénomène sous ces deux angles pourrait permettre d'apporter des éléments nouveaux pour saisir toute l'ampleur et la complexité de la « fragilisation » ; pour mieux comprendre ce que ces travailleuses font de ce contexte responsabilisant et comment elles le subliment ou le travaillent

pour y générer un discours positif sur la pratique. Pour concrétiser cette visée, j'entends appréhender le phénomène des problèmes de santé mentale au travail à travers le cadre d'une sociologie de l'individu et plus particulièrement en utilisant l'approche adoptée par Martuccelli (2009, 2010b).

## CHAPITRE II

### CADRE CONCEPTUEL ET QUESTION DE RECHERCHE

Dès le début de ce projet de recherche, j'ai décidé d'adopter la suggestion que font Martuccelli et de Singly (2009), soit que la vision sociologique « classique » se trouve en décalage avec les dynamiques sociales modernes et qu'il est alors nécessaire de regarder les phénomènes sociaux à travers des lunettes permettant de mieux rendre compte de l'univers malléable dans lequel évolue l'individu et de la manière dont ce dernier se l'approprié. Il était donc clair, dès cet instant, que le projet allait s'ancrer dans une compréhension du social qui débute par une compréhension des réalités vécues individuelles pour s'élargir vers une compréhension de leurs dynamiques transversales. Ce choix impliquait, en lui-même, l'adoption d'un paradigme de recherche qui permette de « faire ressortir le sens ou la signification que le phénomène étudié revêt pour les individus » (Fortin, 2006, p. 25) et admette une conception du monde relative au point de vue des individus : le paradigme constructiviste (Guba et Lincoln, 1994).

L'adoption de cette vision sociologique « renouvelée » impliquait également l'aménagement d'un espace où tenir compte de la malléabilité du social est possible, c'est-à-dire qui permet une conception ontologique du social en mesure d'accepter et d'interroger la « possibilité irréductible de l'action » ou encore, le fait que les individus appartiennent à un monde social où « quelle que soit la force des

conditionnements, il est toujours possible d'agir – et d'agir autrement » (Martuccelli, 2011, p. 21). Plutôt que de voir le social comme un système qui agit et restreint l'individu et ses « pulsions », on le voit comme un espace élastique, un « champ des possibles », qui offre plusieurs possibilités virtuelles à travers lesquelles l'individu navigue et fait des choix.

Cette posture, soutient Martuccelli, qui vient mettre au cœur de la réflexion sociologique les expériences individuelles, permettrait une compréhension plus juste et cohérente de la manière dont les individus font société de nos jours. En fait, elle permettrait d'en savoir plus sur la façon dont les individus se constituent, se « forgent » et adviennent à travers la manière dont le social les travaille et à travers la manière dont ils travaillent le social.

En cohérence avec la posture énoncée, je dévoile sans grande surprise que le cadre conceptuel sous-tendant le projet de recherche réfère à différents aspects de la sociologie de l'individu de Martuccelli (Martuccelli, 2009 ; Martuccelli et Singly, 2009 ; Tahon, 2011) et de la sociologie des supports qui en découle (Caradec et Martuccelli, 2004 ; Martuccelli, 2002).

Avant de présenter les concepts particuliers qui ont guidé mes questionnements et mon analyse dans cette thèse, je crois utile de présenter un portrait de leur organisation. Ce portrait de l'organisation des concepts permettra de mieux comprendre comment ils s'imbriquent et interagissent. Une définition plus opérationnelle de chacun des concepts utilisés suivra ensuite. En fin de chapitre se trouvera énoncée ma question de recherche, les sous-questions qui y sont liées ainsi que les objectifs de recherche.

## 2.1 Expérimenter la « malléabilité résistante »

Une des thèses fortes de la sociologie de l'individu de Martuccelli est cette idée que la vie sociale doit se concevoir comme un domaine élastique entre, d'un côté, le « système » et de l'autre, les « acteurs » (2011, p. 22). Cet espace d'action « élastique » ou encore « malléable », parfois appelé « champ des possibles », est nommé *l'intermonde* par l'auteur (Martuccelli, 2011).

Dans cet intermonde, l'individu se trouve au cœur de forces mouvantes et fluides dans la définition de son rapport à la société. D'une part, l'individu cherche à devenir un individu ; il cherche à se « produire », à « advenir... à « être » dans son sens le plus littéral. Cela devient possible en se détachant des « subordinations imposées par l'ordre traditionnel » (Martuccelli, 2002). L'individu n'est toutefois pas totalement libre dans son détachement et si l'étendue des comportements acceptés dans l'intermonde est vaste, il reste toutefois circonscrit. La malléabilité et l'élasticité ont leurs limites.

En fait, explique l'auteur, l'individu demeure « dépendant » des sociétés dans lesquelles il vit et en cela, il continue d'expérimenter l'emprise des normes et des rôles sur lui (Martuccelli, 2002). Face au « champ des possibles » qui s'ouvre devant l'individu, l'action n'est pas pour autant aléatoire ou imprévisible ; elle est balisée par des orientations culturelles partagées qui, toutefois, ne la soumettent à aucune « nécessité irrécusable » (Martuccelli, 2011, p. 21). Il y a là comme la perception d'une liberté qui n'est, pourtant, jamais totalement saisissable, c'est-à-dire que l'individu peut avoir à la fois l'impression d'avoir devant lui un éventail de possibilités infinies et une possibilité d'action restreinte. Il y aurait donc des moments où le

sentiment de liberté serait absent et où être « soi » parmi les « autres » donnerait l'impression à l'individu que si, en théorie, tout est possible, dans la réalité il a bien peu de choix. L'individu ferait alors l'expérience de la « malléabilité résistante » du social : l'espace d'action a atteint les limites de son élasticité. Cela régulerait sa conduite et l'obligerait à modifier sa trajectoire, explique l'auteur, notamment par le biais d'une « logique conséquentialiste » à travers laquelle il est perçu que c'est l'individu, seul, qui se « fait » lui-même et que le résultat de ses actions ou de ses inactions lui est entièrement attribuable (Martuccelli, 2011).

Ces moments, où l'action se « cogne » aux limites de la vie sociale, où les tensions s'exercent et se ressentent plus fortement, représentent ce que Martuccelli nomme, les épreuves (Martuccelli, 2010). Face à ces épreuves, c'est, pour l'individu, faire face aux défis du contexte social dans lequel il s'insère. Selon l'auteur, cette action vise moins à « se connaître soi-même » que de trouver, dans le monde et par lui, « l'espace de sa propre réalisation » (Martuccelli, 2006, p. 22).

## 2.2 Faire face à l'épreuve

Les épreuves désignent ces moments où l'individu singulier « se frotte » et s'imbrique au commun. Elles sont le point de jonction entre les trajectoires de vies individuelles et l'action des structures et des institutions. Selon Martuccelli (2006), l'épreuve type se représente comme la dissociation entre l'individu et le monde et pourrait englober le questionnement « comment être soi parmi les autres ? ». Celle-ci se déploie ensuite à travers différentes « sous-épreuves » spécifiques selon une succession standardisée à laquelle est confronté l'individu. L'auteur les organise selon deux catégories : les épreuves institutionnelles (l'école, le travail, la famille et la ville) et les

épreuves qui concernent le lien social (le rapport à l'histoire, aux collectifs, aux autres, à soi-même) (Martuccelli, 2006).

Ces épreuves se succèdent et se chevauchent au fur et à mesure que les individus avancent dans la vie. En fait, il faudrait « comprendre la vie comme constamment et simultanément scandée par une pluralité d'épreuves rendant compte de la différenciation sociale propre à toute société et de la singularisation de chaque trajectoire » (Martuccelli, 2010, p. 94). Les individus ont donc à affronter des épreuves multiples, celles-ci sont toujours en train de s'écrire et de se réécrire, et l'effet de plusieurs épreuves passées, futures ou en train d'être vécues s'éprouvent en tout temps.

De cet exercice résulte un jeu d'écriture et de réécriture de soi, à travers un processus de singularisation constant où la confrontation aux épreuves amène l'individu à vivre une ambivalence permanente. Parce qu'il est face à l'impression d'avoir une multitude de choix et à celle de n'avoir « pas le choix » avec, parfois, la désagréable impression qu'en rétrospective, il aurait pu faire « autrement ». Car il faut passer à l'action pour surmonter l'épreuve. Idéalement, il faut la réussir... ou du moins, s'y stabiliser. La gestion de cette réussite et les dilemmes que cette gestion implique sont octroyés à l'individu lui-même, à son jugement. Il doit « apprendre à faire face, souvent au milieu de choix clivés, à des événements suscitant en lui des attitudes troubles, le contraignant à développer des affects mêlés, devant une même situation » (Martuccelli, 2010, p. 98). L'auteur poursuit en expliquant que ces situations sont le fait d'une confrontation de l'individu à des situations socialement structurées où « des principes opposés, voire incompatibles (valeurs, attitudes, conduites) sont alors simultanément attendus de la part d'un même acteur » (Martuccelli, 2010, p. 98). Ce sont ces situations qui s'avèrent être particulièrement

intéressantes dans le cadre de cette thèse et, plus particulièrement, ce qui permet à l'individu de « faire face ».

Selon Martuccelli, ce qui guide l'agissement de l'individu et lui permet de se « tenir face au monde » au sein de l'instabilité sont les « supports ». Ils sont une part de ce que l'auteur appelle « l'activité de bricolage » de l'individu, ce par quoi ce dernier parvient à donner un sens à son existence, à son individualité, et à se doter d'un sentiment de « solidité » de son être, de « sûreté de soi », d'enracinement dans le social. C'est en prenant appui sur différents supports que l'individu acquiert cette solidité, ce courage identitaire qui lui permettra de se « stabiliser » dans l'intermonde, pour enrichir et asseoir sa singularité, le faisant ainsi « se tenir » face à l'épreuve.

Cette posture, où l'individu navigue dans un intermonde où il lui est toujours possible d'agir autrement, « où un nombre important d'actions, y compris radicalement opposées entre elles, sont toujours simultanément possibles » (Martuccelli, 2011, p. 22), m'a semblé très intéressante pour tenter de comprendre comment les travailleuses sociales parviennent à cheminer et à se « stabiliser » au cœur des tensions diverses auxquelles elles font face et cela, tout particulièrement au sein de leur manière de vivre leur profession. Ce cadre conceptuel m'apparaissait donc tout à fait approprié pour rendre compte de la pénibilité et de la lourdeur du travail en ayant un regard qui va bien au-delà de la nature de la profession.

Puisque ma question de recherche mobilise plusieurs concepts associés à la sociologie de l'individu de Martuccelli, celle-ci ainsi que les objectifs de recherche qui en découlent seront présentés en fin de chapitre ; c'est-à-dire après que l'organisation des concepts clés de la sociologie de l'individu ait été présentée.

## 2.3 Les concepts utilisés

### 2.3.1 L'épreuve du travail

Pour Martuccelli, les épreuves sont des opérateurs analytiques qui permettent de rendre compte de l'inscription concrète, sur les trajectoires et les vies individuelles, des déterminants structurels et institutionnels et de la manière dont les individus s'emparent des structures sociales. « Il s'agit non seulement de comprendre comment les individus font face à des changements (ce qui nous ramène à la conception de l'acteur propre à l'analyse des épreuves), mais de parvenir, en partant de l'expérience des acteurs, à une intelligence historique élargie de la société dans laquelle ils vivent » (Martuccelli, 2010, p. 144). Ces épreuves se reconnaissent en ce qu'il s'agit de moments décisifs que l'acteur juge exceptionnels et où il ressent fortement les limites sociales et les normes, qui s'imposent à lui.

Pour cette thèse, c'est l'épreuve du travail qui me semblait être l'incontournable point focal. Selon Martuccelli, le travail possède encore et toujours une signification majeure puisqu'il est à la fois « un moyen de subsistance, l'activité la plus importante d'une vie et un mécanisme statutaire d'intégration sociale » (Martuccelli, 2006, p. 120). Mais, selon les périodes et les groupes sociaux, sa signification change. Ainsi, le travail aurait perdu son rôle hégémonique en termes de définition identitaire et s'il « n'est plus tout à fait le lieu où l'individu pense pouvoir s'exprimer totalement, en revanche, il est aujourd'hui une des activités qui doivent lui permettre de cultiver sa vertu » (Martuccelli, 2006, p. 120).

Cette vertu, explique l'auteur, désigne une forme spécifique d'excellence de soi à travers laquelle s'alimente la réalisation de soi. Il s'agit « de la capacité singulière

dont fait preuve chaque individu, à ses yeux et aux yeux des autres, d'être un bon professionnel et de faire un bon travail » (Martuccelli, 2006, p. 78). Par l'investissement de soi dans le travail, à travers des capacités cognitives, affectives ou corporelles, l'individu chercherait désormais à déployer une certaine forme de « virtuosité au travail » ; c'est-à-dire une maîtrise de son travail qui lui apporterait une fierté professionnelle bien singulière. C'est là le cœur de l'épreuve du travail : ces vertus, que l'individu cherche à réaliser dans le travail, sont propres à lui et « n'engagent pas nécessairement une adhésion à une culture de classe, une identification à une profession ni forcément une satisfaction subjective (qui, elle, s'explique essentiellement par l'utilité sociale d'une activité ou les conditions de son exercice) » (Martuccelli, 2006, p. 80-81). Ce qu'il faut atteindre pour se réaliser est alors moins du domaine de l'agir normatif que de la recherche de son propre ajustement face à soi-même. Bien sûr, quelquefois cette logique est happée par le système compétitif (de l'excellence ou de la performance), mais la réussite de la singularité se trouve au bout de cette démarche alternative « lorsque l'autonomisation d'une pratique, en la libérant de toute logique de comparaison, fait du rapport de soi à soi, sinon toujours le seul, au moins le véritable critère d'évaluation » (Martuccelli, 2010, p. 55).

C'est précisément dans ce contexte, à propos de la visée de cette justesse personnelle, que se situe la thèse.

### 2.3.2 La tension

Le concept de « tension » se restreint ici spécifiquement à la tension qu'impliquent l'épreuve du travail et, par extension, la quête de justesse. Celle-ci, explique

Martuccelli (2006), se trouve coincée entre le désir qu'a l'individu d'atteindre la justesse et celui de voir cette atteinte confirmée par le regard des autres. Plusieurs cas de figure peuvent rendre cette tension problématique, notamment lorsque la voie de la vertu personnelle ne mène pas à une reconnaissance de la part des autres ou bien lorsque la reconnaissance demande à l'individu des exigences « impossibles » ou « inacceptables » face à sa quête de vertu. Soulignant le pâtir réel qu'implique cette tension, Martuccelli précise que « ce que font les individus, au nom d'un devoir fonctionnel, mais tout en le désapprouvant, est de plus en plus fréquemment contraire à leurs principes » (Martuccelli, 2006, p. 102).

Pour schématiser la situation sous l'angle de l'intermonde, disons que dans ce cas, l'élasticité de la liberté d'action a atteint son maximum et se rigidifie : agir selon sa vertu est tellement éloigné de l'axe de la reconnaissance que le travailleur n'est pas considéré comme un « bon » travailleur à travers ce qu'il perçoit du regard des autres. L'individu se voit « contraint » de poser ses actions en se rapprochant de l'axe de la reconnaissance tout en étant persuadé que ce comportement va à l'encontre de sa justesse personnelle. Cette tension, partie prenante des conditions du travail, met alors en jeu la réalisation de soi et l'atteinte de la justesse tout en lui faisant vivre des déchirements de conscience. Faut-il agir selon ses convictions, c'est-à-dire en respectant les principes en lesquels on croit et qui émergent de l'expérience personnelle et des valeurs, ou en respectant ses responsabilités professionnelles, lesquelles sont issues des normes du système et de la profession ? Lorsque les convictions et les normes ne sont pas en adéquation, les choses se corsent.

Conscient de la logique perverse, l'individu peut alors se retrouver devant ce qui prend l'allure d'une « impasse personnelle insurmontable ». Il s'agit du côté obscur de la tension et du dénouement malheureux de l'épreuve. L'individu vit alors la

« fermeture pratique des horizons » : il a l'impression d'être pris dans un engrenage qui lui dicte sa conduite et cela, même s'il a une certaine clairvoyance de la situation et qu'il est en mesure d'identifier les situations problématiques (Kirouac et Namian, 2010). C'est d'ailleurs en niant tout espace possible de choix que les individus excusent par la suite leur conduite. Mais n'y a-t-il vraiment aucun espace d'action possible ? L'auteur explique : « En fait, l'individu oscille entre le sentiment qu'il n'y pouvait rien, et le sentiment, exactement inverse, qu'il aurait pu en faire plus. Certainement pas beaucoup plus. Mais un peu quand même. Il en a pleinement conscience » (Martuccelli, 2006, p. 102).

C'est là que la responsabilisation, dans le cadre du travail, transforme un problème issu du collectif de travail en un problème personnel, en une question de capacité et de volonté individuelles. Cet engrenage peut alors devenir dommageable pour l'individu, se soldant par une certaine culpabilisation du travailleur ainsi qu'une attribution, une intériorisation individuelle de l'échec qui peut fortement remettre en question la « légitimité » qu'a l'individu de lui-même dans le monde. Le rapport de l'individu à la tension inhérente à l'épreuve du travail représente donc un concept majeur pour la thèse, notamment lorsqu'il est considéré sous l'angle de la stabilité.

### 2.3.3 La stabilité

Au sens commun, la stabilité réfère à la notion d'équilibre, où entre en jeu la nécessité d'une distribution égale des forces, des éléments, des pouvoirs. Elle réfère également à l'idée de la persistance : quelque chose de stable est quelque chose qui, pendant un certain temps, ne se modifie pas et reste identique à soi-même. Il y a dans la stabilité un travail actif : demeurer stable demande des efforts constants. Ces

définitions ne sont pas étrangères au sens qu'accorde Martuccelli à la notion de stabilité au sein de la sociologie de l'individu. En fait, au cœur d'une posture où l'on conçoit l'individu comme naviguant dans un intermonde élastique et mouvant, la stabilité et ce qui la confère, ont une importance capitale. Elle devient, en fait, ce qui permet d'affronter l'indétermination.

Pour organiser cette dynamique, cet auteur explique qu'à l'image d'une bulle d'air dans l'océan, l'individu, « tenu de l'extérieur » doit, pour se « stabiliser » au sein de l'épreuve, être en mesure de « se tenir de l'intérieur » (Martuccelli, 2006). Ce qui le tient de l'extérieur, ce sont des coercitions et des textures qui, sans être uniformes et constantes, viennent tracer les limites de l'intermonde, des possibilités virtuelles qui s'offrent à l'individu. Naviguer dans cette réalité changeante et se stabiliser dans cet univers élastique n'est pas une démarche constante, consciente ou encore maîtrisée ; chercher à mieux comprendre ce qui permet d'ancrer cette stabilité et d'ancrer l'identité et la singularité d'un individu doit donc se faire en ayant en tête que cette incursion se fait dans *l'ici et le maintenant*. Et ce qui guide l'agissement de l'individu et lui permet de se « tenir face au monde » au sein de l'instabilité sont les « supports » (Martuccelli, 2011).

#### 2.3.4 Les supports

Lorsqu'il est question de supports, on ne parle pas de contenus identitaires stables, mais plutôt d'« un rapport à soi selon un va-et-vient dialectique entre l'exploration de son individualité et l'épreuve de parois identitaires “solides” permettant de se tenir par tâtonnement » (Véran, 2004, p. 81). Ceux-ci pourraient s'apparenter, dans une certaine mesure, aux notions de capital ou de ressources. Il y a toutefois une

différence majeure à poser, explique l'auteur : les supports ne se résument pas aux moyens d'action des individus, conscients et maîtrisés. En fait, les supports s'établiraient plutôt « [...] dans un clair-obscur sui generis mi-actif, mi-passif ; parfois les acteurs sont conscients de leurs supports, mais bien d'autres fois, ils ignorent largement leur rôle ; ils se définissent par une forme d'action plutôt indirecte ou oblique que directe ; ils sont à la fois très efficaces pratiquement ou symboliquement et pourtant, et non sans paradoxe, ils sont souvent impossibles à instrumentaliser au gré de l'individu » (Caradec et Martuccelli, 2004, p. 22). Les supports sont ainsi « sollicités », bien qu'ils ne soient pas activement saisissables, par l'individu à travers l'épreuve.

En fait, les supports sont une part de ce que Martuccelli appelle « l'activité de bricolage » de l'individu, ce par quoi ce dernier parvient à donner un sens à son existence, à son individualité, et à se doter d'un sentiment de « solidité » de son être, de « sûreté de soi », d'enracinement dans le social. C'est en prenant appui sur différents supports que l'individu acquiert cette solidité, ce courage identitaire qui lui permettra de s'écarter de l'axe synchronique, de la norme, pour enrichir et asseoir sa singularité, le faisant ainsi « se tenir » dans la tension de l'épreuve.

Je précise également que les supports sont un matériau résolument social en ce qu'ils rendent compte de la dynamique d'interdépendance dans laquelle s'insère l'individu singulier qui cherche à s'imbriquer dans le commun. C'est d'ailleurs ce qu'exprime l'auteur lorsqu'il précise qu'à travers la notion de support, on cherche « à saisir cet ensemble hétérogène d'éléments, réels ou imaginaires, tissés au travers des liens avec les autres ou avec soi-même, passant par un investissement différentiel des situations et des pratiques, grâce auxquels l'individu se tient, parce qu'il est tenu, et est tenu, parce qu'il se tient, au sein de la vie sociale » (Martuccelli, 2002, p. 78).

Dans cette nouvelle lecture de la domination, l'individu ne se « tient » plus par l'incorporation de règles dictées, mais plutôt « parce qu'il vit au milieu de situations qui le tiennent » (Martuccelli, 2002, p. 73).

Par une « sociologie des supports », l'auteur propose au chercheur non pas de s'intéresser à la constitution de l'individu comme tel, mais aux procédures par lesquelles il parvient à se tenir face au monde. L'étude des supports est donc particulièrement intéressante lorsque l'on désire rendre compte de la manière dont les individus parviennent à « exister » singulièrement, lorsqu'il s'agit d'interroger ce qui « tient » l'individu dans les épreuves qu'il traverse et de comprendre comment il arrive à être supporté dans le monde.

#### 2.4 Question(s) et objectifs de recherche

Cette posture, où l'individu navigue dans un intermonde où il lui est toujours possible d'agir autrement, « où un nombre important d'actions, y compris radicalement opposées entre elles, sont toujours simultanément possibles » (Martuccelli, 2011, p. 22), m'a intriguée pour tenter de comprendre comment les individus travailleurs sociaux parviennent à cheminer en se situant au cœur de tensions diverses et tout particulièrement au sein de l'épreuve du travail. Il y a plus de 40 ans que la santé mentale au travail des travailleuses sociales préoccupe les praticiennes et les chercheuses. Cette approche permettrait-elle d'amener de nouvelles réflexions et de nouvelles ouvertures ?

Si les scénarios les plus oppressants, en termes de tension au travail, semblent pouvoir mener à la cristallisation de problèmes de santé mentale au travail, c'est-à-

dire à la souffrance, à la détresse émotionnelle, voire à l'épuisement professionnel, je rappelle toutefois qu'ils ne représentent pas le centre de mon intérêt de recherche. Ces scénarios, dramatiquement vécus et fortement retrouvés au sein de la sphère du travail social, agissent, selon moi, comme des révélateurs : ils témoignent de la lourdeur dont est empreinte l'épreuve du travail et qui pèse sur l'individu qui l'éprouve. Ces statistiques liées aux perceptions individuelles, concernant le niveau de stress au travail, de détresse psychologique ou de bien-être au travail, de même que les statistiques assurancielles informant au sujet du retrait du travail pour *burnout*, épuisement professionnel, dépression et autres étiquettes dont la sémantique a tout à voir avec la santé mentale au travail, sont, selon moi, la pointe d'un iceberg à explorer.

#### 2.4.1 Question principale, sous-questions et objectifs de recherche

Cette lourdeur et cette pénibilité au travail qu'expérimente l'individu, ainsi que le travail actif pour y faire face, pour résister et persister dans une profession qui a un sens, suscitait un questionnement. En problématisant cet intérêt de recherche sous l'angle de la sociologie de l'individu de Martuccelli, et tout particulièrement en mobilisant la sociologie des supports qui en découle, la question principale de recherche devient :

- Comment la travailleuse sociale québécoise, travaillant au sein du réseau public, parvient-elle à se stabiliser au sein de la tension que génère l'épreuve du travail ?

Cette question principale s'accompagne de trois sous-questions qui m'ont permis d'approfondir et d'enrichir mon questionnement premier.

- Comment s'éprouve la tension liée à l'épreuve du travail chez la travailleuse sociale ?

Par cette sous-question, je cherche à comprendre et à décrire comment la tension se révèle à travers les expériences vécues au travail et la manière dont cette tension est exprimée et racontée par l'individu. « Éprouver » la tension fait ici référence au « pâtir subjectif » de l'individu (Martuccelli, 2014) et qui concerne son ressenti personnel autant que ce qu'il doit déployer, comme force et comme énergie, pour faire face. De manière générale, comprendre et cerner ce que représente « faire face à l'épreuve du travail » et « être en tension », à la manière d'une atmosphère ou d'une ambiance pour les travailleuses sociales, donnera des indices sur ce niveau de réalité, mais surtout sur ce que représente l'effort de la stabilisation.

- Comment se diffracte la tension liée à l'épreuve du travail chez la travailleuse sociale ?

Cette sous-question vise à cerner les contours de la tension de l'épreuve du travail pour les travailleuses sociales ; à identifier les points précis qui font tension pour cette profession, là où l'espace d'action se rigidifie et où les travailleuses doivent se positionner. Ces points sont une importante constituante pour comprendre face à quoi, exactement, elles doivent se stabiliser.

- Quels sont les principaux supports de la travailleuse lui permettant de « se tenir face au monde » et quel rôle jouent-ils dans le processus de stabilisation de l'individu ?

Cette troisième sous-question met l'accent sur l'identification des supports qui ressortent du discours des travailleuses et sur lesquels elles prennent appui pour se stabiliser et faire face à l'épreuve. Elle vise aussi à comprendre comment l'action des supports se traduit au niveau du travail sur soi qu'effectue l'individu au sein du processus de stabilisation qu'il expérimente face à l'épreuve du travail. Par cet objectif, je cherche donc à identifier la manière dont le support est mobilisé et comment il agit sur l'expérience de la réalité de la travailleuse sociale.

- De quelle manière la dynamique individu-supports permet-elle à l'individu de réinterpréter, voire de réinventer, son travail social vécu en accord avec sa quête de justesse personnelle ?

Cette dernière sous-question se veut complémentaire à la troisième sous-question. Elle formule l'objectif de porter un éclairage sur la manière dont les supports permettent de transformer l'interprétation qu'ont les travailleuses sociales de ce qui leur est demandé socialement, institutionnellement ou personnellement et comment cela affecte, ou non, leur expérience du travail et leur manière de faire face à l'épreuve du travail. La mise au jour de ces dynamiques permet d'en savoir plus sur la manière dont les supports « tiennent » l'individu dans la tension et lui permettent de colorer ou de réinventer, à sa manière, le travail social qu'il met en œuvre vers l'atteinte de la justesse personnelle.

## CHAPITRE III

### MÉTHODOLOGIE

*« I cannot look at the world objectively because the world is not, and cannot possibly be, outside me, since I am – and always have been since birth – in the world existing as part of it. » (Watts, 2001, p. 12)*

Dans le cadre de ce chapitre, la méthodologie réfère à la manière dont on construit la recherche et la manière dont on la pilote : elle désigne la réflexion et la logique transthéorique sur laquelle la thèse s'est construite. Ce que je veux asseoir, par le terme transthéorique, est le fait que je me situe dans une vision concordante de la méthodologie (Pires, 1997), c'est-à-dire une vision qui admet que la méthodologie de recherche d'un projet, ainsi que les fondations épistémologiques qui la supporte, doit nécessairement servir le problème de recherche. « Choisissez vos questions de recherche [...] et choisissez ensuite l'épistémologie et les types de données qui nous semblent les plus appropriés, les plus intéressants ou "suffisants" pour traiter ces questions », recommande Pires (1997, p. 16). Un peu comme si « le problème avait son mot à dire au chercheur sur les options épistémologiques, théoriques et méthodologiques possibles pour mieux l'approcher, y compris le choix des articulations disciplinaires » (Pires, 1997, p. 16).

Cette vision concordaire laisse une grande place à la créativité et au décloisonnement disciplinaire et théorique ; obligeant la chercheuse à construire la route qui lui permettra d'accéder aux réponses qu'elle veut obtenir plutôt que de forcer l'intérêt ou le problème de recherche à suivre une route pré-établie. Ce processus peut alors mener à des bricolages méthodologiques qui suivent une logique transthéorique. En contrepartie à cette créativité et cette autonomie méthodologique vient l'obligation de rendre compte des bases cohérentes qui la compose. Ce chapitre sert donc à poser les bases épistémologiques et les principes méthodologiques sur lesquels se fonde ma thèse.

Découpé en trois sections, le chapitre se concentre d'abord à présenter les éléments épistémologiques, ontologiques et paradigmatiques qui ont informé mes décisions tout au long de mon parcours et qui sont imbriqués dans ma posture de recherche. Une compréhension claire de ces éléments, explique Grix (2002), est essentielle pour comprendre le projet de recherche comme un tout, c'est-à-dire, pour parvenir à saisir les interrelations entre les composantes clés de la recherche et prendre la mesure de sa cohérence.

Les sections suivantes traitent du choix des méthodes qualitatives et des méthodes de collecte de données. Elles présentent la cohérence des choix de la première section avec le choix des méthodes qui ont été préconisées pour cette recherche et les approches utilisées pour penser et réaliser la collecte des données. Le but, derrière ce chapitre, est donc de raconter les différentes décisions méthodologiques qui ont jalonné cette recherche pour que les « ways of thinking and ways of seeing » (Anfara et Metz, 2006, cité dans Johnson, 2011, p. 37) puissent être saisis.

Finalement, je rappelle que suite à ce chapitre essentiellement théorique suit le chapitre 4 portant sur le design de la recherche. Il y est question du déroulement pratique du processus de recherche et il faut le voir comme un chapitre complémentaire à celui-ci.

### 3.1 Posture épistémologique

Mon intérêt envers l'étude de la santé mentale au travail des travailleuses sociales sous l'angle de la sociologie de l'individu a grandi et s'est précisé au fur et à mesure que je me suis familiarisée avec des éléments de cette théorie et que j'ai raffiné ma compréhension du potentiel de la notion d'épreuve. Aussi, je ne peux pas dire que le « choix » de la posture épistémologique est quelque chose qui s'est produit de manière consciente et réfléchi dès le départ.

Pourtant, mon attirance envers mon objet d'étude, ma façon de l'aborder et mon envie d'aller vers la sociologie de l'individu seraient plus chargées qu'il n'y paraît si l'on en croit Ron Levy (1994) ou encore Guba et Lincoln (1994). Le paradigme dans lequel l'individu chercheur se positionne, explique Levy (1994), repose sur un ensemble de croyances et il représente, selon Guba et Lincoln, « a worldview that defines, for its holder, the nature of the "world", the individual's place in it, and the range of possible relationships to that world and its parts » (1994, p. 107). On pourrait donc penser que mes intérêts de recherche et ma posture découlent de tout un tas de prénotions et de croyances qu'il faut concevoir comme « existentially subjective, personal and private » (Dewey, 1958, cité dans Levy, 1994, p. 97). C'est dans la même veine que Kleinman et Copp soulignent que nos « identities and life experiences shape the political and ideological stances we take in our research »

(1993, p. 10). Il faudrait donc bien sûr considérer que je portais déjà un bagage important en moi avant même le début de mon projet de recherche.

Quoi qu'il en soit, en choisissant de me tourner vers la sociologie de l'individu de Martuccelli pour mieux comprendre comment les travailleuses parviennent à sauvegarder leur bien-être psychologique, il était clair pour moi que mon projet de recherche allait s'inscrire au sein des perceptions de ces travailleuses et au cœur de leur monde vécu. J'allais donc opter pour une posture constructiviste, laquelle implique, selon Mucchielli, que « le réel connaissable est un réel phénoménologique, celui que le sujet expérimente et nous ne pouvons en aucun cas concevoir un monde indépendant de notre expérience » (2005, p. 15).

En effet, c'est l'étude du monde vécu qui a ici toute sa pertinence et plus particulièrement le point de vue interne, c'est-à-dire « le sens que les acteurs donnent à leurs conduites ou à leur vie » (Pires, 1997, p. 33). La posture épistémologique, en ce qui a trait à l'ontologie, se campe ainsi dans un relativisme où les réalités sont appréhendées, selon Guba et Lincoln, « in the form of multiple, intangible mental constructions, socially and experientially based, local and specific in nature [...], and dependent for their form and content on the individual persons or groups holding the constructions » (1994, p. 110-111). Cette position ontologique est tout en cohérence avec l'utilisation de la notion d'épreuve comme opérateur analytique. En effet, cette dernière nécessite d'entrer dans une logique où la subjectivité est le matériau de base et où le monde vécu, propre à chacun, doit être compris comme multiple (Martuccelli et Singly, 2009).

Pour répondre à mes questionnements et mes objectifs de recherche, il devenait donc nécessaire de m'intéresser au(x) sens que les acteurs donnent aux processus

leur permettant de « se tenir face au monde ». Atteindre ce matériau nécessitait toutefois l'utilisation de méthodes qui le permette, c'est-à-dire des méthodes qui puissent me donner à voir et à comprendre ce monde... peut-être même y « entrer ». « A deep understanding of life means entering it », souligne Charmaz (2004, p. 980) et c'est tout à fait l'image que je voulais atteindre en termes de compréhension profonde. Je me suis donc tournée vers les méthodes qualitatives afin de bénéficier de la capacité de celles-ci à « décrire en profondeur plusieurs aspects importants de la vie sociale relevant de la culture et de l'expérience vécue » (Pires, 1997, p. 52).

### 3.2 Méthodes qualitatives

J'ai été marquée par ces propos d'Alvaro Pires qu'a rapportés Lorraine Savoie-Zajc : « la fonction de la méthodologie n'est pas de dicter des règles absolues de savoir-faire, mais surtout d'aider l'analyste à réfléchir pour adapter le plus possible ses méthodes, les modalités d'échantillonnage et la nature des données à l'objet de sa recherche » (2007, p. 100). Dans le cadre de ma thèse, cette visée m'a amenée à toucher à différentes méthodes et à produire un bricolage qui, bien qu'il se soit toujours inscrit au cœur des méthodes qualitatives, s'est considérablement affiné au fur et à mesure que je me familiarisais avec mon objet d'étude et que j'approfondissais ma connaissance de la réalité des travailleuses participantes.

J'aimerais maintenant présenter les motivations qui ont encadré mon choix des méthodes qualitatives comme méthode de recherche et qui ont plus spécifiquement mené à mes décisions quant aux méthodes de collecte de données à utiliser.

### 3.2.1 La flexibilité d'aborder une population vulnérable

Les travailleuses sociales représentent-elles une population vulnérable ? Trois éléments m'ont amenée à désirer les considérer comme telles et ainsi adapter les méthodes que j'allais utiliser.

D'abord, les données disponibles à ce jour, quant à la santé mentale au travail des travailleuses sociales, confirment que, de manière générale, leur situation est inquiétante. Le niveau de détresse psychologique apparaît être, pour cette population de travailleuses, plus élevé que la moyenne (APTS, 2017 ; Bernier et Larivière, 1996). Il m'a donc semblé naturel, dès le départ, d'adapter les méthodes de recherche que j'allais utiliser afin que celles-ci respectent des participantes potentiellement « vulnérables » ou, à tout le moins, comme éprouvant une expérience du travail pénible.

Ensuite, j'avais conscience que j'allais m'adresser à une population majoritairement féminine, le travail social étant une profession du *care* historiquement attribuée aux femmes et dans laquelle elles sont toujours bien présentes (Bouquet, 2007 ; Stephensen, Rondeau, Michaud et Fiddler, 2001 ; Tronto, 2009). Si les femmes ne sont pas toutes en situation de vulnérabilité, il n'en reste pas moins qu'à ce jour, elles demeurent « silenced, othered, and marginalized by the dominant social order » (Hesse-Biber et Leavy, 2005, p. 28). Il m'apparaissait alors nécessaire de favoriser l'expression et l'écoute de leurs voix.

Outre ces considérations propres à la population à l'étude, Martuccelli indique, dans son livre *Forgé par l'Épreuve*, que l'entretien au sujet des épreuves peut soulever une

forte émotion et que sur la centaine d'entretiens au cours desquels il cherchait à comprendre comment l'individu réagissait face aux épreuves de la vie « presque un quart des interviewés furent saisis par les larmes, ou des moments de silence » (2006, p. 93). Ce troisième élément m'a poussée à rechercher des méthodes de collecte de données respectueuses des difficultés et des émotions que pourraient éprouver les participantes.

Ces éléments m'ont amenée à avoir comme préoccupation première, l'assurance que les méthodes employées allaient aborder la réalité des participantes avec considération, respect et bienveillance. Si je n'avais pas explicitement pour but d'effectuer cette recherche dans l'esprit d'une *ethic of care* (Dickson-Swift, James et Liamputtong, 2009), il est clair que cet idéal a influencé et accompagné mes démarches. Ce souci de favoriser l'expression de réalités difficiles avec le moins de risque possible de heurter ou de bouleverser intimement les participantes a eu un impact sur le choix des méthodes et la manière de les aborder. Différents principes de la recherche sensible, laquelle est particulièrement adaptée à la recherche auprès de populations vulnérables, ont guidé mes choix de méthodes. Liamputtong (2007) et Dickson-Swift (2007), dans leurs ouvrages traitant de la recherche sensible auprès de populations vulnérables, mentionnent notamment l'importance de prendre le temps de bâtir une relation de confiance avec les personnes participantes, d'aborder celles-ci avec une dynamique de réciprocité et respect et d'avoir une sensibilité quant à leurs besoins, leurs difficultés et leurs particularités.

Il s'agit de principes qui ne sont pas exclusifs à la recherche sensible et qui peuvent s'arrimer de facto aux méthodes qualitatives. Je me suis donc efforcée, tout au long de ce projet, de ne pas perdre de vue ces principes. Ce souci particulier m'a fait accorder une plus grande importance aux aspects sensibles de la recherche

qualitative (la relation de pouvoir entre la chercheuse et la participante, par exemple, ou encore les moyens permis à la participante pour exprimer son expérience de la vie). Il m'a aussi obligé à aller vers une littérature sensible (notamment sous l'angle de la *sensitive research*) et féministe qui a élargi ma compréhension des méthodes et m'a amenée à être plus créative dans mon bricolage méthodologique.

### 3.2.2 Favorise le lien de confiance et laisse place à la subjectivité

Si je savais que les méthodes qualitatives étaient à privilégier dans le cadre d'une sociologie de l'individu, comme le soutiennent Martuccelli et de Singly (2009), de nombreuses décisions quant à mon implication, en tant que chercheuse, et quant à la manière de considérer et d'aborder les participantes restaient à prendre. Parce qu'il me semblait que le monde vécu des participantes quant à leur univers professionnel allait être chargé et possiblement difficile à aborder, il m'a semblé nécessaire de faire des choix, quant aux méthodes, qui allaient favoriser et encourager un espace de confiance entre les participantes et moi.

Cet espace de confiance avait pour but de m'amener à avoir une compréhension profonde de la réalité des participantes. Pour mettre en place les conditions nécessaires à la réussite de ce défi, je devais entrer dans le « monde » à étudier, « rapprocher » l'objet d'étude, l'intérioriser et m'en imprégner. Pires compare la démarche à celle de l'anthropologue « qui laisse l'autre culture ou la culture de l'autre entrer en lui » (1997, p. 42). Il faut « parvenir à "sentir" et à s'approprier une portion du vécu du participant » (Champagne et Clennett-Sirois, 2016, p. 87). Charmaz amène des précisions quant à la nature privée et intime de cette approche : « Entering the phenomenon means that you come to sense, feel, and fathom what

having this experience is like [...] » (2004, p. 981). Le choix des méthodes de collecte et d'analyse subséquentes s'est donc fait en cohérence avec ces logiques.

À ce sujet, et d'un point de vue plus technique, Mucchielli explique que « ce qui caractérise les techniques de recueil [des méthodes qualitatives] c'est, essentiellement, l'implication du chercheur dans le maniement de la technique qu'il utilise. Cette technique est un prolongement de lui-même, le chercheur est partie prenante de l'instrument » (2005, p. 23). Cette particularité, si elle demande une grande mobilisation intellectuelle sur le terrain, est aussi ce qui permet une grande implication subjective et une grande possibilité d'ajustement, car elle permet de moduler la collecte de données aux besoins de compréhension de la chercheuse et aux nécessités sensibles des personnes participantes, du terrain et de l'objet de recherche. Cette possibilité n'a fait que confirmer la nécessité de poursuivre vers les méthodes qualitatives.

De plus, la considération de la chercheuse comme partie prenante de l'outil de collecte de données est un point qu'il me semblait primordial de respecter en ce qu'il me permet d'accorder un espace et une légitimité à ma propre subjectivité et à mon humanité. En fait, j'adhère à l'idée selon laquelle la subjectivité de l'individu chercheur est, à la manière d'un outil, ce qui permet d'atteindre une compréhension qui ne pourrait pas l'être autrement. La compréhension « incarnée » qu'elle permet (Denzin (dans Holland, 2007) utilise le mot « embodied »), est considérée comme quelque chose qui transcende l'humain et apporte des dimensions qui vont au-delà du langage. Il est d'ailleurs soutenu par plusieurs que les émotions, l'intuition et les ressentis qui traversent l'individu chercheur tout au long de son processus de recherche sont des composantes importantes lui permettant de comprendre la réalité qu'il cherche à saisir (Heinisch, 2001 ; Hubbard, Backett-Milburn et Kemmer,

2001 ; Johnson, 2009). Celles-ci font, après tout, partie de l'expérience de la réalité des individus. C'est pourquoi les méthodes qui ont été mises en œuvre étaient en accord avec le souci de promouvoir une pratique s'inspirant du « chercheur réflexif » (de Freitas, 2012).

Dans le cadre de ce projet, je suis d'avis que ma subjectivité et mon humanité ont bien sûr transcendé toutes les étapes. Je crois qu'elles ont cependant été particulièrement sollicitées lors de la collecte des données, par mon investissement personnel dans la relation avec les participantes, et lors de l'analyse des données, dans la compréhension de l'expérience vécue des participantes et dans la phase créative des pistes de compréhension visuelles.

### 3.2.3 Réflexivité et co-construction

En formulant les objectifs de la thèse et le cadre conceptuel, il devenait évident pour moi que les méthodes devaient permettre et favoriser l'établissement d'une dynamique de co-construction de sens. En fait, on explique que « dans le cadre d'une sociologie de l'individu, le sens vécu que les individus donnent à leurs conduites doit être questionné » (Martuccelli et Singly, 2009, p. 91). On soutient également que l'analyse doit inclure « le contenu de la conscience des individus interrogés » (Martuccelli et Singly, 2009, p. 92) et tout ce qu'implique le « travail sur soi » et la réflexivité qui y est liée.

Pour réellement entrer dans cette dynamique et avoir accès au matériau intime qui m'intéressait, j'étais consciente que mon approche avec les participantes allait devoir être franche et ouverte, mais aussi réciproque (Dickson-Swift et al., 2007 ;

Liamputtong, 2007). Avoir accès à cette intimité et cette réflexivité allait me demander, à moi aussi, de me dévoiler et de me révéler. Parvenir à coconstruire le sens que les participantes donnent à leur vécu en respectant leur réalité, leurs dispositions et leurs besoins allait me demander de me commettre à deux niveaux. D'abord dans la collecte de données, à travers mon analyse conjointe de leur situation, mes questionnements et mes incompréhensions, et ensuite dans mon analyse de ce que cette recherche pouvait bouleverser chez moi, ma propre réflexivité.

De plus, comme je m'intéressais à un matériau complexe et intime, il devenait nécessaire, à mon sens, de confirmer ma compréhension et mon analyse de la réalité étudiée avec les participantes à différents moments du projet. Cette co-construction allait demander une méthodologie de recherche permettant et prévoyant des allers-retours et donc, nécessiter un déroulement à moyen terme. Il était donc clair que j'allais devoir opter pour des méthodes de collecte et d'analyse qui laissent place à la réflexion, à l'échange et à l'implication en profondeur des participantes tout en adoptant une posture et une attitude de recherche réflexives. Pour réaliser ces objectifs, il devenait nécessaire d'envisager l'adoption de méthodes et d'instruments de collecte de données adaptables et « non fixées » particulières aux méthodes qualitatives (Mucchielli, 2005).

### 3.3 Collecte de données : recueillir les images et les paroles

Mes objectifs de recherche nécessitaient d'aller en profondeur dans le côté intime et personnel du vécu de la profession des participantes. J'ai donc rapidement écarté l'idée de réaliser des observations; celles-ci ne m'auraient permis que d'effleurer la

réalité du travail de travailleuse sociale sans rien ajouter à ma compréhension du discours intime de la travailleuse quant à sa profession. Ayant beaucoup d'intérêt pour l'entretien compréhensif « en profondeur » et la proximité qu'il permet, j'envisageais recourir à cette méthode. Toutefois, ayant déjà fait des entrevues auparavant, il me semblait qu'une seule rencontre ne serait pas suffisante. Que celle-ci ne nous permettrait pas d'entrer dans le vif du sujet et qu'il serait ardu, en une seule rencontre, d'aborder avec bienveillance l'expérience de « faire face ». Je me suis donc renseignée sur la possibilité de procéder en plusieurs temps.

Dans ma projection idéale, je me voyais, dans un premier temps, rencontrer les participantes pour mieux les connaître et analyser sommairement leur situation puis, dans un deuxième temps, faire un retour sur l'analyse de la première entrevue, question de confirmer ou non mes perceptions, et pousser plus loin le travail de co-construction. J'avais l'impression que le temps, entre la première et la deuxième rencontre, pouvait être mis à profit pour faire réfléchir la participante sur son travail, mais je ne savais pas comment organiser ce temps de réflexion et m'assurer qu'il ait lieu. Je voulais que les participantes réfléchissent, qu'elles prennent le temps de « penser leur pratique ». J'en suis venue à la conclusion qu'une activité photographique, durant laquelle elles produiraient des photographies à propos de leur expérience du travail social, permettrait ce moment de réflexion.

J'ai donc, au départ, pensé à l'activité photographique comme quelque chose qui permettrait de faire réfléchir la participante sans vraiment penser aux photographies en tant que données. Au fil de mes lectures sur les méthodes de recherche alternatives et photographiques, j'ai toutefois découvert que les photos pouvaient être beaucoup plus qu'une simple façon de « bonifier » l'entretien : elles étaient en elles-mêmes des données qui pouvaient, au même titre que la parole, être analysées

pour ce qu'elles sont. La photographie semblait également être un médium intéressant à utiliser avec les personnes vulnérables, celui-ci leur permettant de s'exprimer autrement que par la parole et de communiquer beaucoup d'informations « sans effort » lorsque, par la suite, on les questionne sur leur production (Tinkler, 2013, p. 150). J'ai alors pensé que la photographie pourrait offrir une alternative aux travailleuses sociales afin d'exprimer leur manière de percevoir l'épreuve du travail, avec tout ce que cette perception peut avoir d'émotif et de difficilement appréhendable par la parole.

Considérant ma posture et mes préoccupations sensibles quant à la manière dont je souhaitais aborder les participantes et leur vécu, j'ai décidé d'opter pour une méthode de collecte de données en trois temps. J'allais d'abord avoir un premier entretien avec les participantes afin d'avoir une première idée de leur réalité. Dans un deuxième temps, les participantes allaient faire, de manière autonome et individuelle, une activité de photographie réflexive au sujet de la manière de penser leur profession. Finalement, nous allions nous rencontrer une seconde fois pour un deuxième entretien afin que les photos soient dévoilées, expliquées et que nous discussions plus en profondeur de leur manière propre de « faire face » à l'épreuve.

### 3.3.1 L'entretien compréhensif semi-dirigé

Selon Martuccelli et de Singly (2009), il n'y a pas de consensus au sujet de la forme d'entretien qui conviendrait le mieux à une sociologie de l'individu. L'entretien en profondeur compréhensif, qui « accorde un statut à la conscience et à la possibilité du travail sur soi » (Martuccelli et Singly, 2009, p. 92) semble toutefois être le type d'entretien à favoriser. Il paraît d'ailleurs être particulièrement en accord avec les

dynamiques individus-société que la sociologie de l'individu implique. En effet, selon Kaufmann la démarche compréhensive s'appuie sur « la conviction que les hommes ne sont pas de simples agents porteurs de structures, mais des producteurs actifs du social, donc des dépositaires d'un savoir important qu'il s'agit de saisir de l'intérieur » (2007, p. 26).

Ajoutons que pour l'approche compréhensive, l'investissement de la chercheuse et de la participante dans l'entretien est nécessaire. Celui-ci vient favoriser l'émergence d'un lien privilégié et intime entre elles, lequel serait propice à la réflexion et au retour sur soi (Charmaz, 2004 ; Kaufmann, 2007 ; Liamputtong, 2007). Cet aspect de l'entretien compréhensif, qui s'éloigne de la conception impersonnelle et neutre associée à l'entretien classique, viendrait favoriser la création d'un espace où la participante serait à l'aise de faire basculer des éléments « de la zone de non-conscience à la zone de conscience » (Martuccelli et Singly, 2009, p. 96) ou, pour reprendre les concepts de Giddens qu'énonce Legavre, de faire se muer, en partie, sa « conscience pratique » afin d'élargir et d'enrichir sa « conscience discursive » (1996).

Ce travail réflexif, en cours d'entretien, est essentiel. Il fait partie de cette idée de co-construction au centre de la thèse, mais il permet aussi de répondre à l'un de mes objectifs, c'est-à-dire à mieux comprendre comment les travailleuses réinventent leur travail social. Parce qu'il ne s'agissait pas seulement de recueillir « des représentations toutes faites » lors de l'entretien, mais d'aider la participante à faire émerger, au fil de la discussion, une analyse intersubjective coconstruite avec la chercheuse pour comprendre comment se vit et s'éprouve l'épreuve du travail, il était aussi nécessaire de tendre vers un style d'entretien qui permettrait de rompre avec la hiérarchie usuelle chercheur-participant. Je voulais avoir la possibilité de « m'imprégner » (Kaufmann, 2007) de la réalité vécue et « d'entrer dans le

phénomène » (Charmaz, 2004) à travers un dialogue qui, par moment, fait oublier le cadre de l'entretien.

### 3.3.2 La photographie réflexive

L'activité de photographie réflexive que décrit Liamputtong (2007) est celle que nous avons retenue pour les travailleuses sociales participantes. Lors de celle-ci, les personnes participant à la recherche sont invitées à produire elles-mêmes les photographies en lien avec les objectifs de la recherche et les donner à la chercheuse pour qu'elles s'ajoutent aux données de l'analyse. S'appuyant sur de nombreux auteurs, Liamputtong affirme que l'imagerie visuelle, et donc la photographie, est « particularly appropriate for researching sensitive topics with vulnerable people » (2007, p. 141), notamment parce qu'elle permet une forme d'expression différente des mots et parce qu'elle place les participantes dans le rôle d'expertes de leur réalité et de leur compréhension de leur environnement. Les photos, en tant que matériaux de recherche, sont considérées comme des constructions qui informent sur la manière dont la réalité est perçue et la manière dont elle est exprimée, suivant le principe selon lequel « la compréhension du monde est formée à partir de la façon dont les individus perçoivent les événements, les autres et les situations » (Dion et Ladwein, 2005, p. 14).

L'idée derrière cette production par les participantes est que « such research subject-generated images can either reveal the subject's own understandings of photography, and perhaps of representation more generally, or aspects of the research subject's lives and environment that are simply unavailable to the researcher » (Banks, 2007, p. 81). La photographie des participantes permet donc de

voir ce qui, en d'autres circonstances, serait inaccessible. Si, dans différentes recherches faisant usage de la photographie autogénérée par les participantes, l'inaccessible réfère à des lieux physiques réellement inaccessibles pour la chercheuse (lieux de travail, lieux de culte), dans le cas présent, l'inaccessible réfère surtout au territoire de l'intime et de l'introspection.

Demander aux participantes de produire les images réflexives est, rapportent Maresca et Meyer, une manière de se concentrer sur « les représentations » que les participantes se font « d'elles-mêmes ou de leur situation » (Maresca et Meyer, 2013, p. 55). Rapportant les propos de Barbara Harrison, Liamputtong explique que cette pratique photographique vise à symboliser et à rendre visibles « aspects of the self in social and physical environments » (Liamputtong, 2007, p. 145). L'appareil photo permet ainsi aux participantes d'exprimer leurs identités et de réaliser, selon les indications données, un « self-portrait without self » (Harper, 2012), c'est-à-dire un portrait de leur identité ou d'une facette de celle-ci à travers différentes images évocatrices. Directement intéressé par la dynamique entre l'individu et le monde, ce « self-portrait without self » a, dès le départ, été envisagé comme une manière d'explorer la dynamique entre l'individu et le monde pour Douglas Harper. En suivant des indications claires, mais peu restrictives, les participantes sont amenées à réfléchir sur elles-mêmes et leur identité ; une réflexion qui s'accompagne ensuite de la production d'un texte explicatif pour chaque photo. Harper explique qu'ultimement, le but de cette activité est de « render the personal into a sociological context » (Harper, 2012, p. 246).

Tinkler (2013) explique, en se basant sur plusieurs auteurs, que le fait de demander aux participantes de prendre un temps, personnel, pour réaliser une activité photographique a, comme grand avantage, de favoriser un accès rapide à des

informations issues d'un processus réfléchi et profond. Elle affirme que « the process of deciding what to photograph is also valued for prompting participants to concentrate their thoughts and feelings on a subject » (2013, p. 151). Citant Blinn et Harrist, Tinkler ajoute que la conduite d'une activité photographique réflexive a permis, par la suite, de conduire des entretiens qui, si cette activité n'avait pas eu lieu, auraient été d'un niveau beaucoup plus superficiel, car les participantes n'auraient pas eu l'obligation de travailler et de réfléchir préalablement sur leur expérience, leurs pensées et leurs émotions en lien avec le phénomène à l'étude (2013).

L'intérêt, dans le cadre de cette recherche, est précisément d'accéder à l'intimité des participantes, à leur perception de leur environnement, à leur manière de se percevoir elles-mêmes dans cet environnement, mais surtout, d'exprimer de manière sensible leur ressenti de l'épreuve. Si faire réfléchir préalablement les participantes me semblait nécessaire, leur donner le moyen de s'exprimer autrement que par des mots me semblait aussi avoir un grand potentiel pour mieux comprendre les émotions en jeu.

Maresca et Meyer expliquent que la production photographique et l'expression, sous forme visuelle, peut être conçue à la fois comme un *produit social*, car la manière dont l'image est pensée et produite émerge d'une façon culturelle de représenter les choses, et à la fois comme une *image du social*, c'est-à-dire qu'elle représente ce que le social donne à voir. Dans certains cas, ajoutent-ils, ces deux statuts peuvent même se superposer. C'est ce dernier cas qui semblait le plus logique pour le présent projet, les photos des participantes pouvant donc s'envisager à la fois comme un « objet » d'étude et comme un « outil » de recherche (Maresca et Meyer, 2013).

### 3.3.3 L'entrevue « photovoice »

Douglas Harper décrit deux méthodes, dans son livre *Visual Sociology* (2012), pour aborder les significations qu'ont certaines photos pour les participantes : il s'agit de la photo elicitation et du photovoice. Dans les deux cas, l'idée est de faire parler les participantes au sujet de photographies pour approfondir la compréhension de l'objet d'étude. Ce qui distingue les deux méthodes toutefois est que dans le cadre du photovoice, ce sont impérativement les participantes qui produisent le matériel visuel et cela, expressément pour la recherche. Thomas Eberle met en lumière une particularité de la photo elicitation qui pourrait la différencier fortement du photovoice : dans le premier cas, ce sont les narrations qui demeurent la source première des données « but elicited by photos » (Eberle, 2018, p. 400), dans le second cas, j'avance l'idée que les photographies sont des données au même titre que les narrations, voire que leurs significations peuvent primer sur celles accordées aux paroles, permettant de considérer ces dernières sous un nouveau jour. Cette différence, entre la photo elicitation et le photovoice, n'est pas explicite chez plusieurs auteurs qui utilisent le terme « photo elicitation » pour toute activité visant à connaître le sens qu'accordent des participantes à des photographies peu importe leur provenance et le contexte de leur production. Cela explique pourquoi certaines références pertinentes pour le photovoice utilisent le vocable de photo elicitation interview (Clark-Ibanez, 2013 ; Liamputtong, 2007 ; Lorenz, 2013 ; Samuels, 2013).

Quoi qu'il en soit, l'idée derrière le photovoice est de démystifier la photo ou, du moins, de réduire le spectre polysémique de la photographie présentée pour en faire ressortir le sens qu'y accorde l'individu qui l'a produite. Comme l'expliquent entre autres Dion et Ladwein (2005), la photo en elle-même est parlante, mais compléter

ce que l'image a à dire avec ce que l'individu a à en dire permet une meilleure compréhension du discours global des participantes. « Dans cette perspective, expliquent les auteurs, elle n'est plus utilisée comme support d'entretien pour faire réagir les acteurs par rapport au sens de leurs actions, mais comme matériel de recherche pour faire émerger le sens des actions. En effet, la photographie permet seulement de recueillir des formes et des couleurs. Elle ne donne donc pas accès directement à une réalité sociale et elle n'a d'intérêt que si elle est décryptée et reconstruite » (Dion et Ladwein, 2005, p. 15). Pour effectuer ce décryptage, les auteurs proposent de compléter la prise de photos par d'autres techniques : « entretiens, observations, récits de vie, journaux de bord, introspection... Mixer les techniques d'approche du terrain permet de générer des perspectives différentes par rapport à la question de recherche » (Dion et Ladwein, 2005).

Cette méthode ressemble fortement à ce que Sarah Bonsor Kurki (2016) appelle le « Visual Narrative Inquiry » et qu'elle décrit, en citant Hedy Bach, comme étant « an intentional, reflective, active human process in which researchers and participants explore and make meaning of experience both visually and narratively » (Bonsor Kurki, 2016, p. 44). Utilisant cette méthode dans sa thèse, Bonsor Kurki explique que le Visual Narrative Inquiry lui a permis d'encourager les connaissances expressives artistiques des participantes et a grandement contribué à sa compréhension des identités et du développement de soi de celles-ci. En tant que « outsider », les photographies et l'entrevue collaborative où se produit le « meaning making » lui ont permis d'accéder au « outsider's point of view » tout en créant un espace, pour les participantes, où elles seront capables de montrer et de raconter leur histoire sans être « silenced » (Bonsor Kurki, 2016, p. 45-46). « Photovoice should give a voice to the oppressed, rappelle Eberle, the underdogs, the poor, the women, the colonized, the marginalized – a voice not (only) by sound but by images, photos taken by

themselves » (Eberle, 2018, p. 403). Cadrant parfaitement avec notre intention, l'entrevue « photovoix » a donc été abordée à la manière du « Visual Narrative Inquiry » décrit par Bonsor Kurki : les participantes ont été invitées à produire des photos par le biais de l'activité de photographie réflexive et ensuite, à commenter et à discuter de celles-ci avec moi afin d'en faire émerger le sens et d'arriver à une connaissance riche du vécu des participantes.

Lors de cette entrevue semi-dirigée, c'est la forme compréhensive qui est encore une fois mise de l'avant. Pour favoriser la parole des participantes, la chercheuse doit savoir s'effacer, être patiente, mais aussi être activement impliquée dans l'analyse sur le moment afin de faire des retours et de poser des questions d'approfondissement qui sauront favoriser le travail sur soi, mais aussi l'expression de l'intime (Martuccelli et Singly, 2009). La présence de la photo vient aider à l'établissement d'un contexte favorisant l'atteinte de ce matériau sensible. Clark-Ibanez explique, d'abord, que la présence de la photo lors de l'entrevue photovoix vient faciliter les rapports entre la chercheuse et la participante. « Photos can provide structure for the interview by creating a semistructured interview schedule. Photos can lessen some of the awkwardness of interviews because there is something to focus on, especially if the photographs are taken by the interviewee and they are therefore familiar with the material » (Clark-Ibanez, 2013, p. 7).

Clark-Ibanez explique ensuite que les photos permettent de pousser plus loin la collecte de données et l'analyse, car elles peuvent « mine deeper shafts into a different part of human consciousness than do words-alone interviews » (Clark-Ibanez, 2013, p. 10) et seraient même susceptibles de mettre en lumière « dynamics and insights not otherwise found through other methodological approaches » (Clark-Ibanez, 2013, p. 18).

## CHAPITRE IV

### DESIGN DE LA RECHERCHE

Ce chapitre a pour objectif de faire état du déroulement du processus de recherche et des décisions pratiques qui ont été prises tout au long de celui-ci. Il retrace de manière factuelle le cheminement que j'ai poursuivi dans le cadre de ce projet, en accord avec les principes méthodologiques énoncés au chapitre précédent. Y sont reflétés les différents choix que j'ai eu à faire et qui ont été consignés dans mon journal de recherche. Divisé en quatre sections, le chapitre débute par une description brève du processus, laquelle permet de jeter un premier coup d'œil sur l'ensemble de la démarche. La seconde section traite de la temporalité de la recherche, afin de mieux saisir son déroulement à travers le temps. Je détaille ensuite, dans la troisième section, l'ensemble du processus de collecte de données et finalement, les méthodes d'analyses verticale et horizontale.

#### 4.1 Description brève du processus

Ce projet a débuté par la conduite d'entrevues individuelles compréhensives semi-dirigées. Ces entrevues, que j'ai réalisées entièrement, ont été faites dans le cadre d'une recherche connexe de l'Université du Québec en Outaouais pour laquelle j'ai

été embauchée<sup>2</sup>. En tout, ce sont vingt-quatre (24) personnes qui ont été rencontrées pour une entrevue individuelle d'environ quatre-vingt-dix (90) à cent vingt (120) minutes portant sur leur profession et les transformations vécues du réseau de la santé et des services sociaux.

Sur ces vingt-quatre (24) personnes, pour les fins de ma propre recherche, sept (7) ont été sélectionnées pour participer à une activité où elles avaient à générer cinq (5) à dix (10) photos représentant le travail social pour elles. Cinquante-huit (58) images ont découlé de ce processus. Une seconde entrevue individuelle, d'une durée de quatre-vingt-dix (90) à cent vingt (120) minutes, a ensuite été faite avec chacune de ces personnes. Lors de cette rencontre, les participantes et moi-même discutons des significations de chacune des photos, travaillant ensemble à en découvrir ou à en faire émerger le sens. Les entrevues 1 et 2 ont été intégralement transcrites au fur et à mesure de l'avancement du projet.

L'analyse verticale a consisté en la rédaction d'un portrait sociologique pour chaque participante ayant réalisé l'entièreté du processus. Ce portrait leur a été transmis afin qu'elles en évaluent la justesse et puissent suggérer des ajustements. Une analyse verticale plus en profondeur en ce qui a trait à l'interprétation des photographies a ensuite été réalisée, ce qui a entraîné une réécriture de chacun des portraits. Une nouvelle lecture de ce portrait a été rendue possible pour les participantes qui pouvaient, encore une fois, y effectuer des modifications ou des ajouts. L'analyse horizontale a été faite en combinant les données des narratifs visuels et discursifs et

---

<sup>2</sup> Cette recherche se nomme « Profession sous influence. Perceptions et impacts des transformations des services sociaux québécois : le point de vue des travailleuses sociales » et était pilotée par les chercheuses Nathalie St-Amour, Josée Grenier et Mélanie Bourque.

en les détachant des participantes pour y voir plutôt une histoire globale concernant le vécu de l'épreuve du travail pour ces participantes.

#### 4.2 Temporalité de la recherche

Les prétests pour l'entrevue 1 se sont déroulés à l'été et au printemps 2014. À la suite d'une première analyse du déroulement des prétests, les entrevues 1 ont débuté en novembre 2014. Elles se sont terminées 5 mois plus tard, en mars 2015. Les entrevues 2 ainsi que l'activité photo préalable ont été éparpillées entre les mois de juillet 2015 jusqu'à avril 2016.

Chacune des entrevues 1 a été transcrite intégralement et analysée une première fois avant de poursuivre la collecte de données avec l'entrevue 2. J'ai pris le temps de relire attentivement chaque entrevue afin de bien cibler les personnes à solliciter, notamment en ce qui a trait au critère d'inclusion concernant des personnes qui projettent de demeurer travailleuses sociales au sein du réseau public à moyen ou à long terme.

L'analyse des données discursives et la rédaction d'une première version des portraits individuels représentent les étapes d'un processus qui s'est échelonné sur une année. Les participantes ont reçu à lire leur portrait au plus tard lors du printemps 2017. À la suite de cette lecture, elles ont communiqué avec moi pour me faire part de leur rétroaction. Celle-ci s'est étalée sur un mois environ pour chaque participante.

L'analyse des données visuelles et la combinaison de celle-ci avec les données discursives, se sont échelonnées de l'hiver 2017 à l'hiver 2018. Lors de cette nouvelle phase d'analyse en profondeur, les portraits ont été réécrits et renvoyés aux participantes qui les ont encore une fois commentés, pour la plupart. C'est finalement à la suite de la rédaction définitive des portraits qu'a commencé la rédaction de la thèse.

### 4.3 Collecte de données

Comme mentionné en début de chapitre, la collecte de données a été marquée par mon inclusion, en tant que professionnelle de recherche, au sein du projet « Profession sous influence. Perceptions et impacts des transformations des services sociaux québécois : le point de vue des travailleuses sociales », piloté par mesdames St-Amour, Grenier et Bourque. Dans l'appel à participation ainsi que dans le formulaire de consentement, on y indiquait que la recherche visait à « mieux comprendre les transformations vécues par les travailleuses sociales en milieu institutionnel suite à l'intégration des services de santé et des services sociaux ».

J'ai été embauchée, dans le cadre de ce projet, pour conduire des entrevues avec des travailleuses sociales provenant de diverses régions administratives du Québec. Il a été convenu que j'effectuerais bon nombre d'entrevues pour cette recherche et que je pourrais modifier le schéma d'entrevue de manière à ce qu'il réponde à mes objectifs de recherche personnels. Ces entrevues allaient pouvoir me servir de matériau de base pour ma thèse puisqu'il était prévu qu'elles soient menées sous la forme d'entretiens compréhensifs semi-dirigés.

Mon intégration au sein de ce projet a présenté de nombreux avantages pour moi. Connaissant très peu la réalité du travail des travailleuses sociales, je voyais là l'opportunité de me familiariser avec la culture professionnelle véhiculée par les travailleuses sociales. J'avais conscience de la nécessité de faire cette incursion pour mieux saisir le langage professionnel de ces travailleuses. En plus de me permettre une première entrée dans le monde des travailleuses sociales, cette entrevue 1 m'a permis d'aborder la réalité du travail vécue sous de multiples facettes et de mieux comprendre le discours de ces travailleuses de manière générale. D'un point de vue plus technique, ne pas avoir à effectuer des démarches concernant l'appel à participer, lequel a été fait par l'équipe de recherche avant mon intégration, m'a permis de passer rapidement à la collecte de données.

À la suite de la réalisation des entrevues 1, j'ai poursuivi de manière autonome ma collecte de données et mon projet de recherche doctoral.

#### 4.3.1 Recrutement

Tel qu'expliqué ci-dessus, le recrutement des participantes s'est majoritairement fait par le biais du recrutement pour la recherche « Profession sous influence ». Au moment où j'ai joint l'équipe de recherche, les démarches concernant l'appel à participer avaient déjà été entièrement prises en charge. Les quatre (4) personnes à rencontrer pour effectuer les prétests avaient également été recrutées par l'une des chercheuses du groupe, laquelle avait déjà contacté les individus potentiels pour discuter de leur intérêt et de leur disponibilité. Avant même d'être intégrée à ce projet de recherche, j'avais joint une travailleuse sociale, par le biais d'un ami commun, pour réaliser un prétest en lien avec mon schéma d'entrevue.

Cinq (5) prétests ont donc été menés. La description du déroulement des prétests est abordée dans la section suivante.

Suite aux prétests et à l'appel à participer diffusé par l'équipe de recherche, je n'ai eu qu'à recevoir les courriels des personnes intéressées à obtenir un entretien, communiquer avec elles pour établir un rendez-vous et, ultimement, les rencontrer en entrevue. Les communications se sont faites par retour de courriel ou par téléphone, selon les préférences indiquées dans le courriel initial. Dix (10) personnes ont été vues à la suite de ces démarches.

Cependant, l'ensemble des personnes rencontrées en entrevue n'ont pas toutes été recrutées suite à l'appel à participer. En cours de route, j'ai croisé par hasard des personnes se qualifiant pour la recherche « Profession sous influence ». Celles-ci n'avaient pas vu le courriel ou n'y avaient pas porté attention. Quatre (4) entrevues en ont découlé. Certaines participantes m'ont également nommé d'autres personnes se qualifiant pour la recherche et se sont assurées de faire le lien entre elles et moi, selon le principe du recrutement de type « boule de neige ». Par le biais de cette méthode, j'ai rencontré cinq (5) personnes en entrevue. En tout, ce sont vingt-quatre (24) personnes qui ont été rencontrées pour l'entrevue 1.

Tableau 4.1 Récapitulatif de la provenance des participantes

Pré-test	Appel à participer initial	Rencontres au hasard	Boule de neige	Total
5	10	4	5	24

#### 4.3.2 Phase de prétest

Comme mentionné dans la section précédente, j'avais, quelques mois avant mon intégration au projet « Profession sous influence », réalisé un premier prétest avec une travailleuse sociale. Ce prétest m'a permis de réorganiser mon schéma d'entrevue et de mieux formuler mes questions d'entrevue.

Une fois intégrée au projet « Profession sous influence », je devais cependant modifier une nouvelle fois mes questions. Pour que les entrevues rencontrent à la fois les objectifs de ma thèse et ceux de la recherche « Profession sous influence », nos schémas d'entrevue ont été intégrés l'un à l'autre. À la suite de cet exercice, quatre (4) prétests ont été effectués : nous voulions nous assurer que les objectifs poursuivis étaient atteints, et avoir un aperçu du déroulement des entrevues.

Cette seconde phase de prétests m'a permis, dans un premier temps, de peaufiner le schéma d'entrevue (certaines questions n'étaient toujours pas claires), mais surtout de prendre conscience de la nécessité d'avoir une liste de ressources d'aide pour les personnes vulnérables que je pourrais rencontrer. En effet, sur les quatre (4) personnes rencontrées, deux (2) ont démontré des signes de détresse préoccupants à de nombreuses reprises lors de l'entrevue, allant de l'inconfort flagrant aux pleurs abondants. Même si de telles réactions lors des entrevues étaient considérées comme « possibles », elles avaient toutefois été jugées « improbables », puisqu'aucune question dans le schéma d'entrevue commun ne visait directement à aborder les difficultés inhérentes à la pratique de cette profession.

Suite à cette expérience, la seconde phase de prétests m'a permis de resserrer ma vigilance à ce niveau, mais aussi de me préparer, personnellement, à faire face à de telles réactions. Je ne savais pas comment accueillir celles-ci ni quelle attitude adopter avec ces personnes. Ces expériences m'ont permis de m'outiller.

J'ai également réalisé, à la suite des prétests, que d'effectuer les entretiens au bureau de travail des participantes n'était pas idéal, et cela, pour 3 motifs. D'abord, faire un entretien au sujet du travail en étant installée au poste de travail permettait difficilement à la participante de prendre du recul. Le son du téléphone et des courriels entrant ne favorisait pas un climat de détente propice à la réflexion. Sur les murs, des tableaux rappelaient parfois le nombre de personnes sur la liste d'attente, et sur le bureau, une pile de formulaires à compléter restaient bien en vue, ainsi que des listes de choses à faire... Ces éléments semblaient rappeler aux participantes et à moi-même la nécessité de se remettre au travail au plus vite. Si ce contexte m'en a appris beaucoup sur le climat de travail, je demeure convaincue qu'il a toutefois nui à une discussion en profondeur.

Ensuite, la disposition physique n'était pas idéale et permettait difficilement de créer une relation chercheuse-participante satisfaisante. Les participantes étaient le plus souvent assises à leur place habituelle de « professionnelle » tandis que je prenais la place du « client », séparée par le bureau. Nos échanges étaient très formels et classiques, la participante s'attendant à ce que je pose une question, qu'elle y réponde et ainsi de suite. Il devenait difficile d'essayer de sortir de ce modèle attendu pour aller vers une forme de conversation permettant plus de proximité. Le fait que j'aie devant moi le schéma d'entrevue accentuait cet effet de formalisation des rapports.

Finalement, la proximité du matériel de travail et de la situation de travail comme telle a laissé beaucoup de points en suspens et a provoqué plusieurs situations où les participantes préféraient me montrer quelque chose plutôt que de me décrire ce qu'elles voulaient dire par cette référence. Elles pointaient leur matériel de travail ou leur pile de formulaires pour que je comprenne leur réalité plutôt que de l'exprimer par des mots. Je me souviens, par exemple, d'une participante qui m'a répondu, lorsque je lui ai demandé ce qu'était pour elle le travail social que son employeur désirait qu'elle mette en œuvre, « C'est ça ! », en me pointant un épais cahier boudiné. Lorsque je leur demandais d'élaborer, les choses leur semblaient tellement évidentes qu'elles ne savaient pas toujours quoi répondre. C'est moi qui devais, alors, mettre en mots ce que je croyais qu'elles voulaient me dire, sans toutefois être certaine d'avoir bien traduit leur intention.

J'ajouterais que les prétests m'ont également permis de prendre de l'assurance face à mon rôle de chercheuse et d'essayer différentes approches quant à mon attitude lors des entrevues. De manière plus large, ceux-ci m'ont permis de réfléchir au type de chercheuse que je voulais être, et de préciser ce que je pouvais me permettre d'être. Les questionnements personnels qui ont émergé de ces prétests m'ont permis de solidifier mon positionnement comme chercheuse. En effet, j'ai réalisé, à travers les lectures et les discussions en lien avec mes questionnements, que les incertitudes et les malaises que j'éprouvais en révélaient beaucoup sur ma conception de la Science et ma posture épistémologique. Il s'en est suivi un lent processus de déconstruction-reconstruction qui semble là pour durer.

#### 4.3.3 Première entrevue : l'entrevue introductive

Mon but, lors de l'entrevue 1, était non seulement de me familiariser avec la culture identitaire et professionnelle des travailleuses sociales, mais aussi d'avoir de premières pistes sur ce qu'était l'épreuve du travail pour elles, comment cette épreuve se vivait et qu'est-ce qui faisait en sorte, selon elles, qu'elles perdurent dans cette profession. Des questions en lien avec l'idéal professionnel, le sens du travail, les attentes et la vision de la profession à long terme ont été ajoutées au schéma d'entrevue du projet « Profession sous influence » pour me permettre d'accéder à ces pistes (la grille d'entrevue est disponible à l'annexe A).

Si les prétests se sont entièrement déroulés au bureau, dans le milieu de travail des personnes rencontrées, la majorité des entrevues suivantes (15) ont plutôt été faites dans des lieux publics : des restaurants, des cafés ou encore des bibliothèques. Je voulais favoriser un climat où l'entrevue se faisait « à bâtons rompus », comme le décrit Kaufmann (2007). Quelques participantes ont toutefois tenu à ce que l'entretien se déroule à leur bureau pour des raisons de confidentialité (3) ou encore pour faciliter la gestion de leur horaire (1). La date, l'heure de l'entrevue et le lieu de la rencontre ont été fixés à l'avance et choisis par les participantes.

Le processus d'entrevue s'est déroulé à peu près ainsi : après quelques échanges introductifs, je demandais habituellement à la personne participante ses motivations à prendre part au projet « Profession sous influence ». Ces formalités me permettaient d'en savoir déjà beaucoup sur la personne devant moi, notamment sur son humeur, sa vision de la recherche et sa vision des transformations. Plusieurs de ces éléments étaient repris par la suite, à un moment ou à un autre de l'entrevue,

pour solidifier ma compréhension de ce qu'exprimait la personne et confronter son point de vue.

J'expliquais ensuite la raison de ma présence dans ce projet, mes intérêts de recherche et mon intention de réaliser des entrevues qui allaient, en partie, générer un matériau utile pour ma thèse. Ces explications me permettaient de préciser que je n'avais pas de connaissances pratiques en travail social : j'allais donc très certainement poser des questions sur des choses qui pouvaient sembler futiles, mais qui, pour la profane que j'étais, contenaient leur part de mystère. Ce moment me permettait également de préciser que je n'avais pas vraiment d'opinion arrêtée au sujet des transformations du travail social, puisque mes connaissances de ce domaine étaient limitées.

Cette ambiance ouverte me semblait primordiale afin de ne pas susciter indûment le discours de la plainte, c'est-à-dire un discours plutôt négatif sur la manière dont est malmenée leur profession par le public et les décideurs (dévalorisation, non-reconnaissance), et qui entraîne différentes formes de résistances (Chouinard et Couturier, 2006 ; Franssen, 2003). En effet, selon certains, le discours de la plainte serait si récurrent et durable qu'il prendrait même les allures d'une caractéristique identitaire de la profession (Chouinard et Couturier, 2006 ; Franssen, 2000). Sans être opposée à ce que celui-ci ressorte lors des entrevues, je ne voulais toutefois pas l'encourager.

À la suite de ces échanges introductifs, nous passons à la lecture et à la signature du formulaire de consentement, puis à l'entrevue en tant que telle. Pour la conduite de l'entrevue, j'avais, dans la plupart des cas, le schéma d'entrevue devant moi. Parce que je devais aussi satisfaire les objectifs de la recherche « Profession sous

influence », il était sécurisant pour moi d'avoir ce guide, même si j'avais bien compris, à la suite des prétests, que cet élément rigidifiait la forme de la conversation. J'ai toutefois vite réalisé que la présence du guide formalisait énormément la rencontre et le rythme de la conversation.

Conduite de façon souple, l'entrevue d'environ 90 minutes a amené les participantes à penser en profondeur leur travail et à le verbaliser : ce qu'il est, ce qu'elles souhaiteraient qu'il soit, et les changements qu'il a connus depuis leur entrée dans la profession. Vers la fin de l'entrevue, une fois les questions épuisées et l'enregistrement terminé, il y avait toujours ce 15 à 30 minutes où la conversation devenait déstructurée, où le cadre de l'entrevue disparaissait, et où les participantes m'expliquaient de manière très brute leur vision d'avenir pour le travail social et ce qui faisait en sorte qu'elles étaient toujours dans cette profession. Ces quelques minutes étaient fortes en émotions : à de nombreuses reprises, des participantes ont senti le besoin de me rassurer lors de ce moment de clôture, après avoir versé des larmes ou exprimé leur désarroi par rapport à leur avenir. La particularité de ce moment de confiance et de proximité m'a donné l'impression qu'il était primordial pour appréhender leur réalité vécue et comprendre l'ordinaire de ce que signifie « éprouver » les tensions de l'Épreuve.

Cette dernière portion d'entrevue a été essentielle dans ma décision d'inclure ou non certaines participantes pour l'entrevue 2<sup>3</sup>. Elle a également été essentielle pour les participantes à qui j'ai pu apporter du soutien, mais aussi présenter des statistiques

---

<sup>3</sup> Les critères d'inclusion sont énumérés à la prochaine section de ce chapitre, mais il est clair que je ne souhaitais pas inclure de participantes qui auraient manifesté des signes préoccupants en matière de santé mentale au travail. Par souci pour leur bien-être, bien sûr, mais aussi parce que leur expérience n'est pas cohérente avec mes objectifs de recherche.

en lien avec les taux de détresse psychologique et d'épuisement professionnel. Plusieurs participantes m'ont clairement exprimé leur réconfort par la suite, comme si ces statistiques venaient rendre leur expérience légitime. C'est également à ce moment que je présentais aux participantes une liste de ressources d'aide disponibles.

Je tiens à préciser que sur les vingt-quatre (24) personnes rencontrées pour cette première entrevue, dix (10) ont manifesté des signes préoccupants en matière de santé mentale au travail (inconfort flagrant, sanglots, pleurs abondants) ou ont explicitement mentionné ressentir le besoin, au moment de notre rencontre, de commencer ou de poursuivre un suivi psychologique pour assurer leur maintien en emploi.

#### 4.3.4 Les participantes et les critères d'inclusion

Parmi les personnes rencontrées pour l'entrevue 1, certaines ont été sollicitées pour participer à mon projet doctoral. Ces personnes devaient :

1. Ne pas avoir manifesté de signes préoccupants en matière de santé mentale au travail (inconfort, sanglots, pleurs abondants, mention de la nécessité d'avoir un suivi psychologique particulier pour poursuivre le travail).
2. Envisager poursuivre leur cheminement professionnel en travail social à moyen ou à long terme.
3. Avoir accepté, sur le formulaire de consentement préalable à l'entrevue 1, une utilisation secondaire des données fournies.

En plus de ces trois (3) critères, je souhaitais également que les participantes soient des travailleuses sociales du réseau public, c'est-à-dire travaillant sous la dénomination de « travailleuse sociale » pour le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Comme il est expliqué dans ma problématique, j'avais des raisons de croire que la situation du réseau public exacerbait les tensions au travail et que cette situation était particulièrement intéressante à analyser dans le cadre de l'épreuve du travail. Puisque la recherche « Profession sous influence » visait à ne recruter que des travailleuses sociales du réseau public, ce premier critère se trouvait satisfait dès le départ.

Au bout du compte, sur les vingt-quatre (24) personnes rencontrées, neuf (9) répondaient aux critères d'inclusion. Elles ont toutes été contactées par courriel. Parmi ces neuf (9) personnes, une (1) n'a pas donné suite à mon courriel et une (1) autre n'était pas à l'aise de participer. Je me retrouvais donc avec sept (7) participantes intéressées et pertinentes considérant les critères d'inclusion.

Ces participantes étaient des travailleuses sociales œuvrant toutes auprès de populations différentes, dans des milieux d'emploi différents, et auprès de populations diverses. Cinq (5) d'entre elles étaient des femmes, alors que deux (2) étaient des hommes. Elles travaillaient dans la région de l'Outaouais, de Montréal, de Lanaudière ou encore de la Côte-Nord.

#### 4.3.5 L'activité photographique

Les sept (7) participantes visées ont répondu favorablement à ma demande de poursuivre avec elles ma collecte de données doctorale. Nous avons convenu, par

courriel, d'un rendez-vous téléphonique afin que les démarches à venir leur soient expliquées. Lors de cette conversation, j'ai pu obtenir leur accord pour participer à l'activité photo, je les ai informées des directives à suivre pour cette activité et je me suis assuré qu'elles avaient le matériel requis pour la mener à bien, j'ai répondu à leurs questions et nous avons convenu de la date et du lieu de notre prochaine rencontre. C'est à ce moment-là qu'allait se dérouler l'entrevue 2.

Plusieurs participantes ont profité de cet appel pour me parler de l'évolution de leur situation professionnelle et personnelle depuis notre rencontre, ainsi que de leur réflexion sur le travail social qui s'était poursuivie et approfondie. Ces informations ont été consignées par écrit sans tarder sous la forme d'un compte rendu informatif.

À la suite de cette conversation, un courriel rappelant les directives et confirmant la date de notre prochaine rencontre a été envoyé à chaque participante. Très simples, les directives étaient présentées ainsi dans le courriel comme à l'oral :

« L'activité consiste à prendre quelques clichés (5 à 10) de ce que représente le travail social pour toi. Pour t'inspirer, ces photos peuvent être guidées par des questions telles que : que signifie le travail social pour toi ? Qu'est-ce qui fait en sorte que tu continues à faire ce travail ? Qu'est-ce qui te "tient" ou à quoi tiens-tu dans cette profession ? Il peut s'agir de photos abstraites, de métaphores, de lieux, d'objets... L'important est que cette image ait une certaine signification pour toi. L'esthétisme importe peu. S'il s'avère que des individus apparaissent sur les photos, je m'assurerai de la confidentialité et de l'anonymat en brouillant les zones sensibles. L'idée est de me faire parvenir les photos par courriel quelques jours avant l'entrevue afin que je puisse les faire imprimer, puis nous nous concentrerons sur celles-ci lors de l'entrevue ».

Lorsque j'ai reçu les photographies numériques par courriel, je les ai enregistrées dans un dossier verrouillé par mot de passe sur mon ordinateur. Je leur ai également donné un code en fonction du pseudonyme qui avait été préalablement attribué à la participante. Ensuite, je suis allée faire imprimer les clichés sur papier photo, en format 6 pouces X 8 pouces. Je n'ai pas regardé attentivement les photographies avant l'entrevue : je préférais commencer véritablement le travail d'analyse avec la participante et à l'aide du sens qu'elle attribuait à ses clichés.

J'aimerais finalement préciser que quelques participantes se sont trouvées dans l'impossibilité de prendre en photo l'image qu'elles avaient en tête pour illustrer leur travail social. Elles ont plutôt cherché et trouvé sur Internet une image qui les a satisfaites. D'autres ont intégré à leur corpus photos certains clichés pris auparavant et qui avaient un sens particulier pour elles. Ces images ont été considérées comme valides, et elles ont été analysées au même titre que les photographies prises par les participantes expressément pour le projet de recherche.

#### 4.3.6 Deuxième entrevue : l'entrevue photovoice

L'entrevue 2 s'est déroulée, pour la plupart des participantes, au même endroit que l'entrevue 1. Une seule entrevue a été faite par vidéoconférence, car la participante et moi étions dans l'impossibilité de nous rencontrer. Parce que des liens se sont facilement créés entre nous lors de l'entrevue 1 et que nous avons beaucoup communiqué entre les rencontres (courriels, appels téléphoniques), j'estime que le fait de ne pas avoir pu être face à face pour cette entrevue n'a pas eu un grand impact sur la qualité de la rencontre et les informations recueillies.

Avant chaque entrevue 2, je me suis préparée en lisant la transcription de la première entrevue et en écoutant l'enregistrement de celle-ci intégralement. Par ce procédé, je voulais me remémorer la situation de cette personne pour commencer l'entrevue au point où nous avons terminé la première. J'ai également consulté mes notes et mon journal de recherche pour avoir en tête mes interrogations, mes étonnements et mes premières réflexions concernant mon analyse préliminaire de l'épreuve du travail pour chaque participante. Cette relecture me permettait de prendre une distance par rapport aux objectifs de la recherche « Profession sous influence » pour me recentrer sur mes propres objectifs de recherche et sur ce qu'il était plus pertinent d'approfondir lors de l'entrevue 2. Je me faisais finalement une courte feuille de notes réunissant toutes les informations et les questionnements clés. Je mémorisais ensuite celle-ci pour ne pas avoir, comme lors de l'entrevue 1, une feuille directive devant moi. Je voulais avoir les mains libres et donner l'impression qu'après la signature du formulaire de consentement, nous débutions une conversation sans cadre structuré apparent. L'enregistrement de ces entrevues a d'ailleurs été fait à l'aide d'un cellulaire qui, une fois face contre la table, est beaucoup plus commun, familier et facile à oublier que l'enregistreuse MP3 utilisée pour les entrevues 1.

Dès le début de la rencontre et après les salutations d'usage, je présentais le formulaire de consentement et commençais l'enregistrement. Pour amorcer cette seconde entrevue, je faisais généralement un récapitulatif de notre discussion de la dernière rencontre, rappelant les fonctions alors occupées, les raisons du choix de la profession et la vision globale du travail social qui s'était révélée durant de nos échanges. Ce récapitulatif permettait de valider et d'ajuster mon analyse de l'entrevue 1 et d'actualiser la situation de la participante. De nombreuses personnes ont connu des changements de poste ou de statut d'emploi entre l'entrevue 1 et

l'entrevue 2 : durant cette période, le ministère de la Santé et des Services sociaux était en pleine réorganisation des services et des effectifs.

Je donnais ensuite à la participante quelques explications sur la forme de l'entrevue, lui annonçant que celle-ci serait différente de la première. D'abord parce que j'allais intervenir et m'investir beaucoup plus dans le dialogue, testant certaines pistes d'analyse et questionnant de manière plus pointue ; mais aussi parce que je n'avais pas vraiment de guide d'entrevue formel. Ce sont les photos, essentiellement, qui allaient aiguiller la conversation.

Je leur posais par la suite quelques questions sur leur expérience de l'activité photo. « Comment s'est passée l'activité photo ? Est-ce que tu as trouvé ça facile ? Difficile ? As-tu aimé la réaliser ? » Cela me permettait de me diriger en douceur vers une conversation au sujet des photographies tout en recueillant d'importantes informations sur cette méthode.

Habituellement, à travers leur récit sur l'activité photo, les participantes évoquaient déjà des clichés particuliers, ce qui permettait de glisser vers l'entrevue photovoice assez naturellement. Lorsque ce n'était pas le cas, je dévoilais simplement les photographies imprimées, les tendant à la participante pour qu'elle les manipule et les regarde. Je lui demandais ensuite de me parler des clichés un à un et en précisant que l'ordre de présentation n'avait pas nécessairement à correspondre à l'ordre dans lequel elles étaient placées ou dans lequel elles m'avaient été envoyées, à moins que cela n'ait une signification particulière. Je voulais que ce soit les participantes qui guident le discours, qu'elles se sentent libres et écoutées sans que nous ayons à entrer dans un cadre formel. Je ne prenais donc que peu de notes, voire pas du tout

dans la majorité des cas. Je me contentais de résumer et de reformuler à l'oral, lors de l'entrevue, sachant que tout serait sur fichier audio.

La discussion passait alors en revue chacune des photographies. Une brève description de ce qui était représenté graphiquement était habituellement donnée avant d'aborder les raisons pour lesquelles cette image était significative et les conditions de la réalisation de la photo. Cette portion de la discussion était souvent très descriptive et l'analyse allait plus ou moins en profondeur. Les participantes manipulaient beaucoup les photos, pointant les différents éléments graphiques et commentant leur choix de prise de vue, de cadrage ou d'éclairage. Elles expliquaient habituellement le contexte dans lequel avait été prise la photo (pendant mes vacances, lors d'une journée de travail, quand je promenais mon chien, pendant une réunion, pendant que je faisais mon jogging). Le but de cette portion de l'entrevue était de comprendre les significations des photos et la réflexion que les participantes avaient eue lors de l'exercice photographique. Rétrospectivement, j'ai pu aussi mieux comprendre le rapport que ces participantes avaient avec leur profession et la signification des moments qu'elles avaient choisis pour penser leur travail social dans le cadre de mon projet.

Lorsque toutes les photos étaient passées en revue, certaines personnes se mettaient naturellement à les comparer et à tirer des réflexions plus transversales. Si la discussion avait besoin d'un petit coup de pouce, je leur demandais quelle était la photo qui était, pour eux, la plus significative ou celle qui était leur préférée, que ce soit pour des raisons esthétiques, sentimentales, professionnelles ou intellectuelles. Cette portion de la discussion avait pour but de voir s'il y avait certains clichés ou certains thèmes plus importants que d'autres parmi les photos. Parfois, les participantes elles-mêmes entraient dans une analyse des symboles ou des thèmes

présents sur les photos. Si ce n'était pas le cas, c'est moi qui tentais de provoquer cette réflexion. Très prises dans le concret et le présent, les participantes étaient la plupart du temps peu enclines à analyser les photos pour ce qu'elles étaient et ce qu'elles représentaient individuellement. Quelques participantes se sont toutefois avancées sur des significations possibles.

Lorsque ce sujet était épuisé, j'abordais alors les remarques et les questionnements que j'avais notés en lien avec le premier entretien et à propos desquels j'avais besoin d'éclaircissement ou de précision. Cette portion de la discussion était habituellement entremêlée d'une analyse plus en profondeur des photographies. C'est à cette étape que ressortaient de nouvelles significations et qu'émergeait une réflexion plus poussée sur la profession et les raisons pour lesquelles on y reste, on y croit ou on s'y accroche.

Tout comme lors de l'entrevue 1, la fin de l'entrevue 2 était généralement le moment le plus riche de sens, surtout une fois que l'enregistrement était terminé. Je devais alors rapidement prendre des notes à la suite de la rencontre, lesquelles ont pris la forme d'un compte rendu dans mon journal de recherche.

#### 4.3.7 Confidentialité et gestion des données

Si chacune des participantes s'est d'abord vue attribuer un pseudonyme pour la recherche « Profession sous influence », un nouveau pseudonyme leur a été accordé dans le cadre de mon projet afin que ces personnes ne soient pas retracées, même parmi l'équipe de recherche. La grille de contacts utilisée pour joindre les participantes a donc été modifiée durablement pour assurer la confidentialité.

Le présent projet doctoral a généré de nombreuses données de tout type. Pour chaque participante, un dossier du nom de son pseudonyme a été créé sur une clé USB cryptée. Différents dossiers, nommés en fonction du type de données qu'ils contiennent, s'y retrouvent : transcriptions, enregistrements, comptes rendus, rétroaction et photographie.

Le sous-dossier « transcriptions » regroupe les transcriptions mot à mot des entrevues 1 (23) et des entrevues 2 (7). Le premier prétest que j'ai mené n'a pas été transcrit, c'est pourquoi il ne figure pas au décompte. Le sous-dossier « enregistrements » regroupe les enregistrements (31) des entrevues 1 et 2. Les comptes rendus (23) qui contiennent l'essentiel de mes observations et de mes analyses « à chaud » sont enregistrés dans le sous-dossier « comptes rendus ». Se retrouvent aussi dans les comptes rendus des informations que la personne a révélées hors micro, une fois l'enregistrement terminé. Le sous-dossier « rétroaction » contient une copie des courriels reçus de la participante et ceux qui lui ont été envoyés, ainsi que des notes sur les conversations téléphoniques.

Le projet implique également les photographies produites par les participantes à l'activité photo (58). Celles-ci ont été enregistrées et codées en fonction du pseudonyme de la participante et selon l'ordre dans lequel elles ont été reçues dans ma boîte courriel. Ces photos sont enregistrées dans le sous-dossier « photographies » de chacun des dossiers des participantes. La copie papier des photos a été marquée du même code et classée dans un dossier physique, du nom du pseudonyme de la participante, dans un tiroir verrouillé d'un classeur de mon bureau personnel. Les formulaires de consentement se retrouvent également dans ce tiroir, dans un dossier connexe.

Pour m'assurer de pouvoir utiliser les photographies lors de conférences, de présentations et de publications, j'ai prévu, dans le formulaire de consentement préalable à l'entrevue 2, un endroit où la participante pourrait, ou non, donner son accord à la diffusion de sa production visuelle. Comme l'expliquent Maresca et Meyer (2013), dans le cas d'une production visuelle, le principe du « droit de regard » s'ajoute à celui du consentement éclairé pour les participantes. D'un point de vue éthique, le chercheur, expliquent-ils, devrait accorder aux enquêtés le droit de visualiser les images avant toute diffusion (Maresca et Meyer, 2013). J'avais déjà précisé, dans les indications pour l'activité photographique, que j'allais m'assurer de la confidentialité et de l'anonymat en brouillant les zones sensibles si des photos en présentaient. Avant la signature du consentement, et plus spécifiquement pour les personnes pour lesquelles j'avais dû modifier les photos, j'ai présenté les photographies altérées de manière à ce qu'elles puissent voir le résultat final et consentir ou non à la diffusion de l'image modifiée. Je n'ai rencontré aucun problème à ce niveau. L'image originalement produite et non altérée n'a pas été sauvegardée comme donnée.

#### 4.4 Les analyses verticale et horizontale

L'analyse verticale a été faite dans le but de comprendre, à l'échelle individuelle, comment les travailleuses sociales éprouvent la tension liée à l'épreuve du travail et, plus spécifiquement, comment s'exprime et se traduit leur expérience ; leur pâtir (Martuccelli, 2014). Elle a également permis de débiter la réflexion sur les éléments du travail social qui représentent des facettes de la tension vécue pour les travailleuses rencontrées et certains supports individuels. Les portraits qui ont résulté de cette analyse permettent de poser les pierres de l'analyse horizontale. Cette

dernière avait plutôt pour but de répondre aux trois autres sous-questions de recherche, c'est-à-dire : Comment se diffracte la tension liée à l'épreuve du travail ? Quels sont, de manière générale, les supports qui permettent aux travailleuses sociales de se stabiliser et de se tenir face au monde et quel rôle jouent-ils dans le processus de stabilisation ? Et comment la dynamique individu-support permet-elle à la travailleuse de réinventer son travail social vécu, afin que celui-ci soit plus en accord avec sa quête de justesse personnelle ?

#### 4.4.1 L'analyse verticale : le portrait

Le portrait est l'outil d'analyse que j'ai envisagé dès le départ. Ma motivation première pour utiliser celui-ci pour l'analyse et la présentation des résultats était basée sur une grande conviction intellectuelle : Martuccelli décrit en effet le portrait comme l'outil d'analyse par excellence dans une sociologie de l'individu (Martuccelli, 2009 ; Martuccelli et Singly, 2009). Par le biais du portrait, explique l'auteur (Martuccelli, 2009), il s'agit de rendre compte de l'univers singulier dans lequel évolue l'individu, de faire ressortir son interprétation de ce que l'on attend de lui, et des impressions, réactions et actions qui en découlent. « Par sa nature même, "un" portrait signale la discontinuité des individus et donc ce qui revient en propre à leur singularité » et « parce que la singularité devient un objet possible – et nécessaire – pour la sociologie [...], le portrait s'impose comme un outil méthodologique de choix » (Martuccelli, 2009, p. 26-27).

Mon intérêt envers le portrait s'est ensuite raffiné et affermi. Plus je lisais des portraits et plus ceux-ci m'apparaissaient captivants. J'ai vu, dans le portrait, l'opportunité d'une écriture sensible et émotive à travers laquelle il était possible de

faire ressortir des aspects des résultats qui n'auraient pas pu être exprimés par le biais d'une autre méthode d'analyse et de rédaction. La lecture du livre *The Art and Science of Portraiture* (Lawrence-Lightfoot et Hoffmann Davis, 1997), m'a beaucoup inspirée en ce sens. À travers la définition du portrait que donne Sara Lawrence-Lightfoot dans le chapitre introductif de ce livre qu'elle a corédigé avec Jessica Hoffmann Davis, j'ai compris la pertinence et la force de celui-ci pour rendre compte de l'expérience profondément dramatique et sensible de l'Épreuve. « Portraiture, affirme-t-elle, is a method of qualitative research that blurs the boundaries of aesthetics and empiricism in an effort to capture the complexity, dynamics, and subtlety of human experience and organizational life. Portraitists seek to record and interpret the perspectives and experience of the people they are studying, documenting their voices and their visions – their authority, knowledge, and wisdom. » (Lawrence-Lightfoot et Hoffmann Davis, 1997, p. XV). Écrire un portrait, ajoute-t-elle, c'est aussi traverser des frontières (boundary crossing) qui, traditionnellement, séparent des disciplines pour s'inscrire dans une posture plus ou moins confortable où l'on se retrouve à mettre ensemble l'esthétisme et l'empirisme, l'intellect et l'émotion, dans le but d'informer et d'inspirer (Lawrence-Lightfoot et Hoffmann Davis, 1997). Les exemples de portraits qui abondent dans cet ouvrage savent d'ailleurs bien rendre ces objectifs. Même chose pour les portraits qu'a concocté Daniel Miller (2009) dans son livre *The Comfort of Things* qui, grâce à son style d'écriture, a rendu possible cette impression de proximité avec les données et le vécu du chercheur lors de la collecte et de l'analyse.

Ce type de portrait, expliquent Lawrence-Lightfoot et Hoffmann Davis, en est un qui « document and illuminate the complexity and detail of a unique experience or place, hoping that the audience will see themselves reflected in it [...] » (1997, p. 14). Cet aspect m'est apparu incroyablement pertinent pour tester et mettre à l'épreuve (!) le

concept même d'Épreuve de Martuccelli, lequel serait collectivement vécu bien qu'il se diffracte de manière singulière pour chacun. La portraitiste, poursuit les autrices, « wants to capture the specifics, the nuance, the detailed description of a thing, a gesture, a voice, an attitude as a way of illuminating more universal patterns » (Lawrence-Lightfoot et Hoffmann Davis, 1997, p.14). Cette forme d'analyse et de présentation de mes résultats poursuit donc un double objectif : celui de mettre en lumière l'Épreuve pour les travailleuses sociales rencontrées, mais aussi de raccrocher cette analyse à un vécu plus global en tentant, à terme, d'éveiller l'audience à son propre vécu de l'Épreuve.

Dans la construction des portraits des participantes, j'ai globalement suivi les étapes que précisent Lawrence-Lightfoot et Hoffmann Davis (1997) lorsqu'elles parlent de la construction des thèmes émergents. Ainsi, tant pour l'analyse des photographies que pour l'analyse des discours, j'ai été guidée par ceci (1997, p. 193) :

1. First, we listen for repetitive refrains that are spoken (or appear) frequently and persistently, forming a collective impression of commonly held views.
2. Second, we listen for resonant metaphors, poetic and symbolic expression that reveal the ways actors illuminate and experience their realities.
3. Third, we listen for the themes expressed through cultural and institutional rituals that seem to be important to organizational continuity and coherence.
4. Fourth, we use triangulation to weave together the threads of data converging from a variety of sources.

5. [...] Finally, we construct themes and reveal patterns among perspectives that are often experienced as contrasting and dissonant by the actors.

#### 4.4.1.1 Construire les portraits en analysant l'image et ensuite, la parole

Avant de détailler les étapes suivies pour la construction du portrait, j'aimerais préciser que pour l'analyse, j'ai choisi de considérer le narratif visuel en premier lieu, pour ensuite me concentrer sur le narratif discursif. Concrètement, cela signifie que j'ai d'abord réalisé une première ébauche du portrait basé uniquement sur le narratif visuel, pour ensuite bonifier celle-ci d'une analyse du discours narratif. Je voulais être en mesure d'appréhender l'image « non plus comme une simple illustration, mais comme un matériau premier » (Dézé (2013) dans Bajard, 2016, p. 3). J'avais l'impression que mon analyse des images serait plus libre et plus « sauvage » de cette manière. Par « sauvage », j'entends une analyse éclatée et même improbable, qui se permet d'aller vers des avenues qui peuvent sembler farfelues et incongrues, sans attache et sans barrière par rapport aux données émergeant du narratif discursif. Bien sûr, je ne pouvais pas totalement éluder mon analyse du narratif discursif, celle-ci ayant débutée comme un travail de fond alors même que je conduisais les entretiens 1 et 2. Je visais néanmoins à ce que ce soit d'abord les données issues de l'analyse visuelle qui me bouleversent et me fassent comprendre en profondeur le vécu des travailleuses rencontrées.

Dans son article, Flora Bajard exprime son regret d'avoir escamoté l'analyse de certains matériaux visuels (des affiches et supports événementiels) et de n'avoir pas vu, au moment où elle faisait cette recherche, tout le potentiel de l'analyse « iconographique » du matériel visuel. « Je me contentais [...] de mettre en relation

les images avec d'autres éléments », explique-t-elle, reconnaissant qu'à ce moment-là, « le sens de ces images était implicite : soit il était supposé apparaître par leur simple association à d'autres caractéristiques, soit ces images ne venaient qu'étayer, illustrer, confirmer ces caractéristiques » (Bajard, 2016, p. 18). En mettant à l'avant-plan l'analyse iconographique et sémiotique de l'image, je voulais m'assurer de surmonter cet écueil.

#### 4.4.1.2 Étiquetage et codage ouvert

Pour commencer l'analyse, je me suis assise et j'ai regardé attentivement et longuement chaque photo, individuellement. Une analyse sémiologique sommaire, mais systématique, a ensuite été faite pour chaque image. J'ai noté et décrit les « personnes, les lieux et les choses » (van Leeuwen, 2011) visibles sur chaque cliché, en plus de commenter sur divers aspects syntaxiques de la photo (angles de vue, couleurs, thèmes, contexte de la prise de photo).

Je me suis ensuite demandé « qu'est-ce que cette photo illustre, qu'est-ce que cette image représente et qu'est-ce qu'elle évoque ? » A émergé de ce processus une multitude de termes pour chacune des photos, lesquels ont pris la forme d'un nuage de mots désorganisé. Ce début d'analyse s'apparente à ce que Dion et Ladwein (2005) nomment « l'analyse flottante », où des étiquettes sont accolées à chacune des images « de façon complètement libre ». Cette méthode de « codage ouvert » dans l'esprit de la grounded theory (Strauss et Corbin, 2003) a été menée, comme l'indique Charmaz (1983, dans Suchar, 1997, p. 38), afin que les « codes fit the data, rather than forcing the data into codes ».

Une fois toutes les photos « étiquetées », j'ai regardé l'ensemble du narratif visuel de la participante en notant cette fois les refrains (Lawrence-Lightfoot et Hoffmann Davis, 1997), les métaphores et les thèmes contenus dans ce narratif. Face à ce regard d'ensemble, je me suis interrogée sur ce que ces images pouvaient m'apprendre quant à la manière dont cette participante vivait son travail social, sur ce qui pouvait m'étonner de ces images et sur ce qui me semblait être absent de celles-ci. Aux étiquettes descriptives se sont donc ajoutées des étiquettes plus analytiques, lesquelles comprenaient des impressions, des émotions et des questionnements. L'ensemble de ces étiquettes a pris place de manière plus ou moins organisée sur un grand carton sur lequel était collée la photographie à analyser.



Figure 4.1 Étiquetage et codage ouvert

Parallèlement à cette étape, j'ai fait ressortir les symboles contenus dans le narratif visuel en procédant à une analyse s'inspirant de l'iconographie. L'idée était d'investiguer sur « the representational ('denotative') and symbolic ('connotative') meanings of the people, places and things (including abstract 'things') included in different kinds of images » (van Leeuwen, 2011, p. 117), un principe à la base de l'iconographie. J'ai donc identifié les différents symboles et représentations présents dans chaque photo et, de manière plus globale, dans chaque narratif visuel pour ensuite en découvrir (unfold) la signification. Je me suis demandé, par exemple, quelle signification attribue-t-on, traditionnellement et culturellement, à la nature, à l'eau, aux arbres ou encore à la neige? Cette recherche de sens s'est faite à travers des textes issus de disciplines diverses telles que l'histoire de l'art, la littérature, la philosophie et les études langagières.

En combinant les analyses sémiologique et iconographique, j'estime être parvenue à répondre aux deux questions fondamentales qu'elles véhiculent, c'est-à-dire « the question of representation (what do images represent and how?) and the question of the 'hidden meanings' of images (what ideas and values do the people, places and things represented in images stand for?) » (van Leeuwen, 2011, p. 92).

Après avoir analysé toutes les photographies des participantes, j'ai débuté l'analyse du discours narratif. Un procédé de codage similaire à celui utilisé pour les images a été fait pour les données du narratif discursif. Les transcriptions intégrales des entrevues ont été lues et relues pour être ensuite codifiées et étiquetées manuellement, toujours pour identifier les motifs, les refrains, les métaphores et les thèmes, en plus d'y accoler des impressions, des questionnements et des étonnements. Les comptes rendus et les notes de rétroaction (à la suite des entrevues et des conversations téléphoniques) ont aussi été pris en compte dans

cette opération d'étiquetage. Un nuage de mots, similaire à celui créé à partir de l'analyse des photographies, en a résulté. L'identification de passages particulièrement importants menant à l'émergence de thèmes s'est également ajoutée aux données analytiques à ce stade de la recherche.

#### 4.4.1.3 Cartes idéographiques (mind maps)

J'ai sommairement commencé la construction des cartes idéographiques alors que je faisais l'étiquetage des photos. Ma première carte a été faite de manière intuitive, en essayant d'organiser les étiquettes, les codes et les grands thèmes que j'avais retrouvés à travers mon matériau visuel. Peu à peu, ces éléments se sont raffinés et hiérarchisés : j'ai pu, graduellement, établir des liens entre les différentes étiquettes et en évaluer la prégnance au sein du discours visuel.

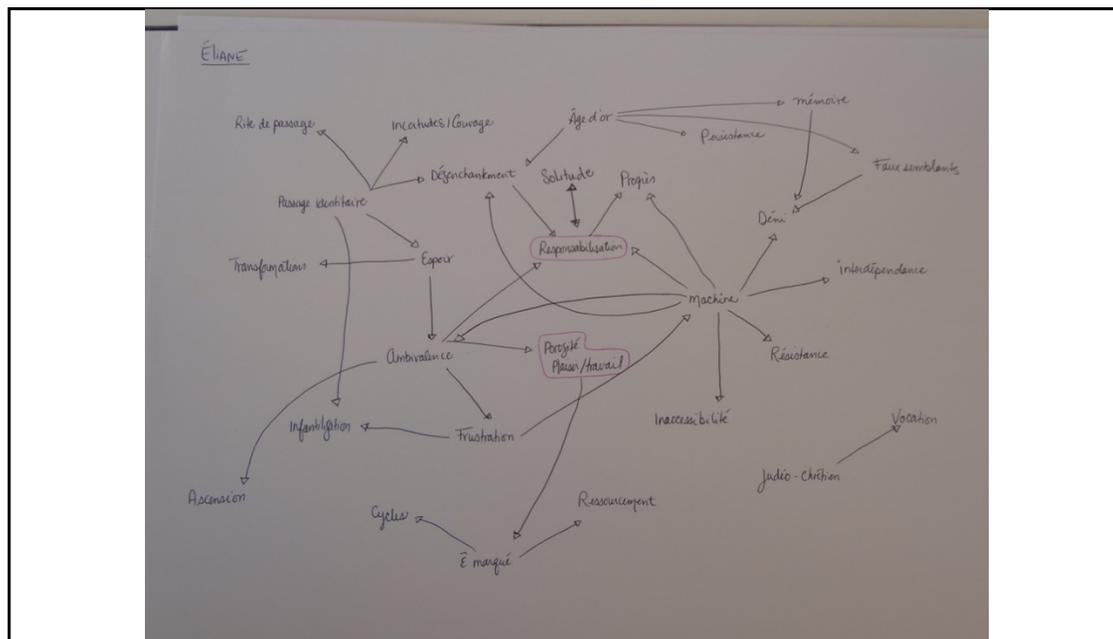


Figure 4.2 Ma première carte idéographique

Parallèlement à l'élaboration de cette carte, je faisais des recherches pour en savoir plus sur la manière dont d'autres chercheurs, ayant utilisé la méthode du photovoice à l'aide de photos générées par les participants, avaient procédé pour leur analyse. La thèse de Sara Elizabeth Bonsor Kurki (2016) m'a grandement inspirée.

Cette chercheuse a utilisé, comme outil d'analyse, ce qu'elle nomme des « mind maps » (2016, p. 59) et que j'ai traduit comme étant des « cartes idéographiques ». Ces cartes, explique l'autrice, permettent de mettre en relation différents éléments qui ressortent du codage ouvert, de les regrouper de manière à ce que les idées centrales qui émergent de l'analyse commencent à s'organiser.

J'ai donc fait une carte par participante pour les données visuelles et une autre pour les données discursives. Ces cartes idéographiques individuelles m'ont permis de jeter les bases des portraits individuels qui figurent au chapitre 5.

#### 4.4.1.4 La carte idéographique unique

L'étape suivante a été la superposition ou l'intégration des narratifs visuels et discursifs pour chaque participante. Ce travail d'agrégation intertextuelle m'a permis de raffiner mon analyse et, en quelque sorte, de trianguler mes résultats. Une fois cette opération complétée, j'ai pu, comme l'explique Rose, me pencher sur ce qui était sur ou sous représenté dans les deux narratifs : « taking a carefull overview of all the data [...] then analysing the textual data and the visual data separately; then exploiting between the written and visual text » (Rose, 2012, p. 315). L'intégration des narratifs discursifs et visuels m'a permis de confirmer les grands thèmes du



mots les motifs contrastants, ceux qui « are often experienced as contrasting and dissonant by the actors » (Lawrence-Lightfoot et Hoffmann Davis, 1997, p. 193). Cette rédaction est venue conclure les étapes du portrait énoncées par Lightfoot et Hoffmann Davis plus tôt dans ce chapitre.

#### 4.4.2 L'analyse horizontale : mettre côte à côte le vécu des participantes

L'analyse horizontale a été faite en compilant, dans un premier temps, les différents supports énumérés sur une base individuelle. Ces supports, que l'on retrouve à la fin de chacun des portraits, ont été évalués selon leur prégnance dans le vécu global de l'épreuve du travail des participantes. De nombreux retours aux transcriptions des narratifs discursifs ont été nécessaires pour bien comprendre l'ensemble des réalités exprimées et l'action des supports dans la stabilisation des travailleuses au cœur de l'Épreuve.

Ce travail de compilation s'est prolongé, dans un deuxième temps, par la mise au jour des mythes exprimés par les participantes au cœur de leurs discours. Ces mythes avaient été notés peu à peu dans mon carnet de chercheur tout au long de la construction des cartes idéographiques individuelles et de la rédaction des portraits. L'analyse des mythes s'est ensuite réalisée par le recoupement de ces notes et de nombreux retours aux transcriptions des narratifs discursifs.

## CHAPITRE V

### PORTRAITS DE L'ÉPREUVE

*« Le voyage le plus lointain, c'est à l'intérieur de soi-même. » — Anaïs Nin*

Le chapitre 5 est celui qui ouvre la porte à la présentation des résultats et à l'analyse. Tel qu'expliqué dans le chapitre 4, c'est la méthode du portrait que j'ai utilisée pour organiser les données et les analyser. En plus d'être considérée comme étant la méthode par excellence dans une sociologie de l'individu (Martuccelli, 2009 ; Martuccelli et Singly, 2009), c'est la méthode qui me semblait la plus intéressante pour présenter le narratif visuel de chacune des participantes. Le portrait représente également la première étape de mon analyse, c'est-à-dire le lieu où il m'était possible de me concentrer et d'aller en profondeur dans la réalité particulière de chaque participante. La rédaction des portraits est ce qui m'a permis de réellement me saisir des données et de pousser l'analyse plus loin par la suite.

Le but de ce chapitre est, dans un premier temps, de rendre visibles et lisibles les données amassées à la suite des entrevues. Étant très préoccupée par la place des images et leur traitement dans les publications et les travaux scientifiques de manière générale, j'avais le souci d'être en mesure d'intégrer ces matériaux dans la thèse de manière cohérente.

Dans un second temps, ce chapitre permet de répondre au premier objectif de recherche énoncé au chapitre 2, soit de comprendre et de décrire comment la tension de l'épreuve du travail s'éprouve à travers les expériences vécues au travail par les travailleuses. J'ai donc décidé d'organiser les portraits de manière à ce que, pour chaque participante, la part visuelle de son portrait ainsi que les interprétations possibles de celle-ci soient d'abord présentées. Ce bloc d'analyse visuelle fait ressortir une atmosphère concernant le vécu de l'épreuve qui permet d'éclairer le pàtir de la travailleuse. Chaque portrait débute donc par les thèmes qui se rencontrent avec le plus de prégnance dans le narratif visuel de chaque participante.

Le narratif discursif est abordé dans le second bloc des portraits. Ce bloc a été structuré et rédigé de manière à renseigner sur les différentes facettes de la tension de l'épreuve vécue par chaque participante et qui ont émergé lors des rencontres. Cette analyse du narratif discursif permet de dégager des pistes de compréhension sur la manière dont la tension liée à l'épreuve du travail se diffracte pour chaque participante. Cette portion des portraits donne un début de réponse à la deuxième sous-question de recherche, laquelle s'intéresse à la manière dont la tension se diffracte.

Dans le cas des portraits individuels, je vois ces « facettes de la tension » comme des éléments qui constituent la tension telle que décrite au chapitre 2, c'est-à-dire le fait que les individus soient coincés entre le désir d'atteindre leur justesse personnelle et celui de voir cette atteinte confirmée par le regard des autres. On peut dire, de manière générale, qu'il s'agit de la tension entre vertu et récompense (Martuccelli, 2006). Ces éléments constitutifs de la tension sont nommés « facettes » afin de ne pas causer de confusion. Je préfère conserver le terme de « tension » uniquement lorsqu'il est question de la tension globale qu'implique la tension de l'épreuve du

travail. Je suis d'avis que la description des facettes de la tension permet de saisir, à l'échelle individuelle, ce que représente l'épreuve du travail.

Finalement, le dernier bloc des portraits aborde les supports qui ont émergé des données individuelles. Cette portion permet de répondre, en partie, à la troisième sous-question de recherche visant à identifier les supports sur lesquels les travailleuses prennent appui pour « se tenir face au monde ». Listés individuellement, les supports énoncés dans les portraits sont analysés plus en profondeur au chapitre 8 où ils sont regroupés et considérés d'un point de vue transversal afin d'identifier la manière dont ils agissent sur l'expérience de la réalité de la travailleuse, et comprendre comment ils lui permettent de réinterpréter son travail social vécu en accord avec sa quête de justesse personnelle.

J'ajoute, en guise de précision, qu'afin de compléter la compréhension du narratif visuel, l'entièreté du corpus photo produit par chaque participante se retrouve au tout début de chacun des portraits, et la carte idéographique unique, réalisée pour chaque participante, figure à la toute fin de chacun d'entre eux.

## 5.1 Annie

Travailleuse sociale au sein d'un institut en santé mentale, Annie travaille depuis près de 10 ans auprès d'adultes âgés de 18 à 65 ans.



Figure 5.1 AP1 – Casse-tête en équipe

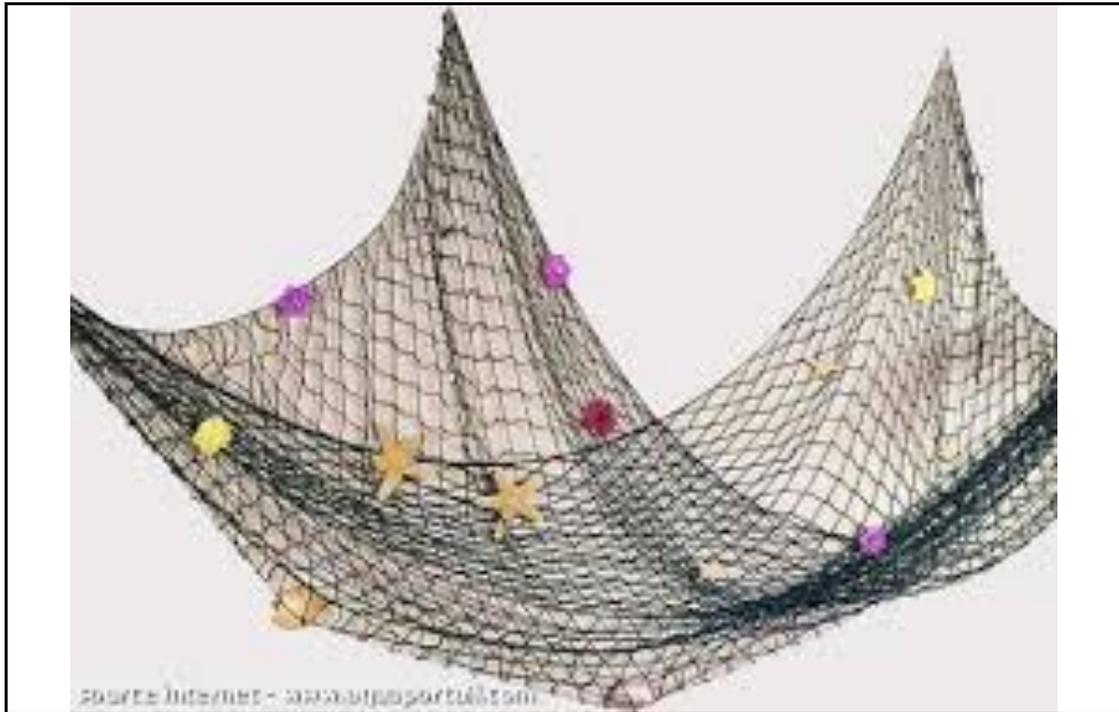


Figure 5.2 AP2 – Filet de pêche



Figure 5.3 AP3 – Grenouille-Cheval



Figure 5.4 AP4 – Visage féminin découpé 1



Figure 5.5 AP5 – Visage féminin découpé 2



Figure 5.6 AP6 – Lunettes



Figure 5.7 AP7 – Mélange abstrait



Figure 5.8 AP8 – Masque

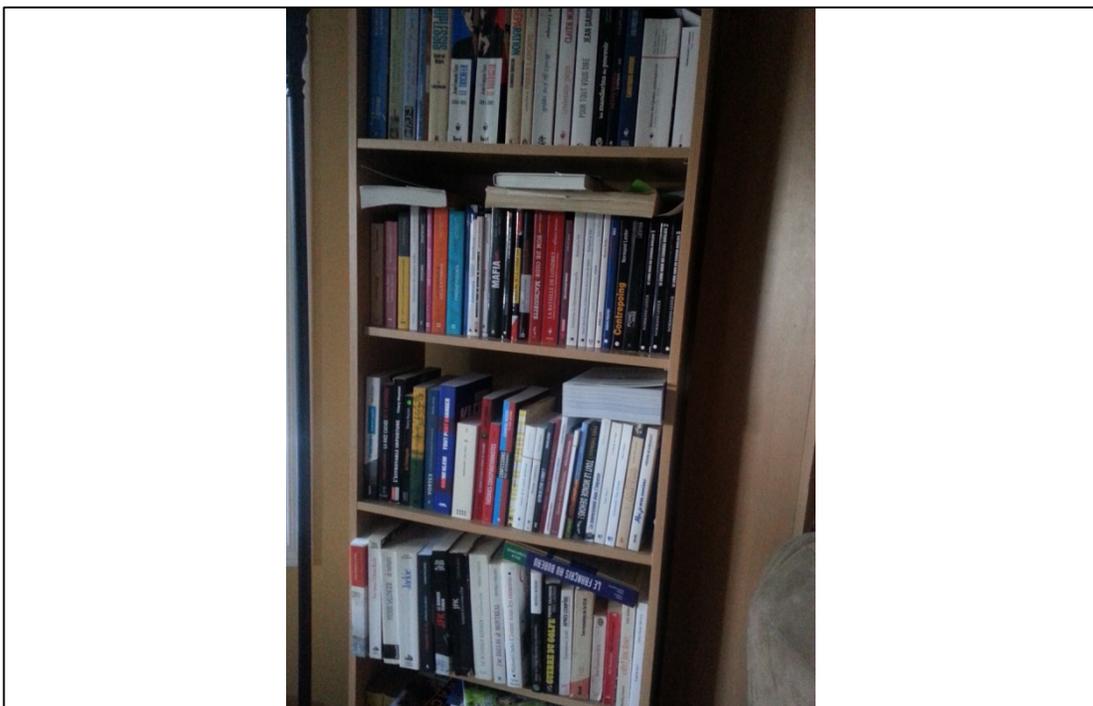


Figure 5.9 AP9 – Bibliothèque



Figure 5.10 AP10 – Don Quichotte

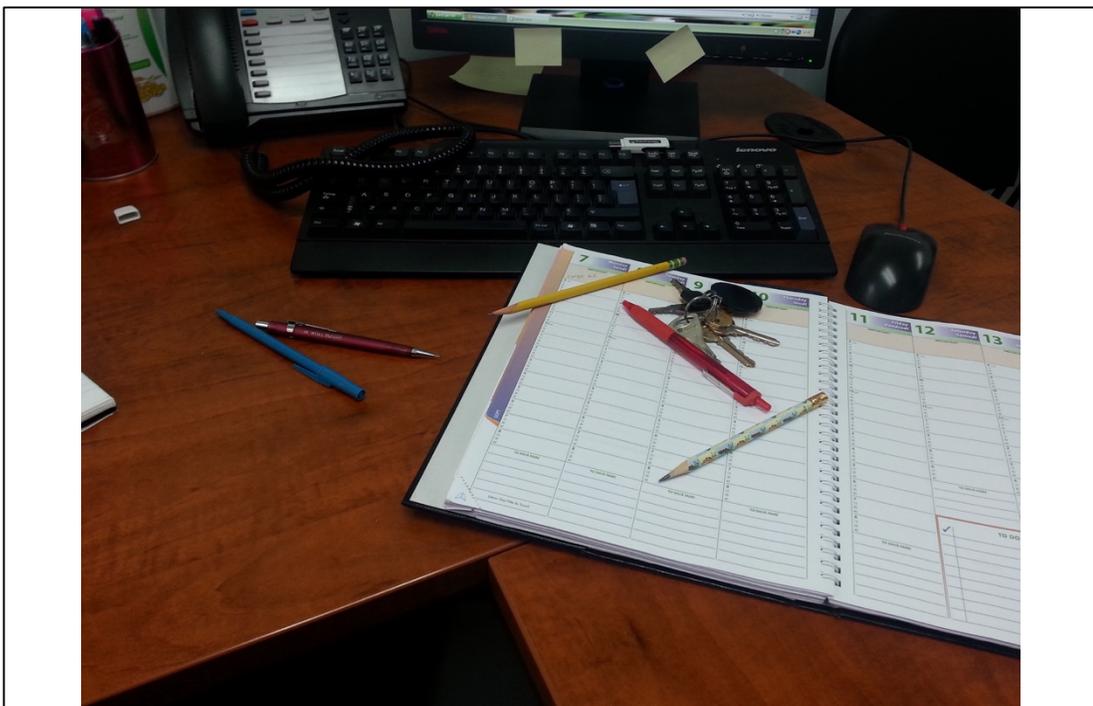


Figure 5.11 AP11 – Outils de travail



Figure 5.12 AP12 – Horloge



Figure 5.13 AP13 – Globe terrestre

### 5.1.1 Le narratif visuel

Le narratif visuel d'Annie comprend treize (13) images. Parmi ces images, huit (8) sont des photographies qu'elle a prises elle-même à la suite des instructions données pour l'activité photographique. Il s'agit des photos AP4, AP5, AP6, AP8, AP9, AP11, AP12 et AP13. Cinq (5) images ont été trouvées sur Internet, soit les images AP1, AP2, AP3, AP7 et AP10. Annie m'a expliqué qu'elle avait rapidement eu des images en tête lorsqu'elle réfléchissait à l'activité photo, sans toutefois être capable de réaliser une photo satisfaisante. C'est pourquoi, après la réalisation de ses clichés, elle s'est tournée vers le Web pour aller y choisir certaines images à même de représenter ce qu'elle souhaitait.

#### 5.1.1.1 Réalités multiples

Le thème des points de vue et des visions multiples transparaît dans le narratif visuel d'Annie par la photo des trois lunettes, mais aussi par celles illustrant des illusions d'optique, c'est-à-dire la photo de la grenouille-cheval (AP3) et celle de Don Quichotte (AP10).

Cette dernière image, par sa conception complexe et ses nombreuses illusions d'optique, évoque bien cette idée des réalités multiples. Au-delà de l'œuvre visuelle présentée par Annie, Don Quichotte, héros d'un roman de Cervantès, représente en littérature une période charnière, en ce qu'il relativise la frontière entre le réel et l'imaginaire et marque l'avènement de l'individu (Antonioli, 2008 ; Schütz, 2005). En effet, ce roman présente la perspective que, tout comme Don Quichotte, chacun invente sa propre réalité, posant là l'idée que l'objectivation de la réalité n'est qu'une

construction sociale et que ce qui semble être absolument réel aux yeux d'un individu peut être totalement différent aux yeux d'un autre. Tout n'est qu'une question de point de vue sur le réel et l'intersubjectivité : « le Quichotte rappelle en effet que l'homme ne cesse de s'inventer par une parole qui ne le sépare pas des autres, mais le relie aux autres parce que les mots sont toujours d'abord ceux des autres » (Perrot-Corpet, 2009, p. 108).

#### 5.1.1.2 Combat et désarroi

Le second thème visuel est fortement représenté par l'œuvre illustrant Don Quichotte (AP10), bien qu'il prenne également sens à travers la photo du masque (AP8). Il s'agit du thème du « héros à la triste figure » (Perrot-Corpet, 2009, p. 98), de la résistance désabusée.

Don Quichotte représente l'archétype de ce thème. Perrot-Corpet (2009) le décrit d'ailleurs comme le « modèle d'une résistance désespérée face à un monde moderne déserté par l'Esprit » (2009, p. 99) et y voit un symbole renouvelé du désarroi et de l'angoisse « devant la perte de certains espoirs politiques » (2009, p. 110). Il représente l'individu « qui, loin de se faire une raison, aurait toujours raison d'une société trop hypocrite pour jeter le masque, trop insensible pour souffrir ou compatir, trop conformiste et accommodante pour se remettre en question » (Bénil, 2003, p. 114). C'est le monde tel qu'il est que combat Don Quichotte, et plusieurs voient dans cette œuvre le reflet d'un combat contre la société moderne singulariste, capitaliste et industrielle. L'image des personnes sans visages et celle des outils de travail rappellent cette idée de productivisme, de désolidarisation et de déshumanisation.

Don Quichotte s'élève contre « les fruits du machinisme » (Perrot-Corpet, 2009, p. 98), contre « l'angoisse qui saisit les hommes [...] devant la mécanisation croissante de la production et de la vie quotidienne » (Peyrègne, 2003, p. 67) et s'interroge sur la place de son identité et la justesse de celle-ci dans un monde où l'identité n'est plus figée, mais reste à inventer (Perrot-Corpet, 2009).

Cette idée d'identité brouillée et de combat contre la norme identitaire se retrouve dans la photographie du masque (AP8). Le masque représente le lieu où les consciences intérieure et extérieure s'affrontent, où l'individu se dissimule et se préserve vis-à-vis de la complexité et de la difficulté de se mesurer au réel (Paladino et Becilli, 2010).

#### 5.1.1.3 Débrouillardise

La débrouillardise recoupe différentes photos où il est question de connaissances, de créativité face au hasard, de ténacité, de repères. Le symbole du casse-tête évoque bien cette débrouillardise. Toutefois, ce n'est pas tant l'activité du casse-tête qui est mise de l'avant dans l'image AP1, mais celle de la nécessité de faire s'imbriquer des morceaux de différentes couleurs, tous portés par différentes personnes. La débrouillardise est nécessaire pour que les personnes travaillent ensemble et qu'ils parviennent à réussir le casse-tête ; pour que l'image reprenne son sens et que les morceaux reviennent à leur place, comme le montrent les deux (2) images du visage féminin présentées par Annie (AP4 et AP5).

Le thème de la débrouillardise apparaît également en contre-jour lorsque sont regardées les images du mélange abstrait (AP7) et de la bibliothèque (AP9). L'image

du mélange de couleurs marque la créativité et la nécessité de se débrouiller dans un univers distordu où il faut se dépêtrer par soi-même, où il faut entrer dans la fluidité et le désordre, alors que l'image de la bibliothèque pointe tout le contraire. Dans la modernité d'un monde informationnel numérique, flexible, dispersé et effréné, la bibliothèque fait office de repère et de lenteur, de lieu où il fait bon se poser pour réfléchir et organiser sa pensée à l'aide d'un savoir solide (Bertrand, 2011). Elle est le symbole d'un temps d'arrêt sur les connaissances et sur le monde.

Il y a donc, dans l'amalgame de ces photos, la vision d'une débrouillardise face aux personnes, aux savoirs, aux processus et à la gestion du temps nécessaire pour l'acquisition de cette débrouillardise.

#### 5.1.1.4 Organisation et désorganisation

De nombreux indices symboliques en lien avec l'organisation et la désorganisation sont disséminés dans le narratif visuel d'Annie. Les outils de travail, illustrés à la photo AP11, appellent à l'efficacité, structurent et mettent en forme les tâches et le temps. La nécessité d'organiser le désordre, de remettre les choses en place et, pour ce faire, de suivre un processus systématique se dévoile également à travers le processus qu'a illustré Annie à l'aide de ses deux photos représentant une image découpée du visage d'une jeune femme (AP4 et AP5). Ce sont l'ordre et le désordre qui se côtoient dans ce narratif visuel, la nécessité de suivre les codes et celle de s'en éloigner, comme une opposition entre le respect des normes et l'évasion dans la créativité, entre la sécurité des processus régulés et l'incertitude exaltante de la créativité et de l'intuition.

#### 5.1.1.5 Lien social

Le thème du lien social est illustré principalement par l'image du globe terrestre (AP13) et par celle de l'horloge (AP12). Les deux recèlent des symboles et des métaphores d'universalité, de jonction et de disjonction sociale. Les repères temporels mondiaux s'appuient sur des conventions sociales et se fondent « sur l'idée que le garde-temps, obéissant à des mesures et des repères communs, constitue un lien qui rassemble, un lien régissant des données affectives, sociales, politiques ou psychobiologiques communes » (Labastie, 2014, p. 99). Il en va de même pour le globe qui « demeure à travers ses métamorphoses l'image d'une aspiration à l'unité » (Bibliothèque Nationale de France, 2004), la représentation d'un monde pluriel qui, néanmoins, se trouve lié par cette planète.

Le questionnement du lien social apparaît également dans l'image de ces personnages génériques et anonymes qui transportent des morceaux de casse-tête (AP1). Sans visages, ils paraissent sans singularité et sans personnalité. Le lien social et les rapports sociaux perdent-ils de leur substance ? La solidarité sociale est-elle toujours possible ?

#### 5.1.1.6 Rapport au temps

Le dernier thème abordé par le narratif visuel d'Annie est celui du rapport au temps. S'il se retrouve à travers le thème de l'organisation, par le biais de la nécessité d'organiser le temps, de le rendre productif, c'est surtout la photo de l'horloge (AP12) et de la bibliothèque (AP9) qui le représente. La bibliothèque symbolise un temps d'arrêt, un temps hors de la course effrénée qu'amènent la technologie, le

numérique et la virtualité. Face aux ressources électroniques qui circulent sur les écrans sans être réellement fixées, le livre perdure dans le temps. Il persiste et représente une balise, un repère sur lequel on peut compter (Melot, 2004). Il y a là l'idée d'une constance malgré le temps qui passe. De même, l'horloge, qui représente une « métaphore organique du cœur » dans plusieurs récits littéraires, rappelle l'importance du temps qui passe et la réalité de la mort (Labastie, 2014, p. 100). Le temps est-il une source de contraintes ou de liberté pour l'individu ? Ce thème laisse à réfléchir sur « l'aliénation du travail ou d'abord l'aliénation du temps, l'imposition brutale à l'homme de rythmes d'existence artificiels et despotiques qui perpétuent leurs effets même quand le temps du travail proprement dit est achevé » (Jean-Claude Beaune (1999) dans Labastie, 2014, p. 108).

Le narratif visuel d'Annie trace les contours d'un travail de résistance et de combat contre une organisation qui tend à l'individualisation et encourage la disjonction sociale et la déshumanisation. Il faut savoir se débrouiller dans cet univers instable où les repères communs sont éclatés. Si les réalités multiples doivent être considérées, est-ce réellement possible de le faire ? Don Quichotte représenterait-il les travailleurs sociaux, héros au visage triste oscillant entre la désillusion et l'espoir, vivant dans une réalité rêvée leur permettant de continuer dans le monde tel qui est ?

### 5.1.2 Le narratif discursif

Pour Annie, le travail social vise d'abord le bien-être durable des personnes aidées, lequel passe majoritairement par des transformations pour celles-ci, c'est-à-dire des adaptations en lien avec des problématiques ciblées. C'est en ce sens qu'elle se définit comme « agent de transformation, d'adaptation » (A2, P.4).

Pour réussir ce travail social, elle doit s'entourer d'une équipe. C'est cette aide, déployée par plusieurs individus, qui permet l'établissement de changements durables chez la personne et, ultimement, d'un bien-être durable.

Pour moi une personne peut pas être aidée 1 à 1. Ça c'est ma façon de penser. [...] Fait que j'ai besoin des autres, je peux pas faire ça toute seule. (A2, P.2)

Ben pour la sortie de l'hôpital ben on a plusieurs évaluations à faire pis cette personne-là a pas d'hébergement, bon... on l'envoie où, quand, comment, pourquoi, avec qui ? Ben ça m'a pris la neuropsychologue, la psychologue, l'ergothérapeute, ça va me prendre une infirmière à l'externe, une autre travailleuse sociale... (A2, P.3)

Annie voit donc, dans le travail social, un travail d'équipe : il faut travailler ensemble, entre professionnels, vers des objectifs précis en lien avec la personne aidée. Et pour réussir, il est impératif, selon Annie, d'avoir confiance en ses collègues et de pouvoir se dire « les vraies affaires » (A1, P.12). Il faut que les membres de l'équipe reconnaissent le jugement professionnel des autres et n'oublient pas les intérêts de la personne aidée dans leurs démarches. C'est ce qu'elle nomme « mettre le client au centre des interventions ». Or, elle explique que cette façon de faire est « de plus en plus difficile » (A1, P.3). Selon Annie, il faut plus que jamais se « battre » pour ses croyances en travail social. Si Annie affirme que la facette du travail est assez pénible, elle est également, pour elle, « le propre du travail social » (A1, P.4).

Ma vision du travail social ? Non, ça l'a pas changé, c'est pour ça que c'est si difficile. Parce que sinon... je m'en irais avec qu'est-ce qui est demandé pis ça finirait là là. Mais si on a une tête pis qu'on se débat pis qu'on fait des pressions, c'est parce qu'on veut que ça reste pareil là. On veut pas que ça soit escamoté. On veut quand même faire la job qu'on est supposé de faire pis la faire comme il faut. Avec le temps nécessaire pour le faire. (A1, P.13)

#### 5.1.2.1 « J'ai l'impression que je fais tout en mon possible »

La première facette de la tension de l'épreuve du travail d'Annie concerne directement cette notion de la personne « au centre de l'intervention ». Pour Annie, l'idée selon laquelle la personne est au centre des préoccupations à travers les services de santé et les services sociaux est « de la foutaise » (A1, P.4) et cela, principalement parce que les solutions mises en place pour les personnes ne sont pas axées sur le bien-être à long terme. En fait, ce qui compte pour les gestionnaires, ce n'est pas l'amélioration durable de la qualité de vie des personnes aidées, explique Annie, mais seulement les statistiques. Or celles-ci ne tiennent pas compte des allers-retours des individus au sein des services sociaux, ce qui donne lieu à de nombreuses situations où les individus font la « porte tournante ». À plusieurs moments, Annie a l'impression que tout ce qui encadre le travail social vient l'empêcher de faire un travail satisfaisant.

Ben moi quand j'ai commencé, la personne était au centre de nos interventions pis on prenait soin de la personne, pis quand la personne avait un congé de l'hôpital, ça prenait du temps avant qu'elle revienne ou des fois, elle revenait pas. Là, la personne... ils ont beau dire que la personne est au centre de nos interventions, mais pour moi c'est de la foutaise pis pour mes collègues aussi là. On met un plâster, tsé on guérit pas. On met un plâster pis après ça on le sort. Quand le plâster décolle, ben il revient. Fait qu'il fait la porte tournante tsé. Les... mon Dieu le mot m'échappe... Ah ! Les Statistiques ! Les statistiques fonctionnent avec des chiffres, pas avec des noms hen. Fait que pour eux autres, il y a eu 20 sorties, 20 entrées... ben de savoir qu'il y a eu 18 fois la même personne c'est pas grave. Il y a quand même eu 20 sorties tsé. (A1, P.4)

Maintenant c'est l'urgence, go go go. Pis la société aussi. Quand on parle des urgences, on veut pas que les urgences soient... J'ai rien que le mot anglais « overloaded » là. Tsé fait que... ils les enlèvent d'une place, mais ils les mettent à l'autre place fait que... C'est pas mieux là. (A1, P.4)

Cette manière de considérer les personnes aidées est inacceptable pour Annie qui concentre alors son énergie à défendre un travail social à contre-courant et à s'aménager un espace pour mettre la personne au centre de « son » travail social.

Fait qu'on passe tellement de temps à se battre pour dire « non, il est pas prêt, ça nous prend plus de temps, c'est pas la place pour lui, il va revenir, il va faire la porte tournante... » qu'on passe à côté de ben des choses là. (A1, P.3)

Ça, ça vient me choquer profondément. Parce qu'ils ont le discours que la personne est au centre de tout ça et c'est de la grosse bullshit. [...] Dans mon intervention elle est au centre de... Oui. J'ai pas de misère à la faire rester au centre de MES interventions. Moi, elle est tout le temps au centre. Si elle serait pas au centre de mes interventions ça me dérangerait pas pis ça me choquerait pas. Je ne ferais pas de défense de droits pis... ok tu veux donner un congé ? Donne le congé. Y'a pas de docteur ? Y'a pas de docteur. [...] Mais vu qu'elle reste au centre de mon intervention... Ouais. (A2, P.6-7)

Garder la personne « au centre » et rester fidèle à sa vision du travail social demande donc beaucoup d'efforts pour Annie. Prise entre les impératifs de productivité et sa vision du travail social, elle ne parvient pas toujours à offrir le travail social qu'elle voudrait et à atteindre des réussites avec les personnes aidées. Elle explique qu'elle ne se sent toutefois pas coupable et cela, parce qu'elle s'applique à faire tout ce qu'elle peut pour aider ces personnes dès le départ. En fait, Annie s'oblige donc à faire, en tout temps, le maximum.

J'ai l'impression que je fais tout en mon possible pour amener... si ça se peut pas, ça se peut pas. Mais je ne me sens pas coupable s'il l'a pas eu parce que moi j'ai pas mal tout fait pour être en mesure de le faire. À un moment donné c'est pu moi qui gère ça. (A2, P.8)

Si c'est pas au mieux, en général c'est parce que j'ai pas pu le faire. C'est pas comme si une personne partait pis... je vivrais un sentiment d'échec si je dirais : « Ah, j'ai pas pris le temps d'aller la voir pis j'ai pas pris le temps de... j'ai pas fait mon travail ». Mais, je fais mon travail. (A2, P.10)

#### 5.1.2.2 « On veut faire super attention de pas se faire prendre dans une faute »

La seconde facette de la tension qu'évoque Annie concerne sa reconnaissance professionnelle et la prise en compte de son jugement professionnel. Annie a l'impression que la non-reconnaissance de sa profession de la part de la gestion et le manque de considération de son jugement professionnel vient porter atteinte aux personnes aidées et engendre de nombreux conflits éthiques.

Annie explique d'abord que la profession de travailleuse sociale est mal comprise, qu'elle est peu connue et souvent dévaluée. C'est cette incompréhension qui serait à

la base des statistiques, lesquelles concrétisent le besoin de rendre les tâches de la profession traçables, justifiables, « standardisables ».

Ils demandent qu'on fasse des statistiques. De telle heure à telle heure t'as fait quoi, t'as rencontré quel patient, ok. Pourquoi ? T'as écrit un courriel, t'as répondu au téléphone. Toute doit être écrit. Toute doit être écrit, mais il y a pas grand chose qui compte. [...] Fait qu'on est tout le temps, tout le temps pognés dans le temps. Dépêche-toi, t'as reçu un appel, t'as-tu rappelé ? Non j'ai pas rappelé, ça fait 10 fois, je rappellerai pas 11 fois. Je les harcèlerai pas quand même. Dépêche-toi, on a besoin du lit, il faut qu'on se grouille... Fait que le temps maintenant ça prend beaucoup beaucoup de place pis c'est ça le plus... ici en tout cas qu'on repousse pis qu'on repousse. (A2, P.20-21)

Si cette méconnaissance s'est améliorée avec l'adoption de la Loi 21, qui force la reconnaissance de certains actes réservés aux travailleuses sociales, elle amène toutefois d'autres difficultés : il faut maintenant « porter » (A2, P.14) ce jugement professionnel, l'assumer, le défendre.

Ici les chefs de service ne savent même pas c'est quoi [du travail social]. Il y en a beaucoup qui ne savent pas là. Ils vont penser qu'une travailleuse sociale ça va acheter des bobettes au magasin pis des cigarettes là. [...] (A1, P.9)

Ou les évaluations tsé... Encore, je pense que c'est 2 semaines passées, ma chef de service a dit ben c'est pas compliqué faire ça, tu coches oui pis non... Là... c'est parce que ça prend 3 jours faire cette évaluation-là là. (A1, P.9)

En fait, ce qui se dévoile dans le discours d'Annie, c'est qu'elle a beau être reconnue professionnellement responsable de l'évaluation psychosociale, ce n'est pas pour autant que son jugement professionnel sera pris en compte... surtout lorsque ses

conclusions vont à l'encontre de l'efficacité gestionnaire et viennent entacher les statistiques. Ces situations, où Annie voit ses conseils ne pas être suivis, ignorés même, la place dans une position éthique difficile. Dans de telles circonstances, il ne reste à Annie que son opposition, tant verbale qu'écrite. C'est pour cette raison qu'elle mentionne, à de nombreuses reprises, la nécessité de clamer haut et fort ses positions lorsque l'on est travailleuse sociale. Ces prérequis semblent moins liés à la nature de la profession qu'au cadre dans lequel elle s'effectue.

Pour être capable de le faire, il faut avoir une tête forte, il ne faut pas avoir peur de parler, il faut avoir une colonne... [...] parce que sinon, t'as pas la chance de le faire pis tu suis qu'est-ce que les patrons te demandent de faire pis ok ok là... (A1, P.5)

Encore hier matin j'ai lancé cette phrase-là aussi : « Si je le crois pas, je le ferai juste pas ». Ils prendront quelqu'un d'autre pour le faire pis je vais le noter que moi je suis contre cette intervention-là, c'est pas dans... je vois pas la pertinence de faire ça... (A2, P.24)

Annie reste donc avec l'impression de perdre beaucoup de temps à défendre son utilité et son statut de professionnelle. Puisque son travail n'est pas compris et que les impératifs de productivité sont considérés plus importants que son jugement professionnel, elle est souvent poussée, par les normes, vers des conduites qu'elle désapprouve. Pour rester fidèle au travail social qu'elle désire mettre en œuvre, tout en respectant ses obligations professionnelles et les impératifs gestionnaires, elle se retrouve à constamment devoir justifier ses actions sans être totalement satisfaite du résultat.

C'est comme si on veut faire super attention de pas se faire prendre dans une faute. Fait que nos notes évolutives qu'on a toujours fait, il y a une coche de plus en disant par exemple, ça a pas été fait parce que.... Parce que si y revient en disant t'as pas faite ça, non je l'ai pas faite parce que... parce que je pouvais pas, parce qu'ils m'ont pas donné le droit de le faire, parce que le patient est parti avant que je puisse le faire. Fait que ça alourdit tout ça aussi. Parce qu'on veut s'assurer de... Je sais pas moi, si il y a quelqu'un qui se suicide dans la cour pis qu'ils viennent me voir « tu l'as pas vu ? » Oui je l'ai vu, mais ils l'ont laissé sortir pareil là... Fait que ça vient alourdir tout ça. Fait qu'on est comme... Nos antennes sont comme trop développées là. (A1, P.13-14)

#### 5.1.2.3 « On connaît leurs trucs, leur gammick, pis nous autres on embarque pas dedans »

La dernière facette qui transparaît du récit d'Annie a trait à l'énergie qu'elle met pour sauvegarder l'esprit d'un service qui prend vraiment en compte le bien-être des personnes. Si la première tension concerne l'action directe d'Annie dans ses tâches et dans son travail social, celle-ci vise, de manière plus large, l'énergie qu'elle déploie pour que tous les services publics demeurent fidèles à ce qu'elle souhaite qu'ils soient. Parfois, ces actions se posent, dans l'immédiat, contre le bien-être de la personne aidée, mais demeurent dans une optique à long terme pour le bien-être de « tous ».

Cela transparaît d'abord dans son souci de bien circonscrire le travail des différents professionnels qu'elle côtoie. Devant un système qui tente de réduire les coûts et la main- d'œuvre au maximum, Annie refuse de faire des tâches qui ne sont pas de son ressort, et cela, même si elle a les compétences et les connaissances pour le faire. Pour que les personnes puissent continuer à bénéficier de services de qualité, il est

nécessaire, selon elle, que l'équipe demeure entière, que chaque professionnel s'entienne à ses tâches, et que chacun soit solidaire envers ses collègues.

J'aime pas que les autres empiètent sur mon travail social. Bon, est-ce que c'est bien ou pas, chacun on a nos pensées pour ça. Pis je pense que si on fait la job des autres, ben il y a un risque que l'autre, elle perd sa job aussi. Fait que si on fait... si on fait toutes les évaluations d'ergo, par exemple, pis qu'on fait jamais de demandes en ergo, ben ils vont dire qu'on a pas de besoin. (A1, P.1)

Le patient qui est au centre, ben si tout le monde fait sa partie, ben il est mieux encadré pis il est mieux dirigé. [...] Mais à l'interne, si on commence à empiéter sur tout le monde, ben notre job à nous se fait pas tandis que la sienne se fait, fait que c'est... ça se suit pas. C'est comme des wagons qui vont pas à la même vitesse là. (A1, P.2-3)

Moi si mon chef de service me dit : ben là j'ai pas le temps ou j'ai pas l'argent pour une évaluation quelconque, tu peux-tu en faire un boutte? Non. Non je ne le ferai pas tsé. Je ne ferai pas la job de l'autre. On en a de besoin de l'autre aussi. Tsé. Elle fait partie de l'équipe là. (A1, P.6)

Cette facette de la tension transparaît également dans l'énergie qu'elle déploie à « déjouer » les structures et les règles établies pour s'assurer que les services qu'elle offre respectent sa vision des choses. Pour Annie, même si ces pratiques peuvent causer un engorgement des usagers dans le système et vont, jusqu'à un certain point, contre les volontés de l'employeur, elles sont essentielles pour respecter non seulement le bien-être des usagers, mais aussi pour démontrer que ces volontés ne vont pas dans le bon sens et qu'il faut y apporter des modifications.

Pis les familles, c'est d'expliquer aux familles aussi. On comprend que vous êtes pas contents, mais la réalité du terrain maintenant c'est ça pis... iiihhh... tsé ? Pis les TS on est comme entre 2... On joue comme entre 2. Autant on comprend que bon, il faut qu'ils sortent de l'hôpital pis toute ça, c'est pas rare qu'on va dire aux parents par exemple, vous savez que si vous le reprenez, il sera plus priorisé là ? Parce qu'une fois qu'il est à la maison, il est comme effacé, il passe endessous de la pile. Fait que tsé on suggère souvent des petites choses pour aider la personne, mais on sait que ça alourdit... notre milieu de travail là. On est pas hypocrite envers notre employeur, mais en même temps on connaît la réalité pis si on veut aider le patient ben, on prend un autre détour qui... (A1, P.14)

On connaît leurs trucs, leur gammick, pis nous autres on embarque pas dedans. On essaie de pas embarquer dedans. (A1, P.14)

### 5.1.3 Supports

#### 5.1.3.1 Le soutien de l'équipe

Le soutien des collègues est primordial pour Annie qui l'évoque à de nombreuses reprises lors de nos rencontres. En effet, Annie explique que le soutien de ses collègues lui permet de confirmer ses décisions et ses prises de position lorsqu'elle s'oppose à certaines pratiques ou demandes de la gestion, et vient même parfois l'appuyer face à la gestion.

Pis les collègues aussi tsé au début tu dis « Ah, il me semble que... » Pis après ça, « non non, tu as fait bien correct parce que... » pis là ben après ça... [...] Tsé l'intervention qu'on fait auprès des autres, ben on se la fait aussi là. (A2, P.10)

C'est pas rare qu'on demande l'appui des autres pis... qu'on n'est pas tout seuls là-dedans là. [...] On se soutient entre nous, mais quand on va rencontrer mettons notre chef de service avec des propositions pis avec des arguments pour dire par exemple ça je suis pas d'accord, ben on a... on est backé par nos collègues pis ils viennent avec nous là. Fait que ça c'est très aidant aussi. [...] On est sur la même longueur d'onde, on a les mêmes batailles pis on a les mêmes difficultés aussi, fait que... (A1, P.6)

Cette solidarité et ce soutien sont ce qui permet à Annie d'être sereine face à ses prises de position et ce qui l'aide à mettre en œuvre un travail social qui répond à ses idéaux.

#### 5.1.3.2 L'expérience professionnelle et l'expérience au sein du réseau

Le second support d'Annie est son expérience comme travailleuse sociale. En effet, Annie s'appuie, à plusieurs reprises lors de nos conversations, sur son expérience pour justifier ses prises de position. Selon elle, c'est l'expérience « qui fait qu'on est plus solide pis qu'on ose dire » (A1, P.17), et cela, pour différentes raisons. D'abord parce que l'expérience permet une meilleure connaissance des tâches à faire et de l'espace de liberté disponible pour les faire ; l'expérience facilite donc la réflexivité et le lâcher-prise.

Il y a aussi l'expérience qui rentre en ligne de compte pis qui dit « ben je peux pas juste toute faire pis c'est ça ». Parce que ceux qui commencent doivent être pognés pis tirillés là-dedans beaucoup, beaucoup, beaucoup. (A2, P.26)

Ensuite, parce que l'expérience au sein du réseau, qui permet l'acquisition d'un poste permanent grâce à l'ancienneté, donne accès à une sécurité d'emploi ainsi qu'à la liberté de parole.

De nos jours, le fait qu'on a un poste en quelque part plutôt qu'un remplacement, ça fait qu'on est plus solide et on ose dire beaucoup plus que si on est juste en remplacement pis c'est... on peut partir n'importe quand. Pis toutes les difficultés aussi politiques et tout ça, ça aussi ça joue là, on est plus revendicatrices dans nos besoins pis dans nos fonctions. (A1, P.17)

Finalement, dans le récit d'Annie, l'expérience professionnelle est fortement liée à un âge d'or du travail social. Au cours de nos deux rencontres, elle fait de nombreuses allusions à cette époque où le travail social s'effectuait sans conflits éthiques et où les valeurs étaient respectées. Puisqu'Annie a été embauchée à cette période, elle utilise cette référence comme un guide pour défendre le travail social qu'elle accomplit.

Mais moi c'est le patient qui est au centre de mes interventions. Quand tu m'as engagée, c'est parce que tu voulais que je fasse une bonne job pis ils avaient confiance en mes compétences. Fait que... oui. (A1, P.14)

### 5.1.3.3 Le statut professionnel

Le troisième support que mobilise Annie est son statut professionnel. Celui-ci, renforcé par la présence d'un ordre professionnel et l'attribution d'actes réservés, lui permet de s'opposer à des pratiques avec lesquelles elle n'est pas d'accord.

Ici ben, être professionnel on a la chance de pouvoir... s'opposer à ça pis de dire non, on le fait pas pis... fait que je pense que notre travail nous le permet aussi, de le faire là. (A1, P.20)

Je suis à l'aise avec le travail social que je dois faire. Quand ils me demandent d'organiser un congé définitif pour quelqu'un que moi je pense qu'il est pas prêt, non, je ne suis pas à l'aise de le faire. Est-ce que je le fais ? Je suis le style d'intervenante qui ne le fait pas. Si je ne suis pas à l'aise de le faire, je le fais pas. Pis je le dis, pis je le note. (A1, P.15)

#### 5.1.3.4 La réflexivité

Le dernier support d'Annie est sa grande capacité de réflexivité, laquelle est directement liée à son expérience professionnelle en tant que travailleuse sociale et son expérience au sein du réseau. C'est parce qu'Annie connaît bien l'organisation du travail dans laquelle elle s'inscrit qu'elle est en mesure de prendre du recul et de bien comprendre sa marge de manœuvre et ses responsabilités. Cette compréhension lui permet de ne pas s'attribuer l'entièreté du processus ainsi que le résultat.

Tsé on est pas responsable du résultat, on est responsable du processus. Fait que... je mets le processus pis je fais tout en mon pouvoir, mais là le résultat... je peux pas assurer un résultat moi toute seule là-dedans là, je ne suis pas toute seule là-dedans. [...] Mais au bout du compte, moi j'ai fait tout en mon pouvoir là, j'ai envoyé le pourquoi du comment là, mais c'est eux qui vont dire oui, non, pis qui vont donner le dossier à qui... C'est ça. Et puis on note, on note... pour ne pas se faire taper sur les doigts après si ça marche pas là. Moi j'ai dit, pis j'ai dit le pourquoi et le comment, mais là, l'autre bout m'appartient pas. (A2, P.19-20)

Cette réflexivité lui permet également de se considérer avec bienveillance et de se donner le droit de « faire des erreurs ».

Je pense qu'il faut être une personne avec une... tsé quand on dit une colonne, une bonne colonne solide, il faut être capable de s'affirmer. La majorité du temps, être assez sûre de soi, de prendre un temps pour se rassurer aussi pis savoir qu'on peut faire des erreurs pis qu'on est pas parfait là, mais... savoir le dire pis le nommer. L'introspection, beaucoup beaucoup. (A1, P.17)



## 5.2 Bianca

Bianca a été travailleuse sociale au soutien à domicile pendant 3 ans et travaille comme intervenante en santé mentale depuis 2 mois au moment de notre première rencontre.

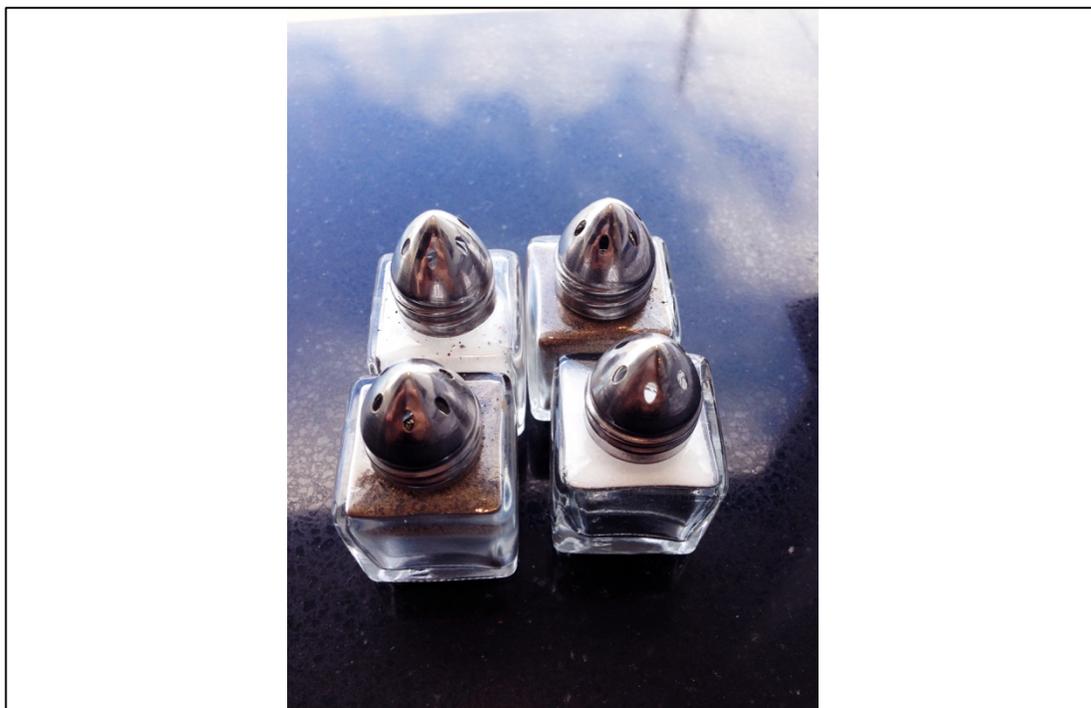


Figure 5.15 BP1 – Salières et poivrières



Figure 5.16 BP2 – Panneau de signalisation

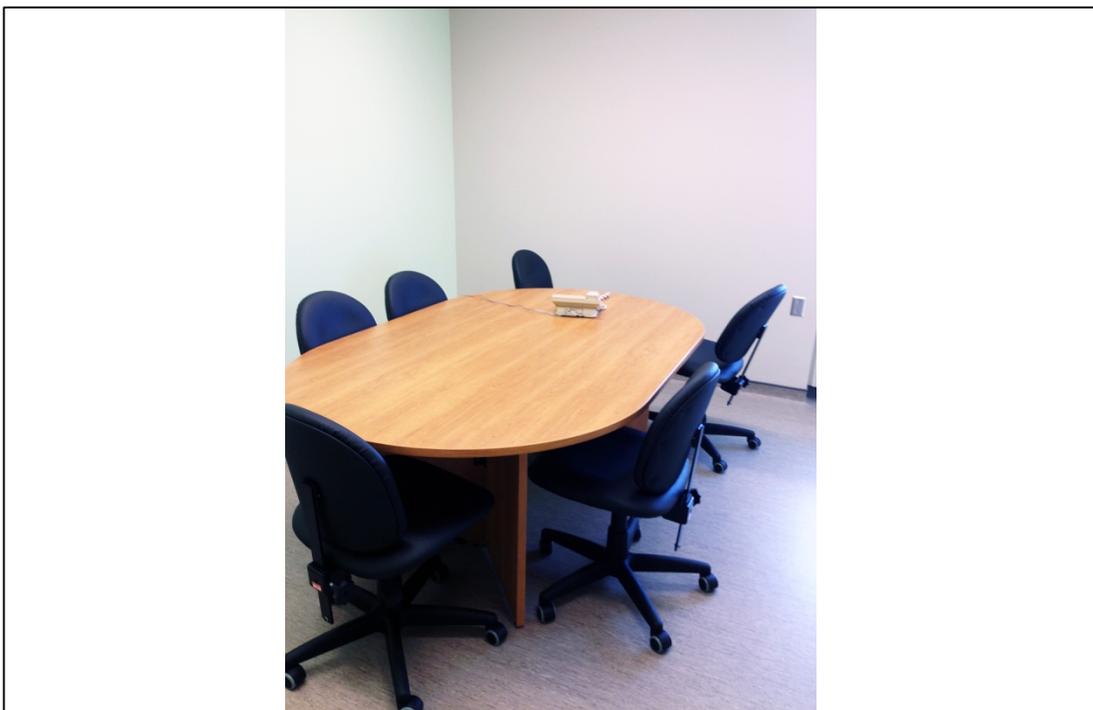


Figure 5.17 BP3 – Salle de réunion



Figure 5.18 BP4 – Banc public



Figure 5.19 BP5 – Échelle horizontale

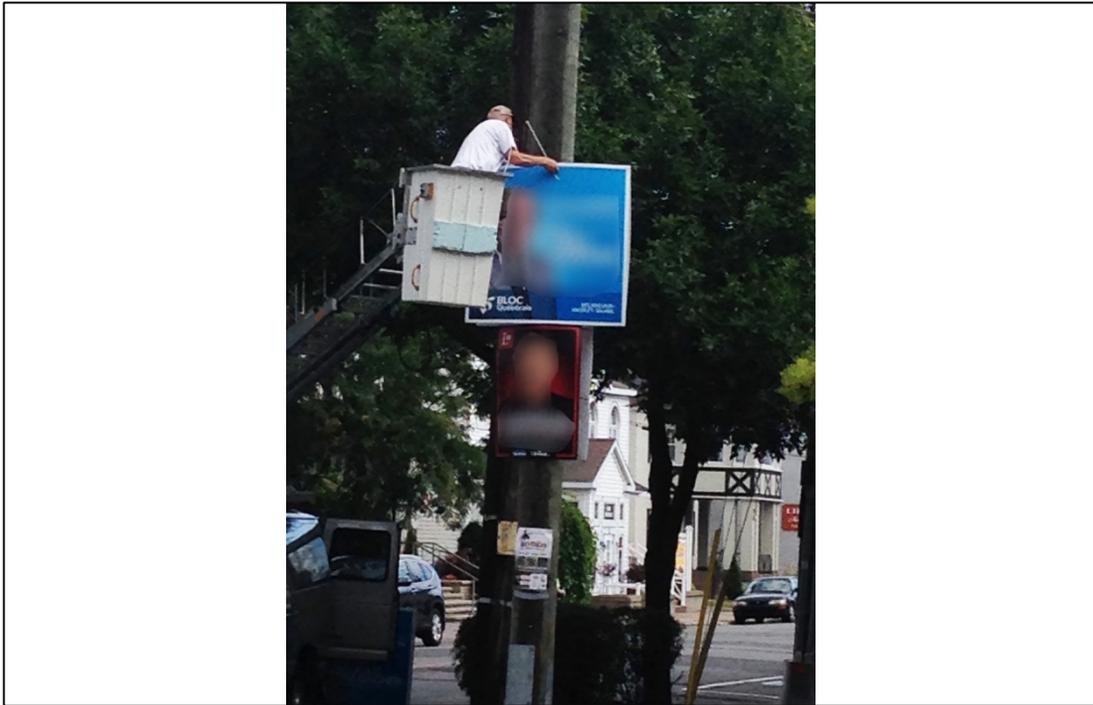


Figure 5.20 BP6 – Homme installant une pancarte électorale



Figure 5.21 BP7 – Magazines

### 5.2.1 Le narratif visuel

Bianca m'a envoyé sept (7) photos pour constituer son narratif visuel. Celles-ci ont toutes été prises à la suite des indications données pour réaliser l'activité et avec l'intention d'illustrer ce que le travail social représente pour elle.

#### 5.2.1.1 Régulation des pratiques sociales

Le thème de la frontière entre la sphère privée et la sphère publique est un aspect prégnant dans le narratif visuel de Bianca. Les photos du banc public (BP4) et du panneau de signalisation (BP2) l'illustrent d'ailleurs très bien. Mais de cette frontière, ce qu'il est surtout pertinent de relever est cet aspect de régulation des pratiques sociales.

Le banc public est l'endroit où le passant s'arrête, se repose, réfléchit, attend, observe, contemple, se restaure, lit, socialise et rêve... S'il appartient au territoire public, il donne pourtant lieu à des scènes d'intimité ou des comportements associés au domaine du privé et du semi-privé. Selon Fisher, le banc public est un marqueur de territoire important en ce qu'il permet à l'individu de s'approprier momentanément l'espace de manière à le transformer en un espace personnel (Fisher, 1990). L'itinérance donne d'ailleurs à voir des exemples concrets et extrêmes de cette incursion du domaine privé dans l'espace public. Le territoire du banc public devient, en quelque sorte, un espace à soi au cœur du territoire public, un dialogue entre le privé et le public, un « symbole permettant de définir un rapport entre soi et autrui à travers des frontières caractérisées » (Fisher, 1990, p. 168).

Le banc public fait également partie du mobilier urbain, lequel est disposé selon des pratiques d'aménagement spécifiques de la part des pouvoirs publics. La gestion des bancs urbains relève d'une forme de contrôle des populations en lien avec leur rapport à la ville, leur manière d'interagir avec le territoire, mais aussi avec leur socialisation. Cet aspect de régulation des conduites sociales, qui transparaît dans la photo du banc de Bianca, est également retrouvé dans la photo du panneau de signalisation (BP2), symbole de l'organisation sociale et des normes de coexistence des individus (Le Breton, 2002). Par la signalisation, on régule les conduites et l'accessibilité à certains espaces. La clôture qui empêche d'avoir accès aux maisons unifamiliales que l'on discerne en arrière-plan va dans le même sens : la frontière entre la sphère privée et la sphère publique est régulée, modulée et normée, de telle sorte que notre vécu de celles-ci est modifié, ce qui transforme notre rapport à l'espace et au monde.

#### 5.2.1.2 Les lieux d'échanges

Les rapports sociaux sont abordés par l'illustration de différents lieux d'échanges par Bianca : la salle de réunion (BP3), le banc public (BP4), la politique (les pancartes électorales dans la photo BP6), les repas (le sel et le poivre dans la photo BP1)... La modulation des rapports sociaux entre les personnes elles-mêmes ressort de ces photos.

La photo de la table et des chaises dans la salle de réunion (BP3) est particulièrement significative sur ce point. Le symbole de la table amène d'intéressantes pistes de réflexion quant aux rites sociaux qu'elle implique. Si elle est une représentation puissante de la commensalité, c'est-à-dire le fait de se nourrir en groupe, elle

symbolise surtout « le cycle de communication et d'échange [...] : offrir et/ou partager la nourriture, c'est toujours dans ces textes, nouer un lien social et, en définitive, adhérer aux règles sociales dominantes [ou, dans le cas contraire] se mettre en quelque sorte dans l'extériorité sociale » (Guerreau-Jalabert, 1992, p. 575). Jean-Victor Roux, qui s'est intéressé aux liens entre les repas et la politique, rappelle d'ailleurs que les échanges et les vues politiques sont, depuis très longtemps, liés à la table : celle-ci « invite à la discussion, au débat, et fait donc appel à l'art de la conviction, voire de la séduction » (Roux, 2017, p. 16).

### 5.2.1.3 L'organisation du vivre-ensemble

Le thème du vivre-ensemble recoupe les thèmes précédents, mais se centre sur l'idée d'une vision commune ou d'un projet commun pour une communauté, une société démocratique. Il faut donc voir le présent thème comme complémentaire aux deux premiers.

Plusieurs éléments touchent à la périphérie du vivre-ensemble dans le narratif visuel de Bianca. C'est toutefois dans la photo sur laquelle on discerne un homme installant une pancarte électorale en haut d'un poteau électrique (BP6) que le thème s'exprime le plus directement. Dans sa représentation de l'institution politique, ce cliché rappelle la nécessité d'un vivre-ensemble organisé où l'institution politique domine et donne les directions à suivre, mais également se charge de la « distribution organisée de rôles, de tâches, d'avantages, de désavantages », et « confère la durée à un vouloir vivre-ensemble » (Ricoeur, 1989, p. 55).

La critique de cette entreprise de l'institution politique semble traduite dans cette image par ces pancartes haut perchées et cet homme qui ne touche pas le sol. Face à ces idéaux subsiste la joute politique, le poids des inégalités, et le fait que les politiciens comprennent mal, sinon pas du tout, les enjeux auxquels le peuple est confronté.

#### 5.2.3.4 L'intériorité

Le narratif visuel de Bianca comporte plusieurs références à l'intériorité, à ce qui appartient à l'esprit, à la vie morale, spirituelle et psychologique. Ces références sont présentes dans différentes photos, mais priment tout particulièrement dans celles de l'échelle horizontale (BP5) et du panneau de signalisation (BP2).

Symbole du lien entre le ciel et la terre, l'échelle symbolise l'ascension et la verticalité, et évoque métaphoriquement « un réseau très structuré des rapports entre le monde humain et le monde divin [...] et les étapes à parcourir pour accéder à un niveau supérieur » (Zărnescu, 2012, p. 4). Dans l'image de l'échelle, il y a cette idée d'irruption du sacré dans le monde profane, mais aussi celle d'évolution spirituelle ; une évolution graduelle « des connaissances confinées au monde visible et réel vers les vérités supérieures, transcendantes et fondamentales » (Zărnescu, 2012, p. 4). Cette image implique donc certains aspects du « grandissement » de l'individu à travers ses expériences du sacré et de l'ordinaire qui s'entremêlent. Le sel, présent dans la photo des salières et des poivrières, est également un symbole puissant du sacré, de la spiritualité, de la pureté et de la préservation (Ritz, 1996).

L'image des maisons, inaccessibles derrière le panneau de signalisation « Ne pas entrer » (BP2) représente également un puissant symbole d'intériorité. Associée à la vie privée, à l'affectivité et à la famille, la maison désigne le lieu où l'on trouve refuge. Un lieu de protection, un lieu qui assure l'identité en conservant la mémoire, et qui « évite la dispersion de l'être » (Duarte Bernardes, 2010, p. 4). Il y a donc, dans le narratif visuel de Bianca, de nombreux éléments qui appellent à l'identité, à la réflexion sur soi et à l'évolution de l'être.

#### 5.2.3.5 L'attente et l'espoir

Le dernier thème qui ressort du narratif visuel de Bianca est celui de l'attente et de l'espoir. Celui-ci est représenté par la photo illustrant une pile de magazines dont on voit la tranche (BP7). Des magazines que l'on regarde pour passer le temps jusqu'à ce que cette attente se termine. En fait, l'attente implique que l'on soit disposé à ce qu'il se passe quelque chose. Il s'agit d'un état temporaire dans lequel on se met volontairement et au bout duquel on espère un avènement. Le banc public (BP4) évoque aussi cette attente. Pendant que l'on se pose sur le banc, que l'on s'y immobilise, on attend de reprendre nos forces, on attend quelqu'un ou quelque chose. Et pendant ce temps, la ville continue de bouger. L'attente implique donc une relation particulière à la temporalité et au monde : pendant que l'on attend, on se pose en retrait de l'action ordinaire et on demeure dans l'espoir d'y retourner. L'image de l'échelle accrochée au mur, qui attend d'être utilisée, est aussi révélatrice de cette idée.

Le narratif visuel de Bianca illustre un travail social ancré dans une vision collective et politique des rapports sociaux. Il est un lieu où l'on réfléchit, critique et applique une

régulation des pratiques sociales sur les individus. Dans l'idéal, le travail social émerge et profite des échanges d'idées, de la discussion et des points de vue multiples. Pour Bianca, c'est là, peut-être, que repose le sacré de cette profession qui lui permet de « grandir » et qui nourrit ses réflexions sur elle-même, sur l'identité, et la ramène à ce qu'elle est.

L'aspect désertique des photos de Bianca laisse toutefois planer le doute quant à la réalisation de cet idéal. Le banc public est sans public et le parc urbain, dans lequel il est posé, semble désert. Où est la rencontre de l'Autre dans un tel univers ? Même chose pour cette salle de réunion impersonnelle, sans signe d'appartenance, où les chaises sont vides et le téléphone esseulé. Qu'en est-il des échanges et des discussions avec un tel portrait ? Les maisons impossibles à rejoindre derrière cette clôture accentuent cette impression d'inaccessibilité de soi, où Bianca se trouverait prise dans une profession qui ne tient pas ses promesses et ne lui donne pas accès à cette sphère du sacré, attendant et espérant qu'un changement se produise.

### 5.2.2 Le narratif discursif

Pour Bianca, le travail social est synonyme « d'agent de changement social ». Elle se voit un peu comme le pont qui permet de relier le système de services sociaux aux personnes qui désirent obtenir de l'aide, des services.

Autant je pense qu'on a une responsabilité au niveau individuel, mais au niveau collectif aussi. À l'intérieur du système même, je pense que cet agent de changement là prend d'autant plus d'importance que de nommer les situations qui nous... pour nous qui sont une aberration, j'pense que c'est notre responsabilité et je pense qu'on est des facilitateurs aussi dans tout ce système qui est un énorme paquebot là. Tsé nous-mêmes on se perd dedans là, fait que quand je me mets à la place d'un usager qui est vulnérable ou qui est vieillissant, je pense qu'on a un rôle de facilitateur là-dedans et d'humanisation de ce système-là qui est rendu très très administratif. (B1 P.10)

Ce travail social est avant tout constitué de relations « d'humains à humains », de moments forts « qui te raccrochent » et qui « donnent espoir en la race humaine » (B1, P.21). C'est pour ces moments, où elle peut « se concentrer sur l'humain », que Bianca a décidé d'aller en travail social (B2, P.27), mais c'est aussi pour faire reconnaître « le potentiel d'évoluer » des personnes : « croire que l'être humain a toujours possibilité de changer » (B2, P.16). « Ça fait partie de moi de croire ça », explique-t-elle et c'est pour elle un « privilège » de se voir accorder la confiance d'autrui.

#### 5.2.2.1 « L'usager est au cœur de nos interventions : c'est la phrase la plus hypocrite de l'histoire de l'humanité »

La première facette de la tension qu'évoque Bianca concerne la place de l'usager au sein des services sociaux. Si elle explique d'abord être en travail social pour « faire reconnaître le potentiel des gens » et le contact « d'humain à humain » que cela lui permet, le cadre dans lequel elle travaille la rend insatisfaite. Parce que les impératifs de gestion sont de plus en plus rigides et que les cibles statistiques sont fortement

encouragées, il reste peu de place, selon Bianca, pour l'humain. D'autant plus que les moyens de surveillance des employés permettent difficilement de « ruser ».

Pis le défi c'est de l'humaniser ce questionnaire-là. Parce qu'en plus, maintenant, on a plus le droit de le faire à la main, il faut tout le temps apporter notre portable pis on est vraiment checkés sur l'utilisation de notre portable, on a une clé internet qui est avec notre nom et les gestionnaires regardent le temps internet qu'on prend pour s'assurer qu'on prend tout le temps le portable. [...] Tu peux pas ruser. Absolument pas. [...] Donc là on est vraiment comme la 2<sup>e</sup> guerre mondiale, les gens usent de stratégies, les cachent dans leur bureau, les photocopies underground (rires) ! (B1, P.2)

Bianca explique, de plus, ne pas être convaincue que les statistiques sont une valeur ajoutée pour les usagers. Selon elle, les outils et les statistiques ne servent qu'à satisfaire la gestion, sans considération pour l'humain. Cela rend donc l'exercice difficile pour elle, d'autant plus que la pression qu'on lui met, pour faire ces « stats », l'amène à devoir négliger des aspects qu'elle considère importants dans sa profession.

[O]n évalue les besoins, mais on a pas le temps de mettre les services en place pour répondre à ces besoins là parce qu'il faut faire les outils. Fait que ça perd son sens. [...] Pis c'est tout le temps la belle phrase : l'utilisateur est au cœur de nos interventions, c'est la phrase la plus hypocrite de l'histoire de l'humanité tsé ! (B1, P.3)

[...] l'important c'était pas de les faire bien, l'important c'était de les faire point. Parce que ce qu'ils nous disent, c'est que si on arrive pas au 100 %, l'Agence coupe les budgets. [...] Donc ils nous mettent cette pression-là sur les épaules individuelles de chacun. Donc là, après ça, t'as le choix. Tsé, déjà t'arrives pas dans ta semaine. Fait que là, t'as le choix. Tsé, en rencontre je me fais dire que mon poste est peut-être en jeu ou que le poste de ma collègue est en jeu si je fais pas mes outils. Donc je focusse là-dessus. En même temps j'ai les besoins de mes usagers, je focusse là-dessus. Pis en même temps, il faut que je fasse mes notes parce que l'Ordre me court après ou l'Ordre peut débarquer. Fait que là, qu'est-ce que tu choisis de couper tsé ? (B1, P.3)

Pour Bianca, la place de l'utilisateur est aussi bafouée par la mise en place d'un système de normes de temps de réponse irréaliste auquel on n'a pas accolé suffisamment de ressources. Ce sont les travailleuses sociales qui écopent ensuite des situations problématiques que cette incohérence entraîne :

[E]n 48 heures là, il faut que tu crées ton alliance thérapeutique, faut que tu rencontres la personne, que t'apprennes à la connaître, que t'apprennes comment elle fonctionne, que tu contactes la famille, que tu trouves une place, qu'il y ait de la place à la bonne place, pis que t'acceptes que la dame aille là, que tu vides l'autre chambre, que tu remplisses cette chambre-là... [...] Ça a vrrraiment pas de sens. C'est complètement inhumain. [...] Pis après ça notre directrice quand elle va à l'Agence pis qu'elle dit « héhé heille nous checkez-nous notre durée de séjour là, ben c'est... j'sais pas là, c'est tant de jour. Pis quand ils (...), regardez nos stats. On les sort en bas de 48 heures » fait que ça paraît bien. Mais nous on mange de la merde des familles, on mange de la merde des résidences dans lesquelles on les met. (B2, P.8)

Eux autres ben, à la fin quand les ministères envoient une lettre pour dire « Hey, congrats, vous avez atteint votre cible ! ». Là ils sont fiers. Pis là ils nous paient un vins fromages. Ou un pique-nique. Je suis comme... je vais pas aller là là ! J'ai dit, c'est comme le summum de l'hypocrisie du système ! (B2, P.12)

### 5.2.2.2 « On est pas connes toute la gang ensemble »

La seconde facette de la tension, concernant l'épreuve du travail de Bianca, vise le manque de considération et le mépris à l'égard des travailleuses sociales. Outrée, Bianca explique que bien qu'elle soit une professionnelle accomplie et reconnue par ses pairs et son ordre professionnel, on ne semble pas la considérer comme telle et on la traite comme une simple exécutante.

Dans un premier temps, Bianca déplore que l'on n'explique pas aux travailleuses sociales les raisons qui accompagnent la mise en place de certaines pratiques, comme les statistiques par exemple. Devoir se plier à ces nouveautés, qu'elle juge très critiquables, est d'autant plus difficile, explique-t-elle, lorsqu'on ne comprend pas la raison pour laquelle on doit le faire. Selon elle, cela s'explique en grande partie par un mépris ambiant alimenté par une vision stéréotypée et réductrice des travailleuses sociales en tant que personnes opposantes, émotives et irrationnelles. Pour parvenir à se faire entendre, Bianca explique qu'il faut « penser comme des gestionnaires » (B1, P.5) et « parler rationnel », « parler leur langage » (B1, P.7).

Pis moi quand on vient me voir pis qu'on me dit t'es obligée de faire ça... moi je me sens légitime de questionner le pourquoi. Pis en plus quand tu me dis, « laisse tes notes de côté pour faire ça » alors que moi je me mets à risque que mon ordre débarque parce que moi je suis garante de mes notes, pour t'aider à atteindre ta cible, est-ce que je peux savoir dans quel but je travaille ? Pourquoi on pagaie dans ce sens là là ? Tu me demandes de pagayer 40 heures par semaine, j'en fais 50 parce que je suis pas capable d'arriver, au détriment de ma santé mentale, je peux-tu savoir pourquoi je pagaie aussi fort ? Pour moi c'est clair, c'est légitime tsé ? Mais eux autres on dirait que ça leur fait comme si on veut pas ramer (B2, P.24-25)

Elle m'avait regardé pis elle m'avait dit « fais attention pour ne pas être leader négatif pis elle dit « t'es très mal considérée ». Pis elle dit tsé, « fais attention à l'influence que t'as sur les autres » en voulant dire que j'essayais de créer une rébellion, mais... moi je veux juste comprendre tsé. (B2, P.24)

[...] on est plus perçues comme... des gens qui retardent le système en fait, plus qu'on aide. Parce que justement on pose des questions, on remet en question. [...] J'ai l'impression qu'ils nous perçoivent comme des gens... très très contestataires et qui veulent pas s'impliquer dans le système et qui veulent juste mettre un frein tsé. Alors que, moi souvent ce que je dis c'est, faites juste nous informer sur ce qui se passe. A part de où votre décision pour qu'on la comprenne ? Arrivez-nous pas pour dire POUF, c'est de même que ça marche. (B1, P.11)

[...] les travailleurs sociaux on est étiquetés comme « émotifs » là dans le service pis que... on chiale pour chialer parce qu'on est émotifs pis qu'on est pas capables de gérer nos émotions... mais... fait qu'il faut se développer un langage rationnel pour qu'ils nous entendent pis ça c'est le défi de chacun, justement, de se faire entendre. (B1, P.5)

À ce malaise s'ajoute sa frustration d'entendre des discours qu'elle juge incohérents de la part des gestionnaires. Elle interprète ceux-ci comme une insulte à son intelligence et est d'avis qu'ils attestent de l'incompréhension de la gestion à l'égard du travail des travailleuses sociales et de la présence des stéréotypes.

J'ai dis « ok mais moi le message que je perçois quand vous faites ça c'est de dire fuck la qualité, on fait des outils pour arriver à la cible pis on recommencera après ». J'ai dis « moi c'est ça le message que je comprends ». Elle me dit « Ben non Bianca », elle dit « la qualité c'est la priorité », mais elle dit... « on va faire... ». C'est pas ça que je veux que tu me dises ! Dis-moi genre, « ok regarde il faut faire ça pour arriver à la cible pour qu'on ait nos budgets ». Tsé pas capable de nuancer. Prends moi pas pour une tarte là, je la vois la game. On est pas connes toute la gang ensemble. (B2, P.12)

### 5.2.2.3 « Ils ont réussi à me faire douter de mes capacités de TS »

La troisième facette de la tension concerne une dimension beaucoup plus directe de violence organisationnelle que le mépris décrit précédemment : il s'agit de la répression de leurs actes de résistance.

J'aimerais d'abord expliquer cette vision, qu'a Bianca, d'un travail social de courage qui questionne et qui nomme les incohérences. Pour elle « être agent de changement ça a un lien aussi, de se dire ben comment est-ce que je peux changer mon propre système en étant à l'intérieur » (B2, P.18), et c'est dans cet esprit qu'elle aborde sa profession. Or, son désir d'amélioration du système de santé et de services sociaux n'est pas considéré ainsi de la part de la gestion qui préférerait, selon Bianca, que les travailleuses sociales « rentrent dans le moule » (B2, P.11). Cette perspective la scandalise et elle a du mal à garder en tête, malgré les assauts de la gestion, la légitimité de ses questionnements et de ses actions.

Il y a beaucoup un climat de peur parce que les gens sont... il y a comme... les gens... on se fait écraser là, ceux qui parlent pis... t'es identifiée comme leader négatif pis t'es identifié comme résistant au changement. Ça on se le fait dire souvent là. « Vous êtes résistants au changement ». Pis... moi-même la première là... Dès que tu parles en rencontre d'équipe, tu dis : « heille moi j'aimerais ça qu'on se questionne là-dessus »... faut que tu te prennes de bonne heure, pis tu te fais appeler par la directrice en disant « qu'est-ce qui se passe, tu as posé cette question là, veux-tu qu'on en parle ? » Pis... fait qu'il y a comme un espèce de climat de peur, fait que les gens y finissent par se la fermer pis faire de A à B. Tsé c'est... il faut choisir nos combats, mais reste que c'est extrêmement épuisant. [...] C'est épuisant pis tu finis par... Tsé te faire tchecker, ils te dénoncent à l'ordre, tsé ils font plein de moyens pour te bâillonner là. (B1, P.7)

Ils ont réussi à me faire douter de mes capacités de TS, pis ils ont réussi à me faire douter de ma perception des choses. Tsé à un moment donné, je me suis questionnée « c'est tu moi qui est vraiment leader négatif ? » pis je me suis vraiment questionnée. [...] Fait que c'est ça, je pense que c'est ce qui fait plus mal. Pis... ce qui use, c'est la colère. (B2, P.32)

Bianca a également l'impression que le climat de peur que l'on fait régner sur les travailleuses sociales, que le mépris à l'égard de celles-ci et que le fait d'être considérées comme de simples exécutantes fait partie des moyens de répression utilisés pour faire taire les travailleuses sociales. Cette impression alimente durablement sa colère.

[...] J'ai toujours l'impression qu'ils ont des agendas cachés pis qu'on le sait pas. (B1, P.11)

J'ai l'impression qu'ils nous étouffent tsé. Qu'ils nous... à force de nous mettre dans un coin là. Tsé l'image que j'ai c'est qu'on arrive pis qu'ils nous rajoutent ça sur le dos pis qu'on finit par juste s'écraser pis comme... genre avec des machines là pis... Même pu utiliser ton jugement clinique, pis même pu avoir d'autonomie professionnelle pour faire ce que tu veux faire. (B2, P.10)

Tout le monde la porte fermée fait ses petites affaires, est dans le jus, pas personne se parle, on a presque pu de rencontres d'équipe, on a pu de suivi clinique, on a pu de co-développement. Fait que ça, ça joue sur l'esprit d'équipe. (B1, P.18)

Bianca explique que réussir à gérer la colère causée par cette violence organisationnelle n'est pas chose aisée. Elle fait preuve de beaucoup de réflexivité et de repositionnement personnel pour apaiser cette tension.

Il faut, je pense, en tant qu'individu, se trouver des choses sur quoi se centrer parce que si tu te laisses emporter dans tout ce qui te choque là... t'en perd... tu gagneras pas là, pis tu sais toi-même que tu vas te mettre à risque de tomber malade pis tout ça pis... (B1, P.19)

[...] Si un jour je sens que mon énergie revient, je continuerai, mais j'ai pas l'impression que c'est la bonne façon de faire parce que de toute façon on est pas écoutés fait que... Je me dis à quoi ça va... je veux dire, même si je gueule plus fort là ? Tsé c'est juste moi, individuellement qui va avoir de la marde. (B1, P.20)

### 5.2.3 Supports

#### 5.2.3.1 La solidarité collective

Bianca explique avoir de bons liens avec ses collègues travailleuses sociales et son équipe de travail, laquelle regroupe plusieurs types de professionnels. Ces personnes l'écoutent et accueillent avec ouverture et égard son jugement professionnel. Elle sent donc que ses apports sont valorisés et son statut professionnel est considéré, ce qui ravive sa confiance en son jugement et confirme la légitimité de son discours face aux gestionnaires par exemple.

Parce que je trouve que, quand même les psychiatres ont de l'écoute. Les infirmières je leur parle à tous les jours [...]. Les infirmières leur parlent à tous les jours des patients tsé, moi je les vois ponctuellement. Fait qu'elles travaillent un peu dans le même sens, c'est pas juste de faire de l'écoute active ou whatever tsé ? Ils savent un peu... oussé qu'on s'en va. [...] pis je me sens quand même entendue fait que ça c'est bien. (B2, P.17)

Tsé l'équipe me back dans le sens où les psychiatres me back, les infirmiers aussi pis on se back toute l'un et l'autre. (B2, P.31)

Bianca voit également dans son engagement syndical une possibilité d'agir collectivement contre les pressions qu'on lui impose et pour une amélioration des processus au sein même du réseau des services sociaux. La solidarité qu'elle y retrouve lui donne aussi la force de continuer sa résistance et de vivre un travail social avec lequel elle est en accord.

Le syndicat c'est un de mes leviers. Ça me fait du bien d'être au syndicat pis de sentir qu'on a un... un mini-levier. [...] Fait que ça me fait du bien de me sentir comme appuyée. (B2, P.26)

Pis quand je suis au syndicat pis on commence à analyser tout ça là, des fois on est déprimés ben raide. Pis là on va prendre une bière pis on est comme... Quessé qu'on va faire! (rires). (B2, P.14)

#### 5.2.3.2 La porte de sortie

Lors de notre première rencontre, Bianca prévoyait déjà changer d'emploi. En fait, elle envisageait de garder le même employeur, mais de changer de clientèle. Déjà, à ce moment-là, la perspective de s'en aller lui permettait de faire moins de concessions quant à sa pratique. Lorsque nous nous sommes rencontrées la seconde fois, Bianca avait fait le saut vers un autre poste. Sa stratégie, m'a t-elle dit, a été salvatrice.

Pis tu vois... de changer de travail ça a été une de mes façons de me sortir... de pas devenir blasée à 26 ans là. Parce que je pense que si je serais restée, honnêtement, je m'en allais en maladie. Honnêtement là, j'avais des nausées le dimanche soir, j'avais le dos barré, j'avais des problèmes digestifs... (B2, P.26)

Bianca avait également envisagé un retour sur les bancs d'école lors de notre première rencontre, une porte de sortie qu'elle dit avoir toujours en tête à la deuxième entrevue. Bianca se projette déjà à l'étape suivante, lorsqu'elle sera « blasée » de ce nouveau poste qu'elle vient de débiter. Ce plan B lui permet, à nouveau, de travailler en ne faisant qu'un minimum de concession.

[...] Là je suis retournée à l'école. Je fais un programme de 2<sup>e</sup> cycle en pédagogie. Ça avait été un de mes moyens aussi de me sortir de là là, de me dire peut-être j'irai enseigner ? (B2, P.27)

#### 5.2.3.3 Le retour aux sources

À plusieurs reprises lors de nos rencontres, Bianca exprime son désir de faire un travail social tel qu'elle l'a imaginé et tel qu'on le lui a enseigné. Cette vision du travail social est ce qui l'anime et, lorsqu'elle a besoin de faire le point et de se repositionner par rapport à son travail, c'est cette image qu'elle évoque.

Ben moi je me concentre sur mon monde, dans le fond tsé ? Le pourquoi, à la base, je suis allée en travail social, c'est parce que je voulais être un agent de changement. Fait que je me concentre là-dessus. (B2, P.14)

Comme elle l'a expliqué précédemment, cette vision du travail social s'accompagne d'une grande passion pour les relations humaines. Parce qu'elles sont quelque chose à quoi Bianca n'est pas prête à renoncer, elles constituent pour elle une grande source de satisfaction et de valorisation. Sauvegarder ces relations est également la raison de ses principales résistances.

Pis mon moyen c'est tout le temps de me ramener aux gens. Des fois j'ai l'impression que c'est eux qui me sauvent plus que moi je les aide tsé. Des fois... tu te dis... des fois je suis privilégiée qu'ils me fassent confiance, de me faire confiance, de me confier ce qu'ils me confient, pis de me faire confiance de les aider. Pis je pense que c'est ça qui me ramène, ce privilège-là que j'ai dans la vie que... pas tout le monde a tsé ? (B2, P.30)

Moi, pour moi le travail social c'est un super travail tsé. Pis c'est ben motivant, mais... fait que j'ai décidé de lâcher ben des affaires pis de me concentrer sur mes usagers pis... de me donner le droit de contourner un peu. Jusqu'à temps qu'ils m'avertissent. Pis ils m'avertiront. Mais moi je le sais que... quand je vais me coucher le soir, je vais être contente d'aller travailler le lendemain. (B1, P.13)



### 5.3 Charles

Charles a été travailleur social et conseiller en milieu de vie en CHSLD pendant 2 ans, agent de prévention-promotion des saines habitudes de vie pendant 5 ans et est intervenant en enfance-jeunesse-famille depuis environ 1 an au moment de notre première rencontre.

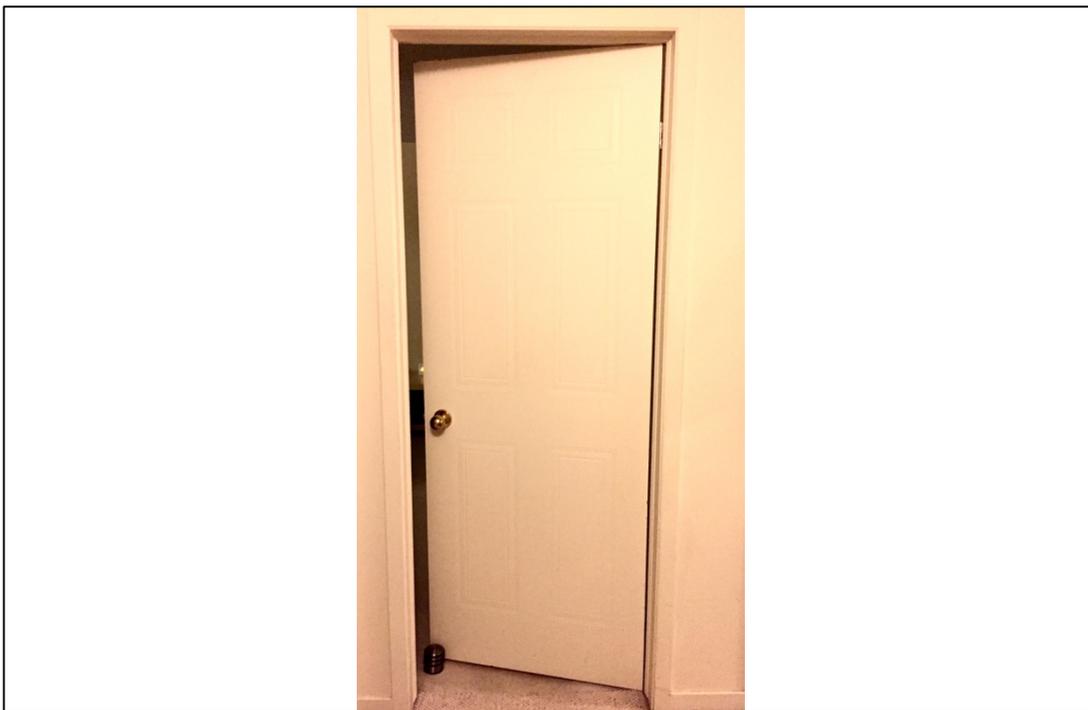


Figure 5.23 CP1 – Porte

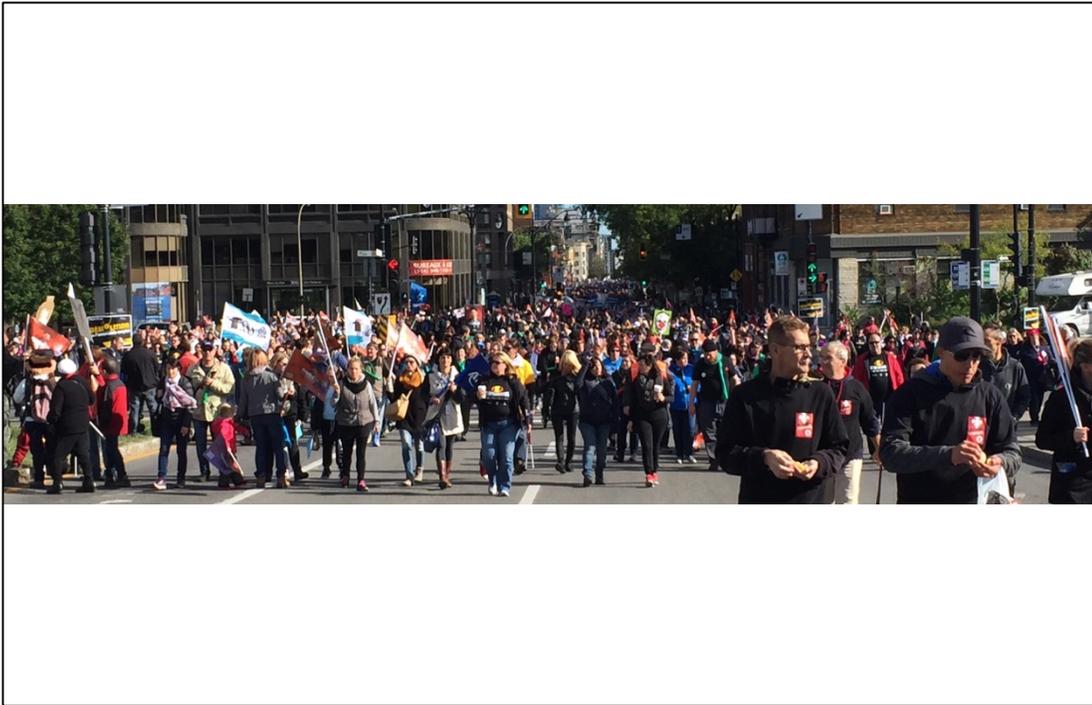


Figure 5.24 CP2 – Manifestation

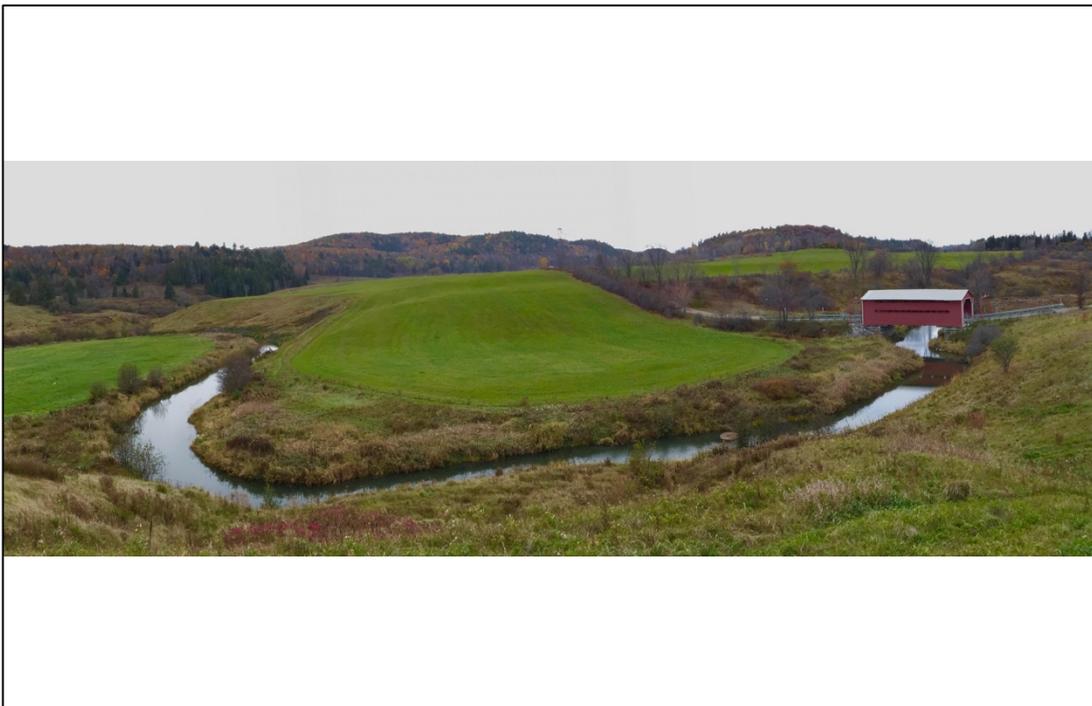


Figure 5.25 CP3 – Pont couvert



Figure 5.26 CP4 – Bougie



Figure 5.27 CP5 – Arbre



Figure 5.28 CP6 – Train de bois

### 5.3.1 Le narratif visuel

Le narratif visuel de Charles se compose de six (6) photographies. Trois (3) proviennent des photos « archivées » sur son téléphone intelligent, soit celles du train (CP6), de la manifestation (CP2) et du pont couvert (CP3). Charles les a choisies en regardant les photos qu'il avait déjà réalisées pour s'inspirer lors de l'activité. Trois (3) autres photos ont ensuite été prises dans l'intention de participer à la recherche et selon les indications données : la bougie (CP4), la porte (CP1) et l'arbre (CP5).

### 5.3.1.1 Le passage

Le thème du passage est central dans le narratif visuel de Charles. Ce thème est présent dans la majorité des photos, mais il est particulièrement frappant dans celle du pont (CP3), de la porte (CP1) et de la bougie (CP4), qui sont des symboles forts du passage, de l'épreuve ou encore de la transformation.

Symbole de la traversée et du passage initiatique, le pont marque l'aventure vers l'inconnu, l'inquiétude, l'excitation, le péril (Natanson, 2003 ; Van Genep, 1981 ; Zărnescu, 2012). Même chose pour ce qui est de la porte, qui « marque à la fois la fermeture d'un monde connu, la fin d'un voyage, et l'ouverture vers un monde inconnu, renouvelé, mystérieux, voire terrifiant » (Zărnescu, 2012). La bougie, en fort contraste avec l'obscurité, marque l'éveil, le passage vers la connaissance, l'individuation ou encore la traversée vers le divin (Delaunay, 2012 ; Durand, 2005).

À ces éléments s'ajoute le thème de l'automne que l'on retrouve dans la photo du pont couvert (CP3) ainsi que dans celle du train (CP6). Marque du temps, du cycle des saisons, et souvent évoqué poétiquement comme une analogie au vieillissement et aux transformations de l'individu (Montandon, 2007), l'automne est un symbole fort du passage. Le ruisseau paisible par-dessus lequel se pose le pont couvert ajoute à la signification de l'image. Symbolisant le renouveau et la temporalité, il complète cette image forte. La fraîcheur de cette eau automnale, en déclin et silencieuse, a une note péjorative : elle « refroidit un enthousiasme » (Bachelard, 1942, p. 46) et est une « méditation de la mort » (Bachelard, 1942, p. 88).

Il est donc question, dans ces photographies, d'un passage abordé d'un air grave. Un passage douloureux, anxieux, rempli d'incertitudes.

### 5.3.1.2 L'intériorité vivante

L'intimité et l'intériorité de l'individu est un thème qui se retrouve par petits bouts dans plusieurs symboles et images de Charles. C'est l'image de la bougie (CP4) qui reflète le mieux ce thème. Utilisée pour la contemplation, la méditation ou le recueillement, la bougie évoque la réflexion profonde, le retour vers soi.

Le symbolisme du feu donne des pistes d'interprétation intéressantes sur l'image de la bougie, et cela, particulièrement au sujet d'un feu ayant perdu sa force destructrice, un feu sans menace. La flamme de la bougie est un feu contrôlé par les hommes, domestiqué et utilisé pour s'éclairer, voir, prendre connaissance de son environnement et contempler. Dans cette photo, il n'est pas question d'un feu utilitaire ou d'un feu sauvage et ravageur, mais d'une bougie de contemplation, d'une flamme douce symbolisant non seulement « un acte de réflexion, mais aussi une méditation, une rêverie : la scène est toujours parée d'un élan philosophique visant la connaissance de Soi et du monde » (Becker, 2016, p. 18). C'est la flamme qui permet de s'immerger dans l'intériorité, dans le domaine du sensible.

Ce n'est toutefois pas parce que l'on s'attarde à l'intériorité et à la tranquillité de la contemplation que ce qui est vécu intérieurement est tout aussi tranquille. Bachelard (1988) a mené une réflexion intéressante sur le symbolisme du feu en tant que miroir de cette intériorité : il parle du « feu vécu », de cette manière dont les affects de l'individu peuvent se trouver « consumés » ou « dévorés » par les flammes, par

l'intensité. Lorsqu'il évoque le feu vécu, il rappelle cette « intensité d'être » de l'individu qui le laisse toujours en tension (Bachelard, 1988, p. 10) : « En nous l'être monte et descend, l'être s'illumine ou s'assombrit, sans jamais reposer dans un "état", toujours vivant dans la variation de sa tension. Le feu n'est jamais immobile. Il vit quand il dort. Le feu vécu porte toujours le signe de l'être tendu ».

C'est la vie sans tranquillité intérieure qui est dépeinte, l'homme devenu « feu vivant », dans un mouvement perpétuel, vit, meurt et revient à la vie tel un phénix. Le feu, qui accapare l'intériorité et la consume, ne laisse jamais de repos.

### 5.3.1.3 La nostalgie

Le thème de la nostalgie transparait essentiellement à travers la photo du train (CP6). On y voit un train en bois, de taille imposante et passablement usé, sur un fond d'arbres décharnés et nus. Le train affiche un sourire triste et doux à la fois qui donne à cette image des airs glauques. Dans cette atmosphère d'abandon et de solitude pesante, la vision de ce train usé et souriant amène un sentiment d'« inquiétante étrangeté »<sup>4</sup>.

Le train, jadis symbole de fierté, de conquête et d'espérance est ici mis en scène en tant que jouet marqué par l'usure du temps et, peut-être même, abandonné. Du moins, sur le cliché on n'y voit aucun enfant. L'automne ajoute à l'ambiance de nostalgie et d'abandon qui se dégage de la scène. Cette saison est d'ailleurs décrite

---

<sup>4</sup> Le concept d'inquiétante étrangeté, théorisé par Freud, est développé de manière intéressante dans l'article de Lilyane Deroche-Gurcel (2004), puisqu'elle fait un lien entre l'inquiétante étrangeté et la manière dont celle-ci s'arrime avec la manière d'éprouver l'identité singulière dans la modernité.

comme « la saison de la dernière maturité » et « de grandeur et d'achèvement », où l'on oscille entre « l'acceptation calme, paisible et harmonieuse du destin de la vie, et la révolte devant l'inexorable fuite du temps qui arrache l'homme à son passé, à ses joies d'autrefois » (Montandon, 2007, p. 14). Le sourire du train usé est là comme un rappel de sa grandeur d'autrefois, l'espérance de son retour vers un âge d'or et la calme tristesse de son propre abandon. « Le train devient objet de nostalgie ou symbole d'un autre mode de vie où "on prenait le temps" », précise Colette Hourtolle avant d'expliquer tout le côté réflexif et intime de cette émotion : « La nostalgie exerce l'imaginaire en réactivant la mémoire, retour en arrière vers le refuge de souvenirs idéalisés, ou en reproduisant ce pseudo-passé » (Hourtolle, 1996, p. 37, 40).

#### 5.3.1.4 L'espoir, la résistance

L'espoir et la résistance se retrouvent intimement liés dans les photos de la manifestation (CP2) et de la plante verte ou de l'arbre (CP5). Le thème peut paraître évident dans la photo de la manifestation, sur laquelle on voit un grand nombre d'adultes marcher dans une rue urbaine, certains arborant des drapeaux et des pancartes. La manifestation, par essence, est un « rassemblement de personnes, dans un lieu public ou sur la voie publique, dans le but de faire connaître, de défendre une opinion » (Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales, 2012). La manifestation appelle à la résistance et à l'espoir : on a espoir en la résistance et on résiste parce que l'on a espoir. On devine toutefois une résistance tranquille dans cette photo. Peut-être même ronflante. La manifestation a des allures de balade au grand air.

Sur la photo de la plante verte (CP5), la démystification de sa signification demande d'entrecroiser le symbole de l'arbre et la signification rattachée à la plante en tant que tel, c'est-à-dire le dragonnier de Madagascar. L'arbre se retrouve souvent comme symbole religieux et spirituel représentant un canal entre la terre et le ciel, un lien vers la connaissance et la sagesse, un lieu de ressourcement, un lieu de vie (Audet, 1970 ; Bachelard, 1988 ; Noell, 2006). Si l'on évoque souvent la puissance et la force de l'arbre en parlant de ses racines, on remarque qu'elles sont non visibles sur la photo de Charles. L'arbre est sans racines. L'arbre surgit de nulle part, il ne s'ancre nulle part, mais de ce néant surgit son tronc retenu, dirigé, déterminé. Puis, l'éclatement, le désordre. Reconnu pour sa capacité de reprise végétale, sa résistance et sa facilité de multiplication, le dragonnier est « un peu le symbole de la vie éternelle à Madagascar » (Allorge-Boiteau et Allorge, 2007, p. 130).

Les indices symboliques présents dans la trame photographique de Charles laissent entrevoir un travail social où la résistance tranquille et créative est nécessaire. Une résistance persistante, obstinée et résiliente. Une résistance calculée et nourrie par le désir de garder vivantes la solidarité et l'espoir en un retour aux sources de la profession. Toutefois, les perspectives d'avenir semblent tellement tournées vers autre chose qu'il est difficile de ne pas être pessimiste, de ne pas être nostalgique d'une époque où la profession faisait partie d'un projet de société clair, collectif, rassembleur.

L'avenir inquiète. Qu'arrivera-t-il au bout de ce passage hasardeux ? Le questionnement touche tant l'extériorité de Charles que son intériorité. Que se passera-t-il pour sa profession, de l'autre côté du pont ou de la porte ? Et que se passera-t-il pour lui ? Le passage initiatique sollicite l'intériorité, il garde éveillé à la manière d'un « feu vivant » qui ne dort jamais. Susceptible de voir poindre la mise en

péril de soi, le travail social illustré par Charles a des allures de drame, malgré son désir d'enthousiasme.

### 5.3.2 Le narratif discursif

#### 5.3.2.1 « J'essaie d'influencer la machine, mais je suis quand même dedans »

Le premier élément de l'épreuve du travail qu'évoque Charles est représenté par ces moments où il doit savoir composer avec son anxiété face aux transformations du travail qu'on lui annonce et qui le laissent sans repères quant à la manière dont son travail sera affecté. Ces incertitudes sont difficiles à supporter et elles s'ajoutent à la peur, encore plus grande pour Charles, de voir ces transformations entrer en conflit, de manière encore plus directe, avec ses idéaux politiques et sociaux. Être pris dans cet entre-deux représente bien la première facette qui ressort de son discours.

J'espère que dans le fond, ce qui s'en vient... ça nous fait peur hen ? C'est le changement. Peut-être que ça sera plus... aidant justement d'être rassemblé sous un seul employeur. Peut-être qu'il va y avoir des protocoles qui vont diminuer en lourdeur pis que... on va mieux fonctionner. Possiblement, mais on peut pas savoir. (C1, P.8)

Moi ça m'irrite beaucoup. J'ose espérer que l'État ne s'en ira pas vers la privatisation des services de santé. C'est d'ailleurs une de mes plus grandes inquiétudes dans les derniers temps. (C1, P.16)

Parce qu'il sent qu'il n'a pas son mot à dire, qu'il a peu d'influence sur le cours des choses, Charles éprouve un lourd sentiment d'impuissance doublé d'un malaise profond : celui d'être complice par son inaction, d'être fautif parce qu'il est « quand même là-dedans ».

On est dans une grosse machine. On s'en va quelque part, mais on sait pas où tsé. [...] je me sens comme là-dedans pis je peux pas... moi, en ce moment, je veux influencer, mais c'est pas moi qui va mettre les rails tsé. J'essaie d'influencer la machine quand je peux pis j'essaie de prendre les moyens, mais je suis quand même là-dedans là. Je fais partie du train là. (C2, P.33)

Charles explique que les raisons pour lesquelles il a décidé d'aller en travail social sont de plus en plus bafouées par les impératifs de gestion. Lors de notre première rencontre, il formulait même l'intention de retourner aux études pour réorienter sa carrière professionnelle. Lors de notre seconde rencontre, il avait toutefois laissé tomber ce projet, préférant se concentrer sur sa profession et sur les actions à poser pour préserver un travail social qui lui convient.

Le caractère humain... j'ai pas l'impression que l'employeur nous permet de l'atteindre. Dans notre profession, on doit être empathique, on doit s'intéresser à l'être humain, mais là, on est dans une fonction où est-ce qu'on est avec des gens qui ont une souffrance ou des besoins, pis finalement ben, le cadre institutionnel le permet pas nécessairement. Donc c'est sur que ça aussi... On est loin de notre intention de base qu'on est allés étudier. » (C1, P.7)

Moi, dans la dernière année, moi je suis allé chercher de l'aide parce que j'ai trouvé ça très difficile comme transition puis... ça a été utile. Ça a été utile. Je pense que ça m'a aidé à regagner confiance et à revenir vers mon côté... je suis quelqu'un qui est plus optimiste que quelqu'un de défaitiste donc... (C2, P.23)

### 5.3.2.2 « Il faut qu'on en fasse plus qu'à peu près tout le monde »

Charles dit être préoccupé par sa santé. Ses craintes sont également alimentées par l'impression de surmenage qu'il éprouve dans sa profession. Non seulement le travail

est-il lourd, explique-t-il, mais la non-reconnaissance et le climat d'incertitude quant à l'avenir du réseau, qui le pousse à s'investir pour « influencer » les changements, ajoutent à la lourdeur. Il mentionne d'ailleurs avoir l'impression que les travailleurs sociaux doivent travailler fort pour faire valoir leur point et faire entendre leurs requêtes, comparativement au médecin qui, par exemple, a « juste à écrire "psychiatre" n'importe où sur une feuille, il envoie ça pis c'est faite ».

Moi je trouve que les travailleurs sociaux, malheureusement, on se trouve souvent dans une position où est-ce qu'il faut qu'on en fasse plus qu'à peu près tout le monde pour arriver à des résultats dans des... Ça cette situation-là c'en est une... J'ai pas d'exemples concrets, mais je trouve qu'on a beaucoup d'exigences pour faire nos requêtes... [...] Oui, j'ai l'impression qu'on s'attend des travailleurs sociaux d'en faire plus. (C2, P.36)

Selon Charles, bien souvent, même les personnes aidées ne veulent pas recevoir de l'aide des travailleurs sociaux, les associant automatiquement à « la protection de la famille » ou encore en ne les voyant pas comme des professionnels.

Pis je te dirais même qu'il y a des patients, quand ils viennent nous voir, qui vont dire « t'es pas psychologue donc je veux pas te voir ». Oui, il y a des patients qui vont avoir cette attitude-là. Quand on les appelle, ils vont dire « ah ben moi je veux voir un psychologue, je viendrai pas ». (C2, P.37)

La non-valorisation de son statut professionnel et la méconnaissance de son travail de la part de ses supérieurs et des personnes aidées démotivent grandement Charles. Pour lui, faire partie de la « grosse machine » est un jeu d'équilibre constant entre l'espoir et la crainte.

### 5.3.2.3 « Je me donne les moyens d'être bien là-dedans »

La dernière facette de l'épreuve du travail de Charles se situe dans les repositionnements constants qu'il a à faire sur lui-même, le travail sur soi qu'il doit effectuer pour continuer d'être bien dans son travail. Il explique qu'il a eu à travailler sur sa vision des choses et changer son discours interne, à la base négatif, parce qu'il « préfère se mettre dans l'espoir » (C2, P.22) et qu'il ne « veut pas être malheureux » (C2, P.33). Il doit, en quelque sorte, se construire un nouveau discours.

J'ai besoin de me parler. Pis d'essayer de... tsé on fait des recadrages avec les clients, ben je me recadre moi aussi. D'essayer de regarder la situation différemment. Ça fait du bien ! (C2, P.27)

Est-ce que j'ai le goût d'être malheureux ? Est-ce que j'ai le goût de me maintenir dans la frustration ? Tsé il y avait tout un deuil à faire et... le deuil est pas fini, mais quand il y a une partie qui est faite ou qui est passée, ben entre-temps il y a une façon d'apprécier ce que je fais aussi pis... l'appréciation que j'ai tsé je l'ai pas à tous les jours tsé, il y a des jours où je sors... Mais d'emblée, je suis quand même assez fier de ce que je fais pis je réalise que bon, je pensais que je serais pas capable pis je suis capable, fait que ça, juste le fait d'être là, ça fait bientôt un an que je fais ça ben, c'est une réussite en soi. » (C2, P.33)

Ben je me donne les moyens tsé d'être bien là-dedans. [...]Je me suis dit si je suis capable... si je suis prêt à aller aux études, ben je suis prêt à investir le même montant d'argent pour aller faire des formations pour développer ma confiance là-dedans. Donc... ça, ça m'a comme permis... Ça m'a enlevé un poids sur les épaules. (C2, P.24)

Soucieux de se protéger physiquement et mentalement, Charles réfléchit beaucoup à la meilleure manière de se positionner face aux changements et de penser sa profession. Prudent et anxieux, Charles explique qu'il jouissait d'une relative sécurité

dans le poste qu'il occupait jusqu'à ce que les transformations l'atteignent. Il explique à maintes reprises que bien qu'il cherche à demeurer optimiste, il s'attend au pire en ce qui concerne sa santé mentale au travail. Il entre dans une logique où en plus de chercher des outils afin de bien faire son travail, il en vient à chercher des outils pour être en mesure de se préserver lui-même.

Je vais essayer d'aller chercher ce volet-là parce que sinon je vais m'anéantir au travail. (C1, P.7)

Il y en a énormément de personnes qui partent en maladie, donc c'est sur que moi ce que je me dis à chaque fois que quelqu'un tombe en maladie c'est « ça pourrait m'arriver aussi ». C'est ça la réflexion qui me vient en tête. (C2, P.25)

Pis en même temps... tsé... je veux pas me dire que je suis à l'abri de ça, mais c'est à moi aussi de prendre les outils pour pas que ça m'arrive. Donc de concevoir le travail comme étant, je suis quelqu'un qui est là pour outiller les gens, pas pour prendre les gens sur mes épaules. (C2, P.25)

### 5.3.3 Les supports

#### 5.3.3.1 Des convictions politiques et sociales fortes

La vision sociale forte que porte Charles représente à la fois un support et un défi à relever dans l'épreuve du travail. Si celle-ci est une source de tensions dans l'ordinaire du travail, elle est également un vecteur d'espoir. Elle nourrit une facette de l'individualité de Charles, ce dernier s'identifiant comme un militant et un acteur

de changement social. Il veut changer le « système » de l'intérieur ; quitter celui-ci, c'est fermer la porte au changement, c'est abdiquer. Alors il reste.

Pour moi, dans mes valeurs fondamentales, je pense que tout le monde devrait avoir accès aux services de santé puis... ben je pense que ça c'est une des choses qui me laissent, qui m'aident à continuer dans mon travail. De me dire ben, je veux me battre pour que les gens aient accès pis si je m'en vais... Ben je viens de réduire l'accès d'une personne ! (C2, P.18)

Maintenant je vois ben... si je suis pas d'accord avec ça, ben il faut le défendre qu'est-ce que je crois. Je suis plus dans le monde défense pis je vais essayer, je veux travailler là-dedans, mais je veux aussi défendre ma vision des soins à... à la population, pis ça je peux pas le faire de l'extérieur vraiment, je suis mieux de le faire de l'intérieur. (C2, P.7)

Charles explique qu'il est entré, depuis quelques mois, dans une logique de confrontation avec le « système » et ses représentants, c'est-à-dire les gestionnaires. Lui qui pensait quitter sa profession et se réorienter professionnellement a plutôt modifié son discours et ses actions vers la « défense de droits ». C'est ce qui alimente ses actions et lui donne la légitimité de poser ses limites.

Je pense que la dernière année est venue chercher ça en moi. Le côté défense de droits. Pis je le vois dans mes clients, je le vois qu'ils ont besoin d'être défendus. Tsé c'est un des rôles du travail social, la défense de droits. Donc je m'identifie bien dans ce rôle-là. Je m'identifie bien dans ce rôle-là, ça vient me chercher. (C2, P.22)

[...] De prendre le portrait de quelqu'un, je devrais jamais pis je devrai jamais faire ça à la va-vite. Je pense que c'est la base. [...] Je peux pas couper court là-dedans parce que le jour où je vais couper court là-dedans ça veut dire que je vais commencer à faire des généralisations ou que je vais faire une... Je vais avoir une compréhension des gens basée un peu sur un jugement rapide pis ça, je veux surtout pas ça, je trouve que c'est un piège. (C2, P.29)

Moi j'ai décidé que moi ça, ça m'appartient pas. Moi là je ne vis pas pour les statistiques, je vis pour... Ben je vis pas pour, mais je travaille pour travailler avec les gens pis leurs problèmes, pis si jamais j'en rencontre un qui rentre dans la statistique je vais la remplir la statistique, mais si je la rencontre pas cette statistique-là, je vais pas l'inventer pis fouiller pis me casser la tête à faire ça. (C2, P.30)

### 5.3.3.2 L'implication syndicale

L'implication syndicale de Charles y est pour beaucoup dans son « raccrochage » au travail et à sa profession. Il explique que cette implication s'est progressivement imposée à lui ; qu'il s'est « naturellement » investi dans l'action syndicale. Il a trouvé là un levier d'action collectif, légitime et, estime-t-il, fructueux. D'autant plus que le syndicat a des objectifs compatibles avec les siens, notamment en ce qui concerne les changements « de l'intérieur » :

Pis là en ce moment je le fais en défendant le droit des travailleurs, mais quand je travaille... quand je travaille pour le syndicat. Mais le syndicat en ce moment se positionne vraiment dans le même angle... il veut défendre les services publics. [...] Ça tombe bien, ça vient me rechercher ce côté-là. (C2, P.7)

Parce que cette implication lui permet également de prendre du recul et d'asseoir ses décisions, Charles semble avoir plus de facilité à se positionner dans sa pratique et face aux impératifs de gestion.

[...] j'ai senti un peu de pression au départ par rapport à prendre des dossiers pis ça commençait au mois de mars. À une première rencontre on m'a dit « tu sais Charles, les autres intervenants voient environ 30 clients. Ils ont une charge d'environ 30 clients ». Pis au mois d'août dernier on m'a rencontré pis on m'a dit « tu sais Charles, les intervenants ont en moyenne 40 clients ». Donc à l'intérieur de moins de 6 mois il y avait une augmentation de 10. [...] Pis moi, ce que j'ai faite avec ça, c'est que j'ai fait un ratio pis... je reste à... je reste à 32, pis de toute façon... j'en avais déjà 32, donc j'ai pas augmenté ma charge de cas pis je me suis pas fait... talonner à ce niveau-là, pis ma superviseure à ce niveau-là m'a dit « je sais que tu es impliqué beaucoup dans le syndicat donc on va en tenir compte ». Mais elle m'a pas dit qu'est-ce que ça voulait dire. Moi j'ai pris la liberté de ne pas en prendre de plus. (C2, P.1-2)

### 5.3.3.3 La responsabilité partagée

Le dernier support de Charles est en lien avec cette contradiction qu'il vit et qui concerne ses repositionnements personnels. Au fil du temps et de ses expériences, Charles explique qu'il en est venu à considérer le travail social de manière différente ; que la responsabilité de la « réussite » des interventions ne lui appartient pas uniquement. Ce changement de perspective lui permet d'être plus bienveillant à l'égard de lui-même et d'avoir plus facilement confiance en lui et en ses moyens.

C'est que, en vieillissant, disons que je comprends maintenant que le travail social c'est une histoire de plusieurs... de plusieurs personnes. C'est pas juste le travailleur social qui fait la transformation, c'est... C'est bon la personne aidée en relation avec différentes personnes autour d'elle. Donc, oui j'ai une transformation, parce que maintenant je pense que j'ai moins le poids de la réussite des atteintes des objectifs sur le dos, pis je me dis ben, il y a toute... il y a tout le monde qui travaille autour aussi. Donc ça peut pas juste être le travailleur qui est responsable. (C1, P.12)

Moi je dis souvent à mes clients que je suis là pour leur donner des outils pis c'est à eux autres de s'en sortir. Fait que dans le cas d'une lumière ben, je disais il y a plein de choses autour d'eux autres, mais il manque juste la lumière. Ben moi je vais leur donner le briquet. Ils décident de l'allumer ou pas la chandelle pour voir ce qu'il y a autour d'eux autres. Donc eux autres, leur responsabilité quand ils viennent me voir c'est de me parler de ce qui va pas bien, de me donner des informations, de se remettre en question, de faire leurs devoirs... Moi je fais juste donner le briquet, c'est pas moi qui l'allume la lumière dans le fond. (C2, P.24-25)

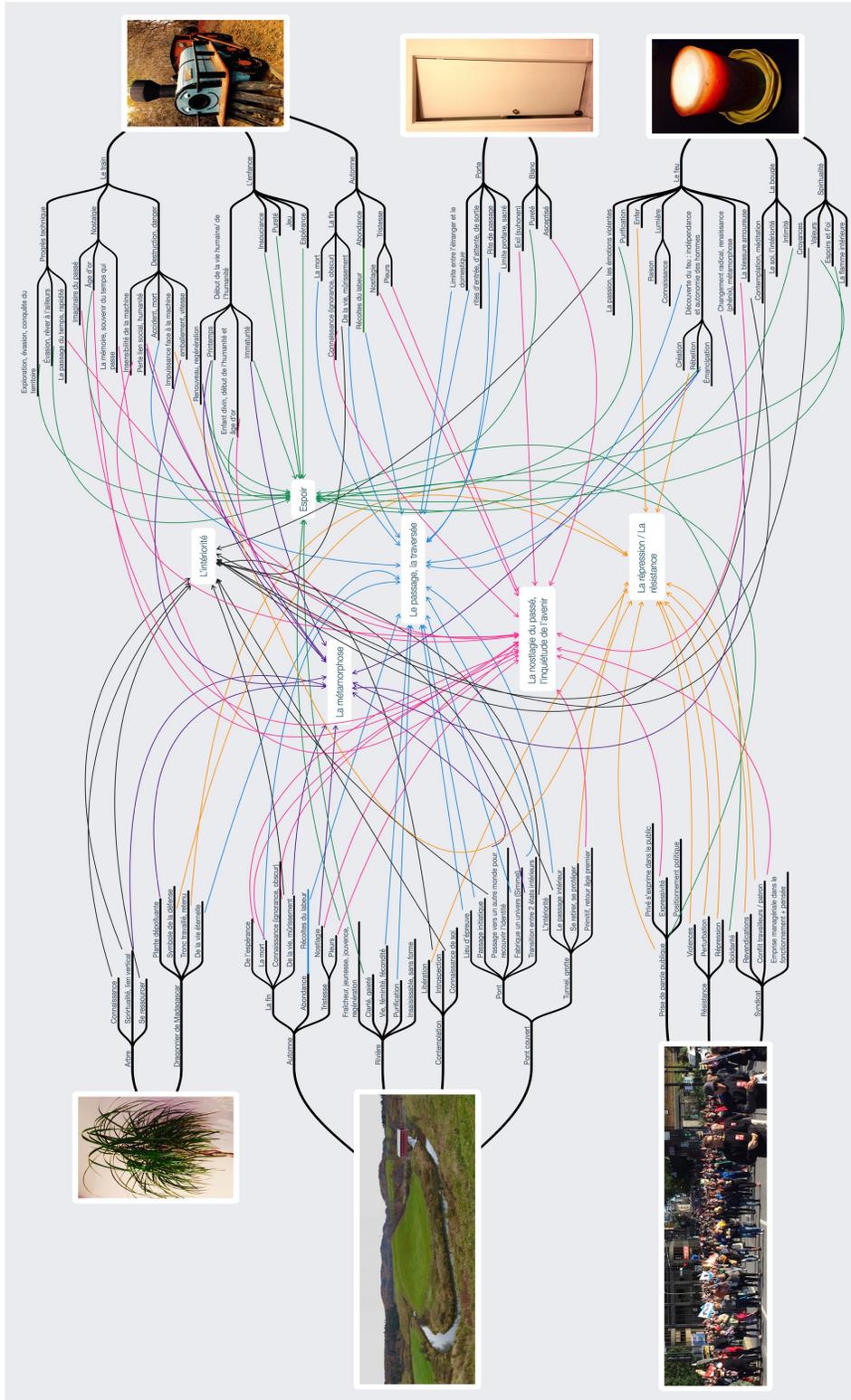


Figure 5.29 Carte idéographique de Charles

#### 5.4 Dominique

Dominique est travailleuse sociale au soutien à domicile (SAD) depuis 1 an et demi au moment de notre première rencontre.



Figure 5.30 DP1 – Forêt enneigée



Figure 5.31 DP2 – Visage de jeune femme

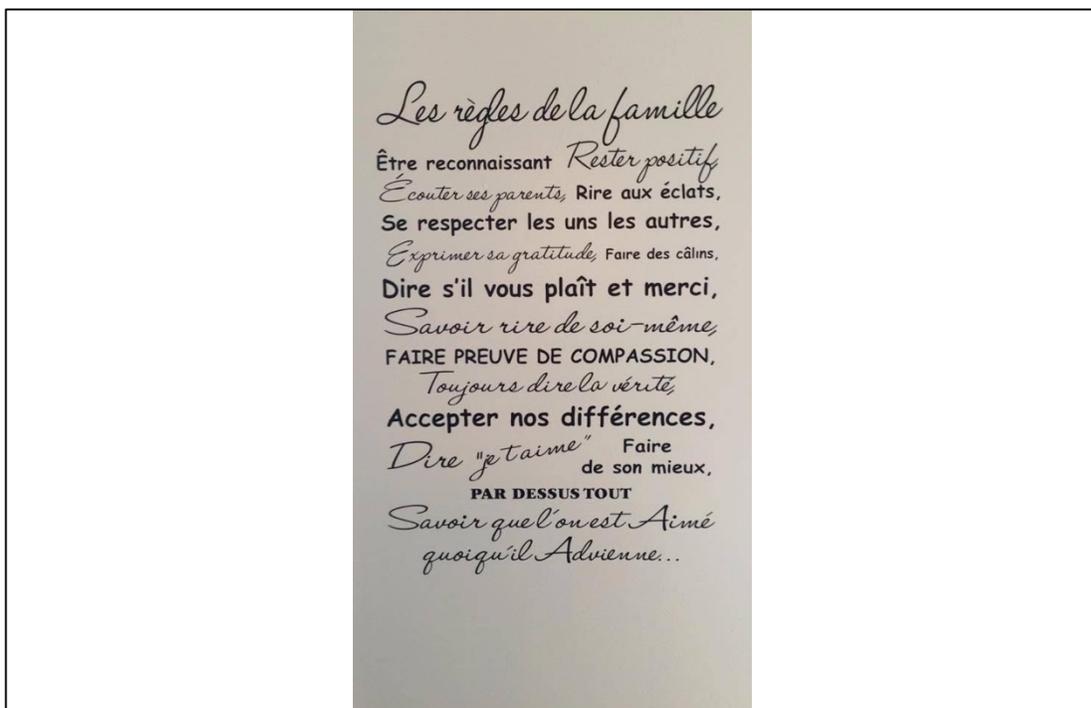


Figure 5.32 DP3 – Règles de la famille



Figure 5.33 DP4 – Diplômes



Figure 5.34 DP5 – Toile d'araignée



Figure 5.35 DP6 – Balançoires à bascule

#### 5.4.1 Le narratif visuel

Le narratif visuel de Dominique est composé de six (6) photos. Quatre (4) d'entre elles ont été prises directement dans l'esprit de l'activité photo en suivant les indications données. Il s'agit de la photo des règles de la famille (DP3), du visage de jeune femme (DP2), des diplômés (DP4) et de la forêt enneigée (DP1). Les deux (2) autres photos proviennent d'une recherche d'images sur Internet, que j'ai effectuée à la suite des descriptions très précises de Dominique. Cette dernière avait une idée détaillée des images qu'elle aurait aimé prendre en photo sans toutefois y parvenir. Je lui ai donc proposé des images qu'elle a approuvées. Il s'agit de la toile d'araignée (DP5) et de la balançoire à bascule en équilibre et déserte (DP6).

#### 5.4.1.1 Dynamique individualité-collectivité

Parce que les thèmes de l'identité, de la singularité, du vivre-ensemble et de la reconnaissance sont intimement liés, ils ont été regroupés sous le vocable de dynamique individualité-collectivité. Cette dynamique représente le thème majeur du narratif visuel de Dominique et il se retrouve dans la majorité des photographies : c'est-à-dire celles du visage (DP2), des règles de la famille (DP3), des diplômes (DP4) et de la balançoire à bascule (DP6).

C'est la photographie du visage (DP2) qui donne les pistes les plus intéressantes en ce qui a trait à cette dynamique. Il s'agit, à l'origine, d'une publicité de maquillage « bio » et « naturel ». On y voit un visage de jeune femme où le maquillage se fait subtil et, en grands caractères, la mention « Je t'aime », où l'on a biffé le « t » pour plutôt y mettre un « m » : « Je m'aime ». Rapidement, on comprend que le message de cette publicité tend vers l'authenticité « augmentée », le naturel plus vrai que nature, et la nécessité de prendre soin de soi, de son apparence, le tout dans un objectif d'appréciation et de valorisation de soi.

Ces pistes de réflexion sur le symbolisme et la signification du visage sont appuyées et développées par David Le Breton, lequel fait un parallèle entre le visage et le sacré, s'attardant sur la manière dont le visage représente l'un des « pôles du sentiment d'identité personnel » ainsi qu'un lieu de « reconnaissance mutuelle » (Le Breton, 1995, p. 2, 3). Ses analyses, portant sur le statut anthropologique du visage, mettent de l'avant l'importance de celui-ci dans le rapport au monde de l'individu : « La singularité du visage en appelle à celle de l'homme, c'est-à-dire à celle de l'individu, atome du social, *indivis*, conscient de lui-même, maître relatif de ses choix, se posant

en “je” et non plus en “nous autres” » (Le Breton, 1995, p. 4). Le visage est ce que l’on projette aux autres, ce que l’on soumet à l’appréciation des autres. C’est par lui, explique Le Breton (1995), que passe la reconnaissance de soi en tant qu’être singulier et que se forge notre place dans le champ social. Le fait que le visage soit évoqué par le biais d’une publicité de maquillage amène également à s’intéresser à la vieillesse et à la conservation de la jeunesse, ce qui touche l’idée d’un soi qui devient « étranger » avec l’âge.

La dynamique du rapport à soi et du rapport aux autres est également alimentée par la photo des diplômes affichés sur le mur (DP4). « Voici qui je suis, voici mes compétences », semblent-ils dire. Un rappel à soi et aux autres de la reconnaissance instituée gagnée avec de grands efforts. Même chose pour cette photo des règles de la famille et celle de la balançoire à bascule qui rappellent les règles du vivre ensemble, les règles de la morale et de la justice. La balançoire, métaphore de la balance, symbolise le jugement ultime et l’équilibre nécessaire à ce jugement : l’impartialité.

#### 5.4.1.2 Passage initiatique

Le second thème qui émane du narratif visuel de Dominique est celui du passage initiatique. Il se retrouve, diffus, dans plusieurs photographies, mais principalement dans celles de la forêt enneigée (DP1) et de la toile d’araignée (DP5). Mystique et « incantatoire », la neige recouvre et transforme les paysages connus « de telle sorte que le sujet se trouve “ailleurs”, dans le sens physique comme spirituel. L’hiver

représente ainsi une sorte de non-lieu qui permet à l'individu de faire un pèlerinage spirituel sans déplacement » (Suhonen, 2012, p. 117).

La forêt et l'hiver sont également des symboles forts d'épreuves à surmonter, d'hostilité, et du domaine du sauvage, où l'individu retrouve son humilité vis-à-vis la Nature, et se retrouve lui-même, plus attentif à ce qui se passe en lui (Audet, 1970 ; Noell, 2006 ; Van Gennep, 1981). Ces différents symboles impliquent un courage intérieur, une persistance et une créativité que l'on retrouve dans la toile d'araignée. Le passage initiatique demande des efforts.

#### 5.4.1.3 Âge d'or

Le troisième thème évoqué par les photographies de Dominique est celui de l'âge d'or. L'âge d'or est un mythe décrivant une époque où les individus vivaient en harmonie avec la nature (Noell, 2006). Il représente « un bonheur originel perdu », un « état où les hommes vivent sans souffrir ni vieillir, où la nature généreuse les dispense du travail, où règnent la paix et la justice » (Bibliothèque Nationale de France, 1995). Selon Jérôme Lèbre, l'âge d'or représente une époque rêvée et mythique qui ne s'est jamais réalisée totalement et reste à venir : « Que le premier âge d'or soit passé, qu'il ait rouillé en quelque sorte, est la preuve qu'il n'était pas le vrai. Alors que celui qu'on attend, une fois venu, s'installera pour toujours » (Lèbre, 2013, p. 40). Un âge d'or moins mythique, moins religieux, mais qui se rapproche d'un projet politique (Lèbre, 2013).

Si la forêt en elle-même (DP1) représente un âge d'or par cette vision romantique et nostalgique du passé où la forêt nourricière était un lieu béni pour l'homme, d'autres

photos évoquent ce thème. Parfois c'est par la nostalgie, l'harmonie et l'idéalité qu'elles véhiculent, comme la photo de la balançoire à bascule (DP6), et d'autres fois par l'espoir et l'abondance (la toile d'araignée (DP5)) ou encore l'aspect sécuritaire du refuge et de l'ordre des choses (les règles de la famille (DP3)).

#### 5.4.1.4 Les faux-semblants

Le dernier thème évoqué est celui des faux-semblants que l'on retrouve par le symbole du maquillage et, par extension, du masque, dans la photo du visage (DP2). « Le maquillage, écrit Oudot (2003, p. 99), acte secret, mais visible dans ses résultats, vole au secours du visage, lieu de tous les secrets, bien que visible par tous. Le visage se doit d'être à la fois le plus visible et le moins lisible possible ». Il faut savoir se voiler tout en se dévoilant, il faut savoir se préserver. Il y a là plusieurs liens à faire avec le symbole du masque, lequel « représente quelque chose qui cache, préserve, dissimule, plaît, trompe, trahit » (Paladino et Becilli, 2010, p. 40).

À travers ces symboles, il y a « la conscience d'un intérieur et d'un extérieur séparés et distincts », la « crainte du jugement de l'autre » et le besoin « de se présenter au mieux » (Paladino et Becilli, 2010, p. 38, 40). C'est la frontière entre la mise en scène de soi et le soi qui est évoqué, avec tout ce que cela comporte de sensible et de factice.

Le narratif visuel de Dominique laisse entrevoir un travail social vécu aux prises avec un inconfort dans les rapports de soi à soi et de soi aux autres. Un travail social où la reconnaissance, des autres et de soi, semble difficile, où l'authenticité et la singularité cherchent à poindre malgré les faux-semblants. Est-ce que ces difficultés,

dans la dynamique individualité-collectivité, représentent en elles-mêmes le passage initiatique ?

Quoi qu'il en soit, c'est en milieu hostile que le travail social s'exerce, où il importe de se préserver, où l'on attend que les cycles se terminent et que l'hiver laisse place au printemps. Il faut apprendre à survivre et à faire son chemin, sa toile, le tout mû par un espoir d'amélioration, d'un âge d'or à venir.

#### 5.4.2 Le narratif discursif

##### 5.4.2.1 « On encadre même ta façon d'écrire par des menus déroulants »

La première facette de la tension abordée par Dominique concerne la faible autonomie professionnelle dont elle dispose, conjuguée aux fortes pressions de ses supérieurs afin qu'elle respecte les impératifs de gestion qui lui sont imposés. Elle explique d'abord que sa profession se trouve coincée entre les exigences professionnelles de l'Ordre qui la régit, les exigences de productivité du ministère qui l'emploie, les besoins des personnes qu'elle rencontre, et ses valeurs en tant que personne et travailleuse sociale. Ces multiples lieux d'exigences et de reconnaissance sont difficilement conciliables dans l'ordinaire du travail : Dominique explique qu'elle doit parfois faire des actions pour satisfaire les uns et les autres, qui lui semblent futiles, sinon insensées.

Donc, par exemple cette grille-là qui nous est obligatoire ici chez l'employeur, [...], ce n'est pas quelque chose qui est valorisé par l'Ordre [...]. Donc pour eux c'est comme, on fait ça pour rien. Ça n'a pas une valeur dans la profession. Donc eux ils voudraient qu'on rajoute, qu'on fasse quand même une évaluation d'ouverture, une évaluation de fermeture, ce qui nous fait, d'entrée en partant, dès qu'on commence avec un usager, trois grosses évaluations. Donc une ouverture pour l'Ordre, l'OMC pour le gestionnaire, une évaluation de fermeture pour l'Ordre... [...] Puis là nous, notre autonomie professionnelle en troisième lieu ça serait, en bon québécois, fuck les évaluations, on va écrire ce qu'on a à écrire, mais on va au moins apporter de l'aide tout de suite et maintenant. (D1, P.4)

Ça fait que là tu as de la pression de l'hôpital, tu as de la pression de tes gestionnaires parce qu'il faut que tu en voies plus en moins de temps. Tu as de la pression de l'Ordre parce que si tu ne fais pas tes écrits comme du monde, tu vas te faire radier de l'Ordre, puis ça c'est clair. C'est clairement dit dans chacune des lettres qu'on reçoit. Puis tu as ton autonomie à toi où tu te dis « Mon Dieu, je leur en donnerais tellement plus ». (D1, P.10)

Ces incohérences sont très bien comprises par Dominique qui oscille entre la colère et la résilience. Déçue de ne pas pouvoir faire le travail social qu'elle souhaiterait faire, en étant prise professionnellement dans des démarches rigides et délimitées, elle comprend très bien que son pouvoir d'action pour faire changer les choses est minime. Si elle tente de se raisonner pour accepter au mieux la situation, le fait que la « raison » pour laquelle elle s'est engagée en travail social ne soit « pas respectée » la frustre.

La raison de mon travail c'est de croire aux gens puis au potentiel des gens, ce n'est même pas respecté, ce n'est même plus ça. Je patche des problèmes puis je passe au suivant. C'est vraiment poche. (D1, P.15)

Moi, je ne l'ai pas fait le processus de lâcher-prise avec le problème. Moi, je suis en réaction avec ça parce que c'est complètement à l'encontre de mes valeurs professionnelles, de mes valeurs à moi. [...] Moi, je m'en viens justement la plus vieille TS ici, je commence justement à me dire tranquillement « Bof, s'ils veulent que je lui demande cette question-là au téléphone, je vais la demander. [...] Ils veulent que je fasse ça, je vais faire ça ». Mais est-ce que je suis satisfaite de mon travail ? Est-ce que ça me rend heureuse de faire ça ? Est-ce que je me sens accomplie ? (D1, P.25-26)

Dans les exemples qu'elle donne, Dominique montre bien, qu'effectivement, sa satisfaction semble peu rencontrée. Elle a, globalement, le sentiment de mal faire son travail. En fait, ce sont les impératifs de gestion et les objectifs de productivité qui empêchent Dominique de bien faire son travail.

Je pense que la plupart du temps, ça va être des solutions plaster, tu sais, comme au lieu d'aller chercher, par exemple, toutes les possibilités, on va prendre les trois ou quatre plus logiques, celles que je connais, celles que j'ai faites le plus souvent ou celles que mon client connaît, celles qu'il a fait le plus souvent, et on va l'utiliser. Puis, c'est exactement ça le gros problème, c'est que, souvent on le sait qu'on est capables de plus, mais on va s'arrêter parce qu'on n'a pas le temps (D2, P.4)

Ben, des fois je reviens à la maison pis je me sens mal parce que j'ai butché par exemple... j'aurais pu faire une meilleure analyse de quelque chose, puis tu sais, je me rends, pis je sais que j'ai juste écrit ma note tellement vite. (D2, P.36)

À plusieurs moments, Dominique illustre à quel point la tension est forte entre la gestion, qui met l'emphasis sur les statistiques et les indicateurs de productivité, et les travailleurs sociaux. Elle y explique que les moyens de pression des gestionnaires sur les travailleurs sont puissants et s'apparentent à une forme d'« intimidation ».

On se chicane là-dessus, puis le mot « chicaner » n'est pas faible, à chaque rencontre de travailleurs sociaux. La grosse guerre est pognée entre le gestionnaire puis nous autres, parce qu'on essaie de lui dire, ça ne rentre pas, puis elle, elle nous dit « Oui, mais c'est de même, puis il faut vivre avec ». Là elle trouve qu'on ne s'adapte pas aux changements. C'est ça qu'on se fait dire. On ne s'adapte pas. (D1, P.21-22)

Ce qu'on s'est fait dire dans la dernière rencontre c'est « Si vous ne statez pas assez, on va être obligés de mettre quelqu'un dehors parce qu'on n'aura plus d'argent pour l'engager ». Ça fait que là tu regardes tes collègues puis tu dis « Ben là si moi je ne stat pas assez, c'est peut-être toi qui s'en vas ». Tu vois le genre de manipulation, de pression qu'on a. C'est complètement ridicule. (D1, P.25)

[C]et été je me suis faite étiquetée par ma gestionnaire de « leader négative » parce que je présentais qu'est-ce qui se faisait pas, qu'est-ce qui marchait pas. [...] Tous les autres m'ont appuyée parce que j'étais pas toute seule à penser ça, mais au lieu de dire « Ah ! Ben, Dominique a osé le dire pis y'a plusieurs personnes qui le pensent », ça été dit « Dominique t'es une leader négative, t'as entraîné tout le monde dans ta pensée ». (D2, P.38)

Elle a donc l'impression d'avoir été flouée par sa profession et par son employeur. Dénuée d'autonomie professionnelle, Dominique a l'impression d'avoir été embauchée pour faire, mécaniquement, un travail qui ne demanderait que peu de compétences et de réflexion. De toute manière, « on encadre même ta façon d'écrire par des menus déroulants » (D1, P.5).

Mais là quand on comprend bien, on me donne une grille qu'il faut que je coche des chiffres, ça me donne un chiffre qui me guide, qui justifie qu'est-ce que je fais. Veux-tu bien me dire pourquoi je suis allée faire une maîtrise moi pour avoir une autonomie professionnelle ? Et là le bien-être de la profession... C'est là que j'appelle que je dois juger. Je n'ai même plus besoin de réfléchir quasiment. Je dois juger d'une personne parce que je n'ai même plus le temps. [...] Veux-tu bien me dire pourquoi qu'on m'a demandé de réfléchir, quand j'arrive ici puis qu'on m'oblige, soit par des gestions ou soit par les ordres, de faire qu'est-ce qui est établi là comme système ? (D1, P.13-14)

#### 5.4.2.2 « Il faut tout le temps que je détourne »

La seconde facette de la tension vécue par Dominique concerne l'usage de son intelligence et de ses capacités au travail : elle explique qu'elle met beaucoup d'efforts à tenter de comprendre le système dans lequel elle travaille et à composer avec celui-ci, alors qu'elle souhaiterait plutôt mettre cette énergie à aider les personnes qu'elle rencontre. Elle développe une expertise pour naviguer dans le système et satisfaire aux exigences statistiques, plutôt qu'une expertise pour aider, réellement et concrètement, ses « clients ».

Comme l'autonomie professionnelle, moi si ça aurait été juste moi, je ne me serais pas cassé la tête, j'aurais dit « Regarde, j'ai fait une référence à telle place, mais là il faut que je pense que si je le fais une autre journée que la journée que je l'ai décidé, je stat deux fois. Si je le fais dans la même journée que la journée que j'ai décidé mon monsieur, je stat une fois ». Là tu apprends des affaires de même. Tu apprends à décaler tes choses. Mais dans la vérité, tu as peur d'en oublier. Parce que c'est bien plus facile de le faire quand tu as vu le client puis de le faire toute de suite après. Ça fait que là tu te tiens une feuille à part, moi c'est ça que je fais, il y a beaucoup de TS qui font ça. Ils se tiennent une feuille à part, ils écrivent le nom du client avec le service qu'ils vont demander. Puis là ils se mettent à appeler une journée qu'ils sont tranquilles, ils se mettent à faire toutes les références la même journée, plein de clients différents, plein de stats. (D1, P.20)

Il faut tout le temps que je détourne. [T]u essaies de trouver une solution pour qu'il stat. Tu es comme « OK, qu'est-ce que je peux demander ? », puis là tu vas lui poser une question pour stater. [...] Tu comprends que c'est complètement farfelu. Je n'en aurais pas besoin dans le fond. Mais là je le fais parce que je veux que ça stat. (D1, p.23-24)

Dominique ajoute que la gestion, qui met constamment l'accent sur l'atteinte individuelle des objectifs chiffrés, ajoute une dimension pernicieuse à son travail : dans un tel contexte, il n'est pas facile de garder le cap sur l'essentiel. Parce qu'elle est sans cesse préoccupée par les statistiques, Dominique remarque, honteusement, qu'elle devient parfois agacée par certaines décisions de clients qui l'amènent à perdre du temps ou encore moins « stater ».

[P]arce que la solution simple qui serait venue de moi, ça serait « on va en répit, vous allez avoir toute l'aide disponible d'un coup, puis ça va être parfait », mais tu sais, c'est très logique, cette madame-là voulait absolument pas y aller [...]. Mais, ironiquement, quand on parle de souffrance insidieuse c'est, en même temps tu vas dire dans ta tête « Ah ! Sérieux ? » [...] le fait de faire ces démarches-là ça va empiéter sur le temps que j'aurais donné à un nouveau client, puis ça c'est dégueulasse penser de même. (D2, P.9)

Elle mentionne également que ce jeu de statistiques, qui se superpose au désir d'aider les personnes, est une position sans cesse recalculée qui devient rapidement énergivore. Il faut être en mesure de « manipuler le système » pour aider le client sans toutefois s'y perdre.

C'est d'être parallèle à ce système-là. Je dis parallèle parce qu'il ne faut pas être dedans. Parce que là tu ne le vois plus. Il faut vraiment que tu sois à côté, que tu saches travailler avec sans te faire prendre. Parce que si tu ne comprends pas... si tu n'es pas à côté puis que tu ne le comprends pas, puis au lieu tu es dedans, tu perds ta game parce que le client, lui, il n'est même pas à côté. Il est loin du système. Puis il ne le comprend pas, c'est pour ça qu'il a besoin de toi. Si toi tu es dedans, tu deviens justement quelque chose de loin de lui, parce que tu es dans le système. Tu es loin. Si tu es parallèle au système, tu le comprends, tu le suis, tu le manipules, tu es capable de l'expliquer à ton client parce que tu n'es pas dedans. Tu es capable d'être proche de ton client aussi. (D1, P.40)

Ça fait que là il faut que je me dépêche à faire ça pour le client, parce que je le sais que les autres TS ils vont continuer à demander de l'aide, puis là mon client va être rendu bien trop loin sur la liste d'attente. Ça fait que c'est comme de la compétition entre TS. On se dépêche parce que là il faut faire ça pour notre client. Là on fait de l'overtime tout le temps, on est fatigués. C'est sûr. De l'overtime pas payé. On travaille à domicile chez nous, on finit nos notes... [...] Puis là on se dit tout le temps, c'est une exception. (D1, P.9)

### 5.4.2.3 « Vous croyez pas en moi »

La dernière facette de la tension vécue par Dominique concerne la connaissance et la reconnaissance de son travail et de sa profession de la part de son employeur. Dominique a d'abord le sentiment que ses gestionnaires ne savent pas ce qu'elle fait comme travail, ce qu'elle fait de ses journées. Les statistiques qu'elle doit compléter lui donnent l'impression qu'il s'agit là d'un moyen de la surveiller. Or, elle mentionne que les statistiques ne permettent pas de rendre compte de tout ce qu'elle fait dans une journée, parce que les codes de certaines de ses actions, pour entrer les tâches dans le système, n'existent pas.

On me surveille sur tout ce que je fais, puis la première chose qu'on va me dire si je n'ai pas fait quatre stats en une journée c'est « Coudonc qu'est-ce que tu as fait de ta journée ? » Oui. C'est pour ça qu'on se fait superviser. Pour augmenter notre performance puis... C'est ça. Puis se justifier. En plus tantôt je te disais que je passais mon temps à quémander, l'autre passage de temps que je fais c'est de me justifier. (D1, P.31)

Avec toutes les petites stats qu'on peut stater, j'ai peut-être staté, je ne sais pas moi, 3 heures dans ma journée. Ça fait que là il est où le 4 heures et demie ? C'est pour ça qu'ils nous rencontrent. « Qu'est-ce que tu aurais pu faire pour augmenter tes stats ? » Mais c'est parce que si tu m'aurais donné de bonnes cotes tu le saurais. (D1, P.32-33)

Ce suivi à la trace indigne profondément Dominique qui a l'impression de ne pas être prise au sérieux en tant que professionnelle. Cette impression de ne pas être reconnue, et même d'être infantilisée, est également bien présente lorsqu'elle parle de certaines mesures en place pour stimuler la productivité chez les travailleuses sociales. Dominique explique que l'on remet souvent en question son jugement

professionnel et que l'on sous-estime sa compréhension des enjeux budgétaires liés à ses actions professionnelles.

[...] c'est la même affaire quand on vient m'obstiner pour me dire « Dominique, t'avais droit à douze sessions, t'es rendue à quatorze. Comment ça ? Explique-toi ». Non, si je suis à 14, c'est parce que je vais pas lâcher mon client si je suis obligée d'en avoir 14, 15, 16. Je le sais que vous en voulez douze, je le sais là, mais si je le fais pas, j'ai une raison. Pis j'ai pas à me justifier, j'ai juste que vous ayez à me croire. Dominique, si elle est rendue à 14, c'est parce qu'elle a besoin de ses 14 sessions, point final. Elle le sait qu'elle en a douze à faire, c'est tout. Je sais très bien que je prends du temps pour un nouveau dossier, je le sais. Sachant toute cette pression-là déjà sur mes épaules, mais que je décide de maintenir des sessions pis que je prolonge, vous avez pas besoin en plus de me rencontrer pour me demander pourquoi. Me justifier. (D2, P.41)

On veut être productifs, voyons, on la comprend la liste d'attente, on les comprend les besoins individuels des clients, on veut être là également, également. C'est un peu notre trip en travail social, c'est la justice. Ça fait qu'on veut ça. (D2, P.10)

Elle ajoute que la pression qu'elle reçoit, de rencontrer les objectifs de performance, est nourrie de cette incompréhension de son travail, et que le fait de ne pas rencontrer ces objectifs est souvent ramené sur une base individuelle, comme s'il s'agissait d'un problème de volonté ou d'organisation personnelle. Dominique interprète cette situation comme s'il y avait là un manque de confiance, de la part de la gestion et du ministère, en ce qui a trait aux compétences et à la rigueur professionnelle des travailleuses sociales.

[I]ls savent humainement qu'on a de la misère, mais le gestionnaire, lui, il va te ramener dans la gestion pis sur ta performance. [...] Tout est réorienté sur nous : « tu performs pas, tu t'adaptes pas, tu veux des choses qu'on peut pas t'offrir comme aller faire du réseautage, tu veux des choses qu'on peut pas t'offrir comme diminuer ta paperasse ». (D2, P.35-36)

Ce qu'on va dire, mettons, comme une suggestion qu'on nous a faite, c'est de mettre des couleurs dans notre agenda. De mettre de la couleur dans ton agenda, comme ça tu vas... laisse-toi toujours un temps pour tes notes pis tout ça. Dans le fond un très bon truc, je comprends, ça fait beaucoup de sens, mais on n'a pas regardé, dans le fond, vraiment pourquoi dans les deux dernières semaines j'ai pas eu le temps. C'est pas la question de couleurs, c'est la question que j'avais sept ou huit hospitalisations qui m'ont demandé de gros services de convalescence à organiser [...]. (D2, P.11)

### 5.4.3 Les supports

#### 5.4.3.1 Un réseau personnel et professionnel

Le premier support de Dominique est son réseau personnel et professionnel. Personnel pour les amitiés qui se tissent à travers le travail, parmi les collègues travailleuses sociales et autres professions connexes. Professionnel pour les liens d'emploi qu'elle façonne et qui l'aide à faire son travail social de la manière dont elle le désire.

Pour vrai une chance qu'on est ensemble. On rencontre souvent... On se rend compte aussi qu'on dit les mêmes choses en rencontre. [...] On va dire « OK, c'est ça qu'elle a fait, c'est ça qu'elle a fait », on prend des notes puis tout, des stratégies. Autant au niveau des statistiques, autant au niveau de quêtage de services, autant au niveau de la gestion de l'attente. [...] Moi, je compare ça à un camp de concentration. (D1, P.29)

[...] Pis moi ça me permet aussi de continuer à me créer un réseau pour que ma toile d'araignée soit de plus en plus grosse, de plus en plus solide, puis que moi je sois capable de marcher là-dessus sans problème, pis d'attraper le plus de monde pour être sûr que ça fonctionne bien. Pis, c'est ça, c'est vraiment... le communautaire c'est l'espoir honnêtement. (D2, P.15)

#### 5.4.3.2 La relation avec le client

Au centre du discours de Dominique, il y a la relation avec la personne aidée et, surtout, le désir réel de l'aider à concrétiser ce qu'elle souhaite. Cette relation et ce désir doivent être préservés, même s'il faut lutter pour cette préservation, parce qu'il y a là l'essence du travail social. Il s'agit de ce pourquoi Dominique continue à surmonter les pénibilités de son emploi, même si elle réalise que cette situation l'épuise. Cette relation et ce désir d'aider sont porteurs de reconnaissance et de grande satisfaction pour elle.

Tu sais on a souvent des cartes de remerciement par les familles. [...] On a des collègues, des gens qui ont reçu des fleurs, j'ai reçu des lettres, une belle lettre écrite au complet expliquant à quel point j'avais changé des choses dans leur vie. [...] Ça me tient en vie. Je me dis bon, même si finalement le corps normatif me restreint, je joue un peu la délinquante, ils me tolèrent pis j'arrive quand même à un résultat satisfaisant pour le client. Ça c'est la phrase clé, ma phrase de survie. (D2, P.3)

Quand j'arrive à maintenir quelqu'un à domicile parce que j'ai été créative, [...] ces peu de fois-là où que j'arrive à obtenir vraiment ce que le client veut... parce que lui aussi s'est entêté, puis lui aussi il s'est dit « Moi, je vais me battre. Ce n'est pas vrai que je vais faire qu'est-ce que... ». Là oui, je suis vraiment fière de ce qu'on a atteint. Parce que malgré la convenance ou la normalité, on a su être marginal un peu, puis aller chercher qu'est-ce que le client voulait vraiment puis qu'il avait vraiment besoin. Puis entre TS, c'est ça nos bons coups ». (D1, P.26)

Quand je réussis à avoir ce que je pense qui est le meilleur pour lui dans le système qu'on a, là je suis contente. Mais je suis épuisée. (D1, P.27)

#### 5.4.3.3 Sa réussite scolaire

À plusieurs reprises, Dominique parle de son parcours scolaire et de ses diplômes. Diplômes qu'elle dit d'ailleurs brandir devant ses gestionnaires pour appuyer ses décisions professionnelles avec ses clients. Parce que ses compétences ont été « approuvées » par l'institution scolaire, Dominique a confiance en elle. C'est ce qui lui permet de ne pas s'attribuer des échecs ou encore de remettre en question « le système » plutôt qu'elle-même.

Quand je suis arrivée, j'étais comme tellement perdue, je pensais que j'étais vraiment une poche TS, puis là ça a failli me droper. Puis rapidement je me suis dit non, justement j'ai confiance en moi, je le sais qu'est-ce que je vais faire, je vais travailler avec mon client. C'est déjà une base. Ça je le sais. Puis après ça, je me suis mise vite à comprendre le système. Je me suis reculée, je suis allée chercher mes connaissances en service social, puis là (inaudible) c'est quoi le système dans lequel que je suis ? Puis pourquoi je ne suis pas capable d'obtenir ce que je veux ? Le fait que j'aie fait un stop puis j'ai vraiment évalué le système, ça m'a permis de savoir que ce n'était pas moi le problème nécessairement. Puis où sont les limites ? Puis qu'est-ce que je peux vraiment faire là-dedans ? Où je peux nager ? (D1, P.38)

Ce recul rend ensuite possible la position de « lutte tranquille » de Dominique. Elle sait qu'elle fait bien son travail et que ses critiques sont légitimes. Cela lui permet de bien cerner son espace d'action.

Au moins, je me dis que je suis un peu le tampon entre ce gros système-là puis leurs besoins vraiment réels. C'est pour ça que je reste là. Puis je vais vous dire aussi, je vous parle en ce moment, mais j'ai espoir... (D1, P.16)

Quand tu décides de travailler dans le système de la santé, finalement c'est ça le système. Ça va plus vite que qu'est-ce que tu voudrais que ça aille. (D1, P.16)

[P]endant ce temps-là au moins les contacts que j'ai avec les personnes, je leur apporte quand même de l'aide, même si ce n'est pas l'aide que je voudrais amener. Puis c'est le type de relations d'aide qu'on a aujourd'hui. (D1, P.42)

Moi je me dis que tant que je vais être capable de reconnaître qu'on a un problème, je vais m'aimer. Au moins je me dis là, écoute ! C'est ça ma force de résilience. Tu sais, de pas être aveugle. [...]. Ça fait que je reste allumée, pis sur les choses qui sont super importantes, comme moi je pense le déménagement, pis je me bats, pis je continue à me battre, je vais voir ma gestionnaire pis je vais lui en reparler. Je me gênerai pas. (D2, P.29-30)



## 5.5 Éliane

Éliane est travailleuse sociale dans un Centre jeunesse depuis 3 ans au moment de notre première rencontre.



Figure 5.37 EP1 – Clavier brisé



Figure 5.38 EP2 – Escalier en réparation



Figure 5.39 EP3 – Sentier glacé



Figure 5.40 EP4 – Bottes dans flaqué d'eau



Figure 5.41 EP5 – Arbre aux champignons



Figure 5.42 EP6 – Écorce gravée

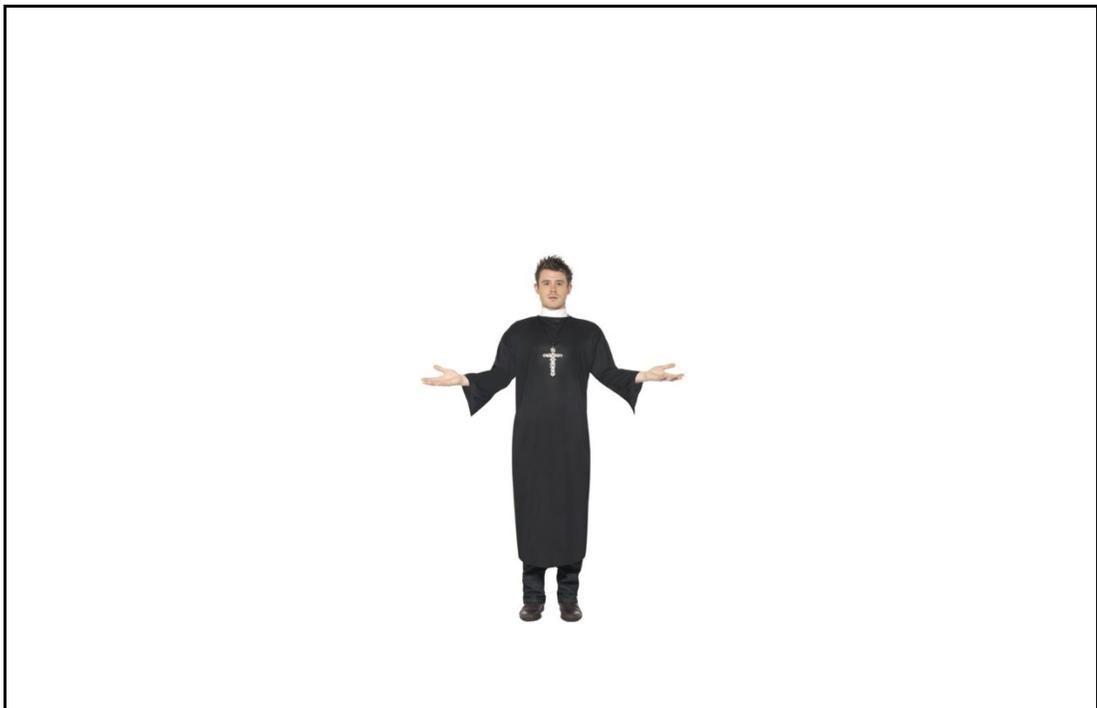


Figure 5.43 EP7 – Prêtre

### 5.5.1 Le narratif visuel

Le narratif visuel d'Éliane comporte sept (7) photos. Cinq (5) d'entre elles ont été prises par Éliane dans ses temps libres, lors de ses jours de congé. Il s'agit des photos de l'escalier (EP2), du sentier glacé (EP3), des bottes dans la flaqué d'eau (EP4), de l'arbre aux champignons (EP5) et de l'écorce gravée (EP6). C'est à ce moment-là qu'elle avait « le temps de penser » m'a-t-elle dit. Ces photos ont été prises au fur et à mesure de sa réflexion et leur sens a été construit alors qu'Éliane prenait les clichés.

Deux (2) photos proviennent d'une recherche sur Internet. Il s'agit de celle illustrant un prêtre (EP7) et celle où figure le clavier (EP1). Ces images se sont imposées d'elles-mêmes à Éliane alors qu'elle réfléchissait à l'activité photographique. Parce qu'elle avait ces images bien précises en tête et qu'elle se trouvait dans l'impossibilité de les reproduire par elle-même, elle a préféré faire une recherche photo sur Internet.

#### 5.5.1.1 Les apparences trompeuses

C'est la photo du prêtre (EP7) qui illustre le mieux la place des apparences dans le narratif visuel d'Éliane. On y voit un homme debout, les bras tendus vers l'avant et les paumes tournées vers le ciel. Il est vêtu d'un vêtement ample noir imitant la soutane. Les plis du vêtement laissent toutefois soupçonner un tissu très léger et de mauvaise facture qui ne cadre pas avec les habits ecclésiastiques habituels, plutôt faits de laine et de soie.

Au cou de l'homme, un collet romain blanc pas très réussi ; sur son poitrail, une croix argentée disproportionnée, ornée de pierres brillantes ressemblant à des diamants. Le visage de l'homme a beau être impassible, la piètre allure de son costume et les symboles du sacré qu'il transgresse lui donne un air ironique et provocateur. Cette provocation est à son comble lorsque l'on s'attarde à la posture « paumes vers le ciel » de l'homme, ce dernier tentant de reproduire des gestes rituels traditionnellement associés à la spiritualité et au contact avec Dieu. Gigantesque pied de nez à tout ce que représentent la religion chrétienne et ses valeurs, l'image du prêtre factice véhicule la dérision et l'absurde, ainsi que le cynisme, la tromperie, l'hypocrisie et les promesses non tenues.

On retrouve également le thème des apparences trompeuses dans cette photo du sentier ensoleillé (EP3), qui derrière ses promesses de relaxation et de contemplation se révèle être un défi puisqu'il est couvert de glace. Dans la photo du clavier d'ordinateur (EP1), les apparences trompeuses ressortent par la complexité des mécanismes révélée par le retrait des touches. Une manière de rappeler que les actions, qui semblent anodines, impliquent parfois des ressources insoupçonnées... ou que la machine qui promettait de simplifier le travail de l'homme, ne l'a fait qu'en apparence.

#### 5.5.1.2 Le progrès incertain

Le progrès, l'amélioration, l'avancement, l'accélération. On voit bien ces thèmes dans les photos d'Éliane. Ils transparaissent dans cette photo du sentier glacé (EP3) ou encore dans celle de l'escalier en réparation (EP2). La photo qui illustre toutefois le mieux ce thème est celle du clavier (EP1).

Sur cette dernière, on n'y voit que des touches en gros plan. Deux sont littéralement arrachées, tandis qu'une troisième est complètement soulevée, laissant apparaître le mécanisme qui se cache en dessous. Rien d'autre n'est visible sur l'image. Il n'y a que ce clavier en morceaux. A-t-il été brisé ? Est-ce par mégarde, par usure ou par colère ? Ou alors a-t-il été démonté par un esprit curieux ?

Le clavier, par extension, représente l'ordinateur : cette machine révolutionnaire qui porte en elle la vitesse, la révolution, le progrès. L'ordinateur est vu comme une machine permettant aux individus « d'accélérer son savoir sur le monde qui l'entoure » et de « suppléer aux carences de l'individu en matière de cognition » (Chassay, 1998, p. 169). Tout comme le train, l'ordinateur est un objet issu de la technoscience qui porte en lui le symbole puissant de l'avancée dans la modernité. Mais tout comme le train, l'ordinateur suscite une profonde ambivalence : que penser de cet objet « qui permet de substituer la machine à l'homme dans presque toutes les tâches de travail à partir desquelles il a bâti la société » (Allègre, 2007, p. 12) ? Jusqu'à quel point la machine sert-elle l'homme et jusqu'où l'homme sert-il la machine ? Puissante et complexe, « la machine » est crainte et vénérée (Bibliothèque Nationale de France, 2005). L'espoir et la crainte s'entremêlent.

C'est vers cette critique de la machine et du progrès que les images du clavier en morceaux et de l'escalier à gravir, inaccessible, tendent. L'avancée est impossible, le progrès s'effectue au-delà de ce qui est appréhendable, et y accéder demande de la débrouillardise, de la ruse. Il ne subsiste qu'impuissance, et peut-être frustration, face à ce spectacle. Il faut savoir user de créativité pour trouver le moyen d'avancer.

### 5.5.1.3 Le risque permanent

Le danger, la protection, l'environnement hostile, le déclin et les marques. Les thèmes qui gravitent autour du risque sont nombreux dans les photos d'Éliane. Les bottes (EP4), plongées dans une flaque d'eau encore à moitié gelée, semblent rappeler à quel point il est important de se protéger et à quel point la nécessité de cette protection est prévisible et connue, comme l'est le cycle des saisons. Le fait que cette protection soit individuelle et que l'attention, dans la photo, se porte sur les pieds d'Éliane, bien ancrés au sol, rappelle la nécessité de prendre conscience de l'ici et du maintenant. Il est important de demeurer vigilant, de regarder où l'on met les pieds, d'être prêt à tout, à tout instant.

Le risque est également très présent dans cette photo où l'on voit, en gros plan, le tronc d'un arbre, un hêtre, dans lequel est gravée la lettre F (EP6). Cette marque, comme une cicatrice, est bien en vue au centre de la photo. Peu profonde, on remarque qu'elle a pourtant été faite il y a un bon moment. C'est une marque durable qui témoigne du passage du temps et des événements. Même si la blessure est guérie, on voit qu'il subsiste quelque chose. Comme un appel à la mémoire qui fait resurgir le passé et le risque de blessure.

La photo la plus représentative du risque est toutefois cette photo du sentier glacé (EP3). On y observe un sentier sinueux s'étalant au cœur d'une forêt d'arbres matures. Il est complètement glacé. La neige, pressée par le poids répété des nombreuses traces de pas, s'est transformée en glace. Hors du sentier, la neige a fondu et on y voit des feuilles mortes. On peut donc en déduire que la photo a été prise au début du printemps.

Bien que le sentier soit ensoleillé, on se doute bien que la route demande beaucoup de vigilance et de prudence. Il est peut-être même plus aisé de marcher hors du sentier battu, malgré les obstacles et le terrain incertain. Si la lisière des bois marque la limite des cultures et les bornes des institutions (Noell, 2006), force est de constater, par le biais de cette photo d'Éliane, qu'il semble salvateur de s'aventurer au-delà des frontières connues. Fondamentalement ambivalent, le symbole de la forêt couvre autant l'idée de la forêt nourricière, qui permet de répondre aux besoins physiques et spirituels de l'individu, que celle de la forêt hostile où les lois de la nature sont parfois cruelles (Noell, 2006).

Imaginée et romancée comme un lieu d'abondance et de paix, elle se révèle en fait être un lieu de subsistance où les efforts à déployer pour survivre sont considérables.

#### 5.5.1.4 Le passage initiatique

Le symbole du passage initiatique se retrouve de manière générale dans le narratif visuel d'Éliane, où se regroupent plusieurs photos évoquant la nature. La forêt, l'arbre et la nature sont des éléments qui, selon Noell, symbolisent la « forêt-passage » (Noell, 2006) ou le passage initiatique. Les individus, lorsqu'ils parcourent les espaces boisés, sont en terres d'aventures. Un endroit où les frontières du milieu civilisé, du milieu habité par l'humain, sont abolies, et où la beauté et la dureté de la nature les mettent à l'épreuve.

La forêt est un passage en ce qu'elle vient métamorphoser l'individu : la personne qui y entre n'est plus la même lorsqu'elle en ressort. Elle est grandie d'avoir su trouver une manière de traverser et de réussir le passage initiatique (Noell, 2006).

À travers les symboles qui ressortent du narratif visuel d'Éliane, il y a cette nécessité d'être vigilante, d'être sur ses gardes, de se protéger. Il faut parvenir à se débrouiller dans cette jungle où les règles sont primitives, presque sauvages. Les efforts pour survivre doivent être sagement déployés et il faut être en mesure de voir clair à travers les faux-semblants. Mais que se passe-t-il, justement, une fois les faux-semblants tombés ? Le travail social semble porteur d'une désillusion qu'il faut sans cesse surmonter.

Est-ce que cette désillusion représente le passage initiatique ? Est-ce réussir à donner un sens à cette profession, alors qu'elle n'est pas ce qu'elle semble être et qu'elle nécessite une inquiétante mise à risque de soi, qui est ce passage initiatique ? Le narratif visuel d'Éliane se révèle particulièrement anxieux, engoncé dans ce sentiment d'inquiétude et d'ambivalence. Éliane, investie d'un désir de croire en sa profession, illustre malgré tout de grands doutes quant à sa profession et à son rôle dans celle-ci.

## 5.5.2 Le narratif discursif

### 5.5.2.1 « On est une façade »

La première facette de la tension d'Éliane est cette impression qu'elle a de n'être constamment pas être elle-même au travail, de jouer un rôle, de mener « une vie parallèle » (E2, P.1) dans le but de créer un lien avec la clientèle : « c'est comme si je rentrais dans leur vie, les clients. C'est comme si je faisais partie de leur espèce... de cercle... » (E2, P.2). Pour être sympathique et susciter la confiance, Éliane « se transforme », elle joue avec qui elle est, avec son identité. Cette manœuvre lui

permet de construire rapidement une relation avec les personnes aidées. Consciente d'instrumentaliser ce jeu d'acteur au profit de ses objectifs professionnels, Éliane en tire une certaine honte et une profonde indignation. « C'est comme des relations forcées. [...] On rentre dans l'intimité là comme boum ! » (E2, P.10).

Partagée entre utiliser son temps pour approfondir la « relation » et utiliser son temps pour effectuer le travail administratif associé au dossier du « client », Éliane doit faire des choix. À l'écouter, il semble qu'il ne soit pas possible d'avoir des relations satisfaisantes et honnêtes avec les clients, ainsi que des dossiers parfaitement rédigés et à jour. Elle a donc l'impression de tout faire à moitié : « [...] j'ai une portion intervention et une portion reddition de compte. C'est où je coupe ? [...] Tu patches. Pour que ça paraisse bien... » (E1, P.15).

Ce que Éliane « patche », c'est surtout les notes et la complétion des dossiers. Parce que la relation est importante pour elle, dans son travail social. Mais plus elle maîtrise les impératifs associés à la reddition de compte et plus elle les intègre dans son travail... plus ils deviennent présents dans son esprit. Elle remarque que lors de ses contacts « de personne à personne », elle pense souvent à ce qu'elle aura à rédiger dans le dossier. Elle explique que pendant ces moments, elle a l'impression qu'elle n'est plus dans la « relation » ; elle pense son travail en fonction de la reddition de compte. Bien malgré elle, dit-elle, elle en vient à privilégier, par automatisme, la quantité à la qualité des interventions, ce qui vient accentuer son impression de relation factice et d'hypocrisie.

[...] Fait que finalement, moi je récolte toutes les informations pour la cour, pour justifier. Pis des fois je deviens un peu de même là. Je suis vraiment pas fière de ça, mais je vais te le dire quand même là... Mais des fois je me dis « ah ok, ça ça va être bon pour mon rapport ». Mais c'est atroce là ! (E2, P.13)

La mise en place de ces relations rapides, « forcées » et « hypocrites » donne également à Éliane l'impression de ne jamais vraiment connaître ses clients. Responsable de prendre des décisions majeures pour ces personnes qu'elle ne « connaît pas vraiment » (E1, P.5). Éliane est inconfortable. Alors qu'elle s'affiche comme étant une professionnelle à l'écoute, empathique et sensible, elle est souvent réduite à travailler avec ses clients par essais et erreurs, en espérant que cette décision, qu'elle a prise en précipitant l'analyse, soit la bonne.

[...] pour moi, le travail social c'est de peser sur des touches pis essayer des affaires... pis sans trop savoir ce que ça va donner finalement. C'est vraiment ça que c'est. (E2, P.4)

Peu outillée, elle explique qu'elle est souvent coincée entre son désir de mettre en œuvre ses compétences et son professionnalisme ou encore, qu'on l'oblige à rencontrer, avec le peu de ressources qui lui est offert dans le cadre de son emploi, les obligations que les mesures légales de son travail lui imposent. Elle ajoute qu'on l'oblige parfois à accompagner des personnes sur des sujets pour lesquels elle n'a pas de compétences, voire de connaissances, tout en étant responsable des résultats en bout de piste.

[...]omme là, moi je trouve ça super ironique parce que j'ai 2 mesures légales qui disent qu'il faut travailler le trouble d'attachement avec le parent pis les notions du trouble d'attachement, pis c'est moi qui est supposée faire ça, mais moi j'ai aucune... comme.. c'était pas dans mes compétences là. (E1, P.9)

Face aux clients, elle doit toutefois mener le rôle de la professionnelle qui sait de quoi elle parle et qui inspire confiance. Parce que la réussite de l'intervention est nécessaire pour que la situation se règle... mais aussi pour que le dossier se ferme.

Naviguer entre les différentes demandes de la gestion, des clients et de la Cour, en plus de chercher à mettre en œuvre un travail social dont elle est fière est un défi constant qui mène Éliane à des moments de profonde désillusion quant à sa profession. Elle a l'impression d'être instrumentalisée par le réseau de la santé et des services sociaux pour faire office de voile humanisant devant l'insensibilité et la nécessaire efficacité des procédures.

Finalement, on est une façade à l'espèce de système... Tsé dans le fond moi je suis là pour aider, mais réellement j'offre aucun service là. (E2, P.13)

Déçue de sa profession, Éliane a le sentiment d'avoir été trompée et flouée en s'engageant en travail social : « c'est plate parce qu'à l'école, ils nous disent pas ça », dit-elle (E2, P.8). Un peu comme si on lui avait vendu cette façade sans lui révéler ce qui se cachait derrière. Les promesses ne sont pas tenues, ou du moins si peu, notamment en ce qui concerne l'investissement de soi, les risques physiques et psychologiques qui y sont associés, et le réel pouvoir d'aider.

C'est comme s'il y avait un beau chemin, mais finalement quand t'arrives là c'est comme... C'est sur la glace là. C'est drôle hein parce que j'entendais une collègue me parler aujourd'hui puis elle me dit « tsé si j'avais à recommencer, je ferais jamais ça ». (E2, P.12)

#### 5.5.2.2 « Faut que tu te débrouilles »

Si les collègues, les gestionnaires, les personnes-ressources et les amitiés gravitent autour d'Éliane, c'est elle seule qui porte son travail social. Et elle le porte à bout de bras, face aux normes et aux injonctions paradoxales qui fusent de toute part. Ce poids qu'elle doit assumer représente la seconde facette de la tension.

Dès notre première rencontre, Éliane explique qu'elle ne se sent pas supportée ni outillée par la gestion dans l'accomplissement de son travail. Les choix constants qu'elle doit faire parmi tous les impératifs auxquels elle doit répondre dans le cadre de son travail, lui sont retournés sans même qu'on ne lui fournisse d'outils pour l'aider à prendre ses décisions. C'est à elle, et à elle seule, de faire ses choix et d'en assumer les conséquences.

Moi là, quand je suis rentrée au centre jeunesse, j'avais ma première superviseure clinique qui me suivait pour vrai... je suis entrée dans son bureau une coup' de fois en disant « ok Joanne..., na nana » comme j'étais en train de devenir folle. Pis là je commençais à me dérégler le cerveau, parce que tu te dérègles le cerveau à travailler là. « Ok Joanne, vous me demandez de faire ça, ça, ça, ça, là, qui est, dans le fond, de la reddition de compte, pis en même temps vous me demandez une intensité [de présence avec les clients]. Là là, je perdrai pas mon temps à le mettre dans un calendrier, tu le sais que ça a pas d'allure ! Ça arrivera jamais Joanne là, ça arrivera jamais. C'est quoi que je priorise ? ». « Les deux », elle me disait tout le temps « les deux ». (E2, P.23)

Les rétroactions de la gestion, qui laissent sous-entendre que le problème est un problème individuel, heurtent Éliane. « Ils nous reprochent tous d'avoir une mauvaise gestion de temps » (E1, P. 31), dit-elle avec incrédulité et indignation. Bien qu'elle doute qu'il soit possible de concilier ses tâches dans les temps impartis, et bien qu'elle ait confiance dans ses capacités d'organisation et son efficacité au travail, Éliane cherche à s'outiller pour améliorer ses performances. C'est avec une certaine révolte qu'elle m'explique qu'elle travaille régulièrement pendant son heure de lunch et qu'elle fait des lectures, chez elle le soir, pour améliorer la gestion de ses priorités ou encore pour mieux comprendre le fonctionnement du cerveau afin d'en tirer le maximum.

Mais tsé c'est ironique quand même là. Quand tu penses à ça là. Je suis une personne organisée, je suis rendue à lire des livres sur comment mon cerveau fonctionne pour arriver à l'optimiser au maximum là. C'est ridicule. (E1, P.43)

C'est avec le temps qu'Éliane a appris, à ses dépens ou à ceux de ses clients, à « botcher » ce qui peut l'être et bien faire ce qui doit l'être. Mais elle supporte mal de faire les choses à moitié. Elle le supporte d'autant plus mal qu'elle sent qu'elle est entièrement responsable de son travail vis-à-vis de son ordre professionnel, ses clients, son employeur, mais aussi face à la Cour.

Tsé je suis rentrée à 8 h, j'ai pas dîné et... c'est de même souvent là, mais... pour pouvoir finir à une heure raisonnable là. Parce que c'est ça, t'as une espèce d'imputabilité de... tu te sens responsable vraiment là... t'écris « responsable » là, dans ton petit service là, mais t'es vraiment responsable... (E1, P.11)

Elle a donc constamment l'impression de devoir « se débrouiller » seule et d'avoir à se justifier sans cesse pour ses choix et ses actions. La gestion ne lui laisse pas de place pour pouvoir bien faire toutes ses tâches, tout en exigeant une certaine efficacité et en lui fournissant un minimum d'outils. À cette situation problématique s'ajoute le fait qu'elle doit également se préoccuper de sa conduite dans certains dossiers, car celle-ci pourrait lui être reprochée par la cour, et la tenue de ses notes pourrait lui être reprochée par son ordre professionnel.

Abandonnée par la gestion devant sa charge de travail et ses complexités, Éliane sent sur ses épaules le poids d'un système qui se décharge de ses propres responsabilités, en utilisant bien maladroitement l'argument de la « responsabilité professionnelle ».

Puis c'est pour ça qu'ils nous laissent faire un peu n'importe quoi. Parce que de toute façon on est « professionnelles »... Fait qu'on est supposées de savoir comment faire... (E1, P.25)

### 5.5.2.3 « On est dans une relation de violence conjugale »

La facette suivante de la tension d'Éliane est cette impression qu'elle a d'être asservie au travail social, que celui-ci envahit son temps hors-travail. Elle considère qu'il s'agit là de quelque chose de malsain, de blessant. C'est un grand irritant pour Éliane qui met beaucoup d'effort à le repousser et à restreindre son importance dans certaines sphères de sa vie. Parce qu'elle est consciencieuse, qu'elle cherche à bien faire son travail et qu'elle assume ses responsabilités, elle se rend toutefois compte que ce n'est pas toujours possible, soit parce qu'il n'y a aucune alternative ou parce qu'il est difficile moralement d'en assumer les conséquences.

Tsé les parents qui disent « bin là vous nous demandez de faire ça, mais vous êtes même pas là pour m'aider ». Des fois ce qu'ils demandent c'est... Tsé faudrait qu'on soit là tout le temps « mais vient la fin de semaine », mais moi la fin de semaine c'est mes petits moments là. Oui, je veux bien travailler, souvent presque chaque soir là, mais... la fin de semaine c'est ça... Fait que ça c'est beaucoup de déceptions. Les familles d'accueil aussi vivent beaucoup de déception là. Ils s'attendent à ce qu'on intervienne. (E1, P.24)

[...M]ettons ma petite cocotte qui veut se suicider, ben il a fallu que je passe la soirée à l'urgence avec elle, puis j'avais pas le choix là. Pis je lui ai dit « écoute je peux pas là, il faut que je m'en aille ». Pis j'avais même pas de raison ce soir-là, j'étais juste FATIGUÉE ! Mais c'est toi, t'as un lien avec, c'est... Fait que oui c'est difficile de sortir de ce monde-là, que j'appelle « ma secte », parce que n'importe où ça va être la même chose. (E2, P.8)

Éliane peut, en tout temps, être dérangée pour le travail. Le soir, les fins de semaine, et même pendant ses vacances. C'est comme s'il n'y avait jamais de coupure réelle entre le travail et la vie privée. Le fait d'être constamment sollicitée lui donne l'impression de manquer « plein de choses dans [sa] vie personnelle à cause de [son] travail » (E2, P.7). Parce qu'Éliane sait très bien que cette situation est dangereuse et « malsaine » psychologiquement pour elle, elle est profondément outrée de cette exigence de son travail. Lorsqu'on lui demande de travailler hors des plages horaires régulières de travail, il semble que sa seule option réside dans le refus. Or, ce refus peut être lourd de conséquences. Pour elle comme pour le client. Chaque fois qu'une telle situation se présente, elle doit donc se remettre en question afin d'agir selon ce qui lui semble être le mieux.

La situation suivante décrit bien la difficulté à laquelle fait face Éliane dans la gestion de son travail social. Elle y explique qu'on l'appelle parfois le soir, alors qu'elle se repose chez elle, pour qu'elle intervienne auprès de clients qu'elle suit normalement.

Si intervenir auprès du client ne l'enchantent pas, ce n'est pas là que réside le gros du problème. Éliane est outrée que les gestionnaires donnent leur accord pour qu'on la dérange sur ses heures de repos, et qu'aucun plan alternatif ne soit mis en place.

Tsé il y a une espèce de culpabilisation aussi. [...] Comme là, la jeune qui a des idées suicidaires pis qu'on m'a appelé pour que je l'appelle là. Je sais que je vais lui parler 15 minutes pis ça va être correct là. Je sais, fait que tsé je me dis « ok je vais le faire là ». [...] Oui, sauf que moi je l'ai dans la tête toute la soirée, tu comprends-tu ? Pis pas à cause de la situation là, moi la situation ça me stresse pas, je veux dire... [...] je suis à l'aise avec ça. Ce que je suis pas à l'aise, c'est quand ils viennent dans mon intimité. [...] Moi c'est quand volontairement ils se font approuver de m'appeler là. Parce qu'il faut que ma chef de service approuve quand ils appellent là. Ça ça me dérange. (E2, P.9)

Éliane a donc l'impression qu'elle est considérée comme acquise de la part de la gestion qui ne prend même pas la peine de respecter son temps hors travail et qui semble traiter son intervention professionnelle comme une simple conversation téléphonique sans conséquence. D'autant plus qu'on lui fait bien sentir que ces 15 minutes d'intervention ne méritent peut-être pas d'être indiquées sur sa feuille de temps.

[La gestionnaire] a dit « t'as juste répondu à l'appel Éliane dans le fond là, tu devrais le mettre en temps cumulé, mais... tu sais mettre 15 minutes en temps cumulé c'est un peu ridicule ». Mais techniquement, c'est comme s'ils me rappelaient au travail et si t'es rappelée au travail c'est 3 heures minimum ! Mais j'ai pas eu à me déplacer fait que ça compte pas. C'est ridicule là ! Oui, mais c'est ça, il y a beaucoup de choses comme ça. C'est comme si c'était une vocation, pis vu que c'est une vocation t'es obligée... [...] Des fois j'ai l'impression que les gestionnaires ont tendance à oublier ça, qu'on est des employées. (E2, P.7)

D'un autre côté, elle reconnaît que pour continuer à faire cette profession à moyen et à long termes, et à la faire « bien » tout en conservant une santé mentale saine, il est essentiel qu'elle organise sa vie, notamment ses habitudes de vie et son cercle social, en fonction de sa profession.

Je suis quand même très équilibrée là, j'y arrive là, j'y arrive. Parce que je m'entraîne 10 heures par semaine, parce que j'ai une femme extraordinaire, parce que j'ai des amis en or, parce que je fais attention à ... tout ça c'est précieux, c'est la chose la plus précieuse dans ma vie là. Mais si je faisais pas ça là... (E2, P.14)

Selon Éliane, c'est cette organisation de sa vie privée qui lui permet de continuer. Un peu comme s'il était nécessaire que la sphère privée vienne nourrir la sphère publique. Si elle aime beaucoup les contacts avec les clients, elle n'est pas toujours certaine que ces moments « lune de miel » valent tous les investissements personnels qui viennent avec.

C'est que je suis obligée d'aller le faire parce que j'ai besoin d'un salaire, que j'ai besoin d'une job, mais... ça me... ça me... ça me fait mal, d'une certaine façon là.

Éliane en vient à voir le travail social comme une fatalité : elle n'a pas le choix de composer avec les clients, de les suivre, de les accompagner, de se faire mal. Et comme il y a peu d'emplois intéressants comme alternative, et lorsqu'on a, comme elle, un baccalauréat en travail social, on est « pris » dans le réseau. Elle y est condamnée : « je suis pognée là pis c'est ça que je vais faire jusqu'à tant que je sois vieille » (E2, P.18).

C'est comme si à un moment donné, vraiment on est dans une relation de violence conjugale, tu penses qu'il y a juste ça là, c'est vraiment ça. (E2, P.23)

Éliane a l'impression que cette sensation d'être opprimée par sa profession et par la structure dans laquelle elle doit travailler est quelque chose qu'elle aura à supporter dans une perspective à long terme. Si Éliane a espoir de se stabiliser dans cet inconfort, elle se demande sans cesse comment elle y parviendra.

Il y en a, je sais pas ça fait combien d'années, pis je me dis « comment vous avez fait ? ». J'avais dit à une intervenante pis là elle a dit « tu vas voir, comme... Ça se fait, on y arrive toujours ». J'ai dit « Non. Moi je serai pas là, je serai pas là, je resterai pas là, ça a pas d'allure ». Pis elle dit « Mais on a toutes dit ça ». Mais c'est ça l'espèce de secte là que tu peux pas partir, tu peux pas aller ailleurs. (E2, P.21)

#### 5.5.2.4 « Il faut être fou pour faire ça »

La dernière facette de la tension d'Éliane est celle du risque. Ce risque apparaît être omniprésent pour Éliane qui évoque d'abord le risque de blessures physiques causées par les clients.

Elle explique qu'elle a parfois à composer avec des situations ou des clients dangereux, et qu'elle doit, une fois de plus, se « débrouiller » seule. Si elle a bien reçu une formation sur la « pacification des problèmes » où elle a appris des techniques afin de « maîtriser » physiquement un individu, elle n'a pas confiance en ces « techniques bidon » (E2, P.17). Elle a donc l'impression d'être tout à fait démunie et vulnérable lorsqu'elle doit se rendre dans certaines familles, d'autant plus qu'elle peut être sévèrement sanctionnée si elle frappe un individu dans le cadre de son

travail, même si cet acte est fait dans le but de se défendre. Cela la consterne. Pour justifier son effarement, elle fait remarquer qu'elle n'a aucune protection physique lorsqu'elle va chercher des enfants dans des familles problématiques où il serait tout à fait raisonnable de croire que les choses pourraient mal tourner. Il se dégage de son discours l'impression d'être laissée pour compte par son organisation, laquelle ne comprend pas la complexité et le danger des tâches qu'elle doit accomplir.

Tsé comme quand je cogne à une porte là, les parents là, j'ai aucune idée de ce qu'il y a de l'autre bord de la porte là. [...] T'arrives là, t'es comme... Tu sais pas si tu vas croiser un... n'importe quoi là ! Fait que des fois tu sais pas dans quel genre d'eau tu te baignes là. Pis ce qui est particulier pour moi dans ce travail-là, tsé c'est comme tu disais tantôt, t'es ton outil là, fait que c'est moi là que je mets en danger, c'est ma personne là. [...] J'ai pas le moyen de me défendre, puis je vais être jugée si je me défends. [...]

Ah et ça me fait penser, tu sais pas quoi ? L'autre jour j'ai vu, c'est tu sais la SPCA ou je sais plus quoi ? Ils avaient des gilets pare-balles puis des matraques et tout ça, puis j'étais comme... Nous autres on va chercher des enfants dans les familles pis si y'a de quoi de précieux dans la vie, c'est ton enfant là. Pis on est juste là avec notre petite mallette et notre téléphone cellulaire ! Tu sais quand tu penses à ça là ??? Pis tu peux même pas te servir de ton corps pour te défendre plus ou moins là. (E2, P.16,17)

Ce risque de blessures physiques nié par la gestion est difficile à supporter pour Éliane qui se rend compte que certains de ses comportements, au travail comme dans la vie privée, se sont modifiés. Elle pense toujours à se protéger lors de ses interventions, et dans sa vie privée, elle a l'impression d'être « parano » (E1, P.34) et d'être « tombée un peu dans l'hypervigilance tout le temps » (E2, P.15).

Il y a ben des clients que je voudrais pas les rencontrer dans la rue là. Toute seule là. Ou quand je vais avoir des enfants, je voudrais pas qu'ils soient dans la même école. Oui. Ça arrive des fois que je dors mal là. Ah oui ! Les menaces, les affaires de même là. Ou tsé mon nom a changé. C'est niaiseux là, mais mon Facebook que mon nom est tout croche parce que je veux pas qu'on me retrace. [...] Il y a des places où je vais pas [parce que] tous mes clients sont là. Fait que c'est ça. (E1, P.34)

Vivre dans cette crainte est un non-sens pour Éliane qui est convaincue qu'il y a moyen d'organiser son travail afin de réduire les risques. Si elle tente de les réduire par elle-même, en faisant appel à la police ou en cherchant à se rassurer en apprenant, dans ses temps libres, des techniques physiques et des techniques d'intervention, elle a la forte impression qu'elle ne fait que pallier à l'irresponsabilité de son employeur. Cette impression d'irresponsabilité s'est d'ailleurs accentuée à la suite de son besoin de soutien psychologique lors d'une période difficile dans son emploi : lorsque Éliane a tenté de joindre son programme de soutien aux employés, la personne à l'autre bout du fil lui a indiqué que leur contrat avec son employeur avait pris fin. « Heille, je capotais, j'en revenais pas. Là j'haïssais mon travail, c'est pour ça que j'avais appelé, et là je le haïssais encore plus là », raconte-t-elle (E2, P.18).

Pour Éliane, « il faut être fou » pour être travailleuse sociale dans de telles conditions, et ceux qui perdurent sont des « survivants » (E2, P.19, 21).

### 5.5.3 Les supports

#### 5.5.3.1 Les expériences passées

Éliane s'appuie beaucoup sur ses expériences passées pour légitimer ses actions et asseoir son positionnement. Celles-ci lui permettent d'attester qu'elle est une personne efficace et organisée, ce qui lui donne quelque chose à quoi se raccrocher pour rejeter le reproche que lui fait la gestion, et de construire une image positive de la professionnelle qu'elle est. Elle sait que dans les temps impartis, elle en fait déjà le maximum.

Ben c'est drôle parce qu'en parlant avec du monde on s'est toutes dit : My God, selon l'organisation on a tous une mauvaise gestion de temps. C'est vraiment ça, ils nous reprochent tous d'avoir une mauvaise gestion de temps. Heille, je veux dire... Heille, je travaillais 30 heures/semaine dans deux régions administratives et j'ai réussi à faire mon bac, j'avais pas de très bonnes notes là, je me suis faite refusée à la maîtrise là, je suis pas très fière de moi, mais je veux dire j'y arrivais là ! Pis je faisais mon ménage une fois par semaine et je m'entraînais aux deux jours. (E2, P.31)

Même chose en ce qui concerne la gestion des risques physiques et psychologiques dans son travail quotidien. Parce qu'Éliane sait qu'il y a moyen d'organiser les choses autrement, cela l'empêche d'accepter le statu quo. Ces connaissances des bonnes pratiques lui permettent de refuser de faire certains actes ou d'agir selon ce que la gestion lui demande sans se penser comme une « mauvaise » travailleuse sociale.

Pis tsé ce qui a été répondu par la gestion, c'est que ça fait partie du travail. C'est pas vrai, parce que [dans une autre région administrative] je me suis jamais faite frappée puis il y a jamais eu un éducateur qui s'est fait frappé parce que c'était TELLEMENT organisé pis il y avait des agents d'intervention. Pis c'était pas... les jeunes pensaient même pas à nous faire mal là ! (E2, P.19)

### 5.5.3.2 Le support social

Éliane mentionne à plusieurs reprises, lors des entrevues, mais aussi pendant nos conversations informelles, que sa conjointe l'encourage beaucoup et qu'elle l'aide en lui permettant de verbaliser ses insatisfactions, ses craintes et son stress. Parce qu'elle travaille dans un autre domaine, elle permet également à Éliane de prendre du recul face aux exigences parfois déraisonnables de son travail et elle lui fait remarquer à quel point le travail s'approprie une place importante dans sa vie.

Dans le sens qu'elle va toujours m'encourager dans peu importe mes projets de fou là. Elle va me dire des fois que ça a pas de sens, mais... Tsé elle sait que j'en tire un certain plaisir à faire, fait que... Elle pallie beaucoup là, puis elle sait que je travaille pour sortir de là. (E2, P.25)

Des fois j'ai l'impression que les gestionnaires ont tendance à oublier ça, qu'on est des employées. Tu sais, j'en parle souvent à ma blonde et elle en revient pas des fois. (E2, P.7)

L'un des bons amis d'Éliane joue également un rôle important dans sa prise de recul et sa réflexivité. Puisqu'il gravite autour du même milieu professionnel qu'Éliane, il comprend sa réalité de travail et les défis qu'elle rencontre. Il est, pour elle, un rappel à se considérer avec bienveillance plutôt qu'à se culpabiliser quant à sa pratique pas toujours parfaite.

[...], mais lui aussi là comme, il arrête pas de dire que ça a pas d'allure puis va-t'en de là puis... Mais c'est parce que lui il voit un peu ce qu'on fait aussi (E2, P.24).

### 5.5.3.3 Le discours de la plainte

Le fait que le contexte de travail difficile soit largement explicité et dénoncé de la part de nombreux travailleurs du réseau de la santé et des services sociaux aide Éliane à relativiser sa performance au travail. Les ouï-dire et les témoignages des collègues à propos de l'organisation du travail déficiente ou impossible à concilier permettent à Éliane de ne pas individualiser sa situation. En cela, le discours de la plainte sert à lui rappeler que le problème est collectivement vécu et que si la justesse personnelle n'est pas atteinte, ce n'est pas faute de ne pas avoir mis assez d'efforts ou en raison de mauvaises décisions : le problème se passe au-delà de son champ d'action.

Je fais beaucoup de lâcher-prise aussi là. Y'a beaucoup de choses que je ne peux rien changer malheureusement. [...] Je pense que dans le contexte actuel je fais ce que je peux là, mais... je pense pas que j'offre un bon service. [...] Dans le contexte actuel, je suis quand même satisfaite. (E1, P.20, 21)



## 5.6 Fiona

Fiona est travailleuse sociale au communautaire, dans un organisme travaillant auprès des proches aidants, depuis 8 ans au moment de notre première rencontre puis, elle travaille à l'Info-Social depuis 1 mois lors de notre deuxième rencontre.



Figure 5.45 FP1 – Point de vue hivernal



Figure 5.46 FP2 – Plage



Figure 5.47 FP3 – Fillette au poisson



Figure 5.48 FP4 – Jeu de Rack-O



Figure 5.49 FP5 – Pyramide



Figure 5.50 FP6 – Bateau de pêche

### 5.6.1 Le narratif visuel

Le narratif visuel de Fiona est composé de six (6) photographies prises à des moments différents. En fait, Fiona m’a expliqué que pour commencer l’activité photo et s’inspirer un peu, elle a regardé les photos qu’elle avait prises quelques jours auparavant et qui étaient enregistrées sur son cellulaire. Elle a alors constaté que certaines photos lui « parlaient » et faisaient ressortir des facettes de son travail social. Elle a choisi quatre (4) photos de cette manière : le point de vue hivernal (FP1), la plage (FP2), le bateau de pêche (FP6) et la pyramide (FP5).

Seule une (1) photo a été prise par Fiona dans l'intention de participer à la recherche : la photo du Rack-O (FP4). Celle-ci a été prise à la suite de sa réflexion sur les photos existantes.

Il y a également une (1) photo qui provient d'Internet : la photo de la petite fille au poisson (FP3). Fiona explique que cette photo lui a été envoyée par un ami qui était d'avis que celle-ci s'appliquait bien à Fiona, une opinion qu'elle a dit partager tout à fait.

#### 5.6.1.1 L'aventure et la quête

Le thème de l'aventure et de la quête est central dans les photographies de Fiona. On le perçoit dans la majorité de ses photos, bien qu'il soit particulièrement distinctif dans la photo de la plage (FP2). Dans cette photo, le ciel gris rejoint la mer, et l'œil, qui suit la plage dans le lointain, se perd dans l'horizon gris-bleu. Le ciel est rempli de nuages que l'on ne perçoit que très peu : ils se déploient à la manière d'une couverture duveteuse et enrobante. Difficile de dire s'il s'agit du matin ou de l'après-midi ; il s'agit d'une photo sans heure et sans âge.

Sur le sable, des morceaux de glace s'entassent en une ligne régulière. On devine que les vagues et la marée les ont menés là. Ce sont des glaces sales, recouvertes de sable et d'algues ; des glaces indésirables qui ont échoué là et qui attendent de fondre. C'est le printemps, la chaleur approche tout comme le renouveau qu'apporte l'eau printanière et sa *fraîcheur* (Bachelard, 1942). Véritable « force de réveil », cette mer du printemps grise et trouble n'est pas la représentation des « eaux riantes » ou des « cascades à la gaieté bruyante » que Bachelard associe au « langage puéril de la

Nature » (Bachelard, 1942, p. 47). Il s'agit plutôt d'une eau agitée et sombre qui laisse poindre l'espoir, mais aussi l'inquiétude.

Au loin, on perçoit quelques habitations, visibles aux toits que l'on devine et à la présence de poteaux électriques. Il n'y a pas âme qui vive sur cette plage ; aucun oiseau ne sillonne le ciel. La plage, qui marque l'espace entre la terre et la mer, entre le réel et le rêvé, est déserte. Abandonnée. Sur ce cliché, même la vague se retire vers le large, arrêtée dans son élan.

Cette photo fixe et inanimée d'un lieu tout aussi inanimé et désertique a quelque chose de mélancolique et de contemplatif. L'endroit appelle à cette contemplation de la mer, de ce que cette dernière fait naître comme rêves et comme espoir, comme craintes aussi. Il y a là « une contemplation qui regrette et une contemplation qui espère » (Bachelard, 1942, p. 35), alors même qu'il y a une contemplation du lointain et une contemplation du soi. L'aventure touche tant l'extériorité que l'intériorité, où « le sujet prend aussi conscience de son intimité » ; l'aventure est ce moment où la contemplation devient « une perspective d'approfondissement pour le monde et pour nous-mêmes » et « nous permet de nous tenir distants devant le monde » (Bachelard, 1942, p. 67).

Le cliché du bateau de pêche (FP6) reprend ce thème de manière plus développé : le bateau permet de naviguer sur la mer, il est un outil pour avancer dans la découverte, dans la conquête, dans la réflexivité. Il permet d'avancer sur le chemin initiatique. On le voit amarré au quai, mais prêt à partir. Il est garni de bouées diverses et colorées et de cages à crabes des neiges ; tout est en place pour prendre le large et profiter de cette mer qui, malgré les risques et les dangers, demeure nourricière. Les espoirs et

les craintes sont toujours en trame de fond ainsi que la grisaille printanière, mais cet espoir nourricier est bien présent.

#### 5.6.1.2 Se recentrer, l'introspection

La photo du point de vue en hauteur (FP1), où la nature s'affiche et où la perspective et la montagne sont des éléments majeurs, est, elle aussi, fortement marquée d'un potentiel contemplatif. Dans cette photo, on voit peu d'habitations. Une seule se distingue au loin. Dans ce paysage rural bordé par les montagnes, la nature est en pause, le lac est gelé, c'est un temps d'arrêt. Le ciel est gris, bordé de nuages, et il y a peu d'indices quant au moment de la journée. Comme pour la photo de la plage (FP2), il s'agit d'une photo sans heure, éternelle. Les montagnes visibles, en arrière-plan, sont couvertes d'arbres enneigés.

Le calme, la solitude, l'horizon et la nature sont des éléments qui rappellent l'exercice réflexif de l'individu sur l'avenir, le présent, l'extérieur et l'intérieur. « Comme la mer est passage vers d'autres pays ou vers la profondeur, ainsi la neige assure le passage du monde physique au monde surnaturel », écrit Noël Audet dans cet article où il s'attarde aux symboles de l'arbre, de la mer et de la neige en poésie (1970, p. 68). « Pourvoyeuse de silence et de paix », la neige recouvre le paysage, recouvre les sons et laisse plus de place à l'inspiration, à la « descente en [soi]-même » où l'individu « devient plus attentif à ce qui se passe en profondeur » (Audet, 1970, p. 69-70).

La signification de l'hiver dans le roman québécois, analysée par Katri Suhonen, amène des indices similaires : il est vu là comme un « rite initiatique », comme une manière de cheminer et de traverser un moment de crise, d'angoisse (Suhonen,

2012). L'hiver est ce moment pour se recentrer, pour se concentrer sur l'intériorité, pour retrouver ces repères qui ont été perdus de vue, ensevelis. Très près du thème de l'aventure et de la quête, l'hiver possède une symbolique et une signification se rapprochant d'une quête de soi, d'un rite de passage sous la forme d'un temps d'arrêt et de réflexion.

### 5.6.1.3 Rites de passage

Le symbole de la montagne, présent à la fois dans la photo du point de vue hivernal (FP1) et dans celle de la pyramide humaine (FP5), a des similitudes avec le symbole de la mer : tout comme celle-ci, la montagne représente un chemin initiatique, une voie à emprunter pour grandir, s'élever, se conquérir à travers les difficultés. Il y a, derrière le symbole de la montagne, cette idée de l'ascension ardue, du dur labeur pour atteindre les hauteurs. La montagne rappelle le fait qu'il faut souffrir pour grandir, qu'il faut fournir des efforts constants pour « gagner son ciel », trouver son salut.

Maria Urma (2015) amène des pistes de réflexion intéressantes quant au symbolisme de la montagne, un symbole historiquement associé au mysticisme et à la religion. À travers l'image archétypale de la montagne s'exprime « le lien entre le ciel et la terre », explique l'autrice, et de la montagne « devient possible la domination, l'enveloppement, la vue d'ensemble » (Urma, 2015, p. 3). Le symbole qui s'oppose à la montagne et qui en est à la fois son complément est la grotte, mentionne-t-elle. La montagne est ce qui rend possible la grotte, elle est ce qui la contient. Mais alors que la grotte est l'espace concave, l'espace intérieur, la montagne est convexe et s'exprime à l'extérieur : elle est ce qui s'expose au dehors, visible de tous.

Tous ces indices symboliques me font dire qu'il y a, dans le narratif visuel de Fiona, la trame d'un cheminement introspectif et extrospectif difficile. Son travail social y est exposé comme un chemin initiatique qui s'inscrit dans le domaine de l'intime. Il y a cette impression que le travail social, tel qu'elle voudrait le faire, est un mirage, une utopie. Tout au mieux, on peut s'y rapprocher, par des efforts constants de positionnement et de repositionnement, mais l'idéal demeure un mirage. On peut gravir la montagne, mais on n'atteint pas le ciel. Ce n'est pas si dramatique toutefois, car au final, ce qui est important est le chemin parcouru et ce qu'on y gagne en termes d'amélioration de soi, de sa personne. Le voyage, ou le but à atteindre, est le chemin lui-même : les habiletés et les efforts déployés à forger sa propre évolution. À la manière d'un chemin initiatique, les photographies de Fiona amènent le récit d'un travail social éclatant d'espérance et d'authenticité, car profondément imbriqué dans une quête et une organisation de soi orientée vers cette idée de se permettre de « grandir ».

#### 5.6.2 Le narratif discursif

Le narratif discursif de Fiona, à propos de sa profession, est traversé par l'imbrication du personnel et du professionnel. Les trois facettes de la tension qui ressortent du discours de Fiona parlent toutes de cette porosité, parfois problématique et envahissante, parfois souhaitée et magnifiée, entre la facette privée de Fiona et sa facette publique de professionnelle.

À la manière d'une quête de soi, les impératifs professionnels viennent se superposer aux impératifs d'une quête personnelle dans un discours de mise en scène de « l'authenticité » et du « vrai contact humain ». Elle mentionne, notamment, qu'elle

aime beaucoup son travail parce qu'il lui fait côtoyer des personnes qui « ont beaucoup de courage » (F1, P.8) et qu'il lui a permis de devenir « plus honnête envers [elle]-même » (F2, P.27).

La difficulté d'imbriquer la culture professionnelle du travail social dans sa vie se ressent de manière très intime pour Fiona, qui fait plusieurs allusions à la façon dont son travail professionnel la fait « grandir » personnellement, et à ce qui, dans sa vie personnelle, vient nourrir sa vie professionnelle... avec tous les tiraillements que cela entraîne.

#### 5.6.2.1 « Ça fait partie de ton travail »

Pour Fiona, être travailleuse sociale, c'est accepter d'adopter une certaine culture de travail et adhérer à une pratique professionnelle qui se prolonge dans la vie personnelle. En fait, dans les extraits suivants, on voit bien à quel point, en choisissant de devenir travailleuse sociale, Fiona a l'impression d'avoir, en même temps, choisi un mode de vie et un mode d'être compatibles. Si elle démontre une grande satisfaction dans cette posture et semble très valorisée par ces choix, ces derniers comportent des difficultés et des irritants qui représentent une part importante de son épreuve du travail.

Fiona raconte d'abord qu'il est primordial pour elle, en tant que professionnelle, de se dévouer pour son employeur et de l'aider au-delà du travail prescrit, par le biais de bénévolat et de « sacrifices » financiers. Lorsqu'elle parle de son premier emploi, qu'elle aimait particulièrement en raison du sentiment d'appartenance qui y régnait, elle raconte :

Puis c'est beaucoup, beaucoup sur l'importance aussi de faire du bénévolat, puis de s'impliquer dans son lieu de travail, mais bénévolement aussi. Fait que je faisais mes heures de travail, mais beaucoup d'heures que j'ai données [...]. Fait que j'avais de la compassion pour mon milieu de travail, puis je suis comme... Bien t'sais j'ai fait une demi-heure de plus, mais je ne veux pas le calculer, parce que ça va aider l'organisme, puis ça m'a fait plaisir parce que j'aime mon travail. (F1, P.42)

Elle poursuit en expliquant que le travail social nécessite un engagement auprès des personnes aidées et des collègues : il est essentiel, selon elle, d'être présente pour ces personnes, même si cela implique de repousser la fin de sa journée de travail ou représente une charge supplémentaire. Cet engagement vient consacrer la « bonne travailleuse sociale ».

Oui, ça se peut que sur le cadre de porte, 5 minutes avant la fin de ton shift, qu'il y ait quelqu'un qui arrive en pleurant, puis que tu doives gérer une crise, puis tu finis une heure, deux heures plus tard. Ce n'est pas grave, ça fait partie de ton travail, ça fait partie de ton métier, comme un médecin qui verrait quelqu'un sur la rue se faire frapper. C'est son devoir de médecin... (F1, P.43)

T'sais une collègue qui travaillerait juste son 8 h à 4 h, puis que à 4 h quand moi j'arrive, puis qui dit : « Écoute, hier j'ai fait une intervention ça m'a questionnée... » « Ah ! Bien t'sais il faut que je m'en aille, on en parlera une autre fois ». Je trouverais ça vraiment ordinaire. (F2, P.28)

Moi je trouve que c'est comme ... ça fait partie de toi, oui, de ta personnalité. [...] Quand tu aides les gens, tu n'es pas obligée d'avoir une paie, tu peux aider parce que ça te fait plaisir [...]. Je trouve que c'est important parce qu'il y en a beaucoup qui le voit juste comme un travail, puis moi je trouve ça triste quand je vois ça. (F1, P.44)

Adhérer à cette culture de travail peut toutefois être envahissant et être la source d'insatisfactions ou de déceptions. Fiona explique, par exemple, qu'elle se « sent mal » de ne pas toujours être en mesure d'offrir ses services aux heures où les gens en auraient besoin, ou encore d'éviter, plus ou moins consciemment, des contacts avec des personnes qui lui feraient terminer son quart de travail plus tard.

[J]e me suis surpris à un moment donné, à même éviter une femme en maison d'hébergement. [...] quand je me suis rendu compte de ça, je me suis dit : « Ah ! Mon Dieu, je me sens tellement coupable de faire ça. Ce n'est pas moi, ce n'est pas ce que je veux faire dans le travail... ». (F1, P.43)

T'sais pour répondre aux besoins des gens, il faut que je m'adapte à leur horaire aussi. Je ne peux pas dire « Je vous offre des services, mais juste entre ça puis ça... ». [...] Mais s'ils ont besoin à 8 h le soir, je ne suis pas au bureau ! Fait que t'sais ça, je me sens mal d'offrir ces services-là puis de leur dire : « Bien je suis juste au bureau de telle heure à telle heure, par exemple ». (F1, P.45)

#### 5.6.2.2 « Il faut savoir comment s'utiliser soi-même »

Parce que, pour Fiona, la profession du travail social requiert un investissement de son être, une grande partie de son épreuve du travail passe donc par des repositionnements personnels et la nécessité de bien se connaître, afin d'être en mesure d'aider les autres au mieux de ses capacités. En fait, puisque Fiona attribue à sa profession l'obligation d'offrir un travail correspondant à un style émotionnel particulier (le respect du positionnement de la personne aidée), ce travail émotif devient un « capital », un « avoir ». Cela la transforme, en quelque sorte, en un « outil de travail ».

Fiona explique qu'un important travail de réflexivité et de repositionnement est nécessaire afin de ne pas se laisser influencer par sa propre conception de la problématique de la personne rencontrée, et pour déjouer ses interventions plus intuitives. Il peut être tentant de régler le problème « pour » le client, en décidant de ce qui serait le mieux pour lui, mais il faut plutôt le régler « avec » lui et s'astreindre à adopter son point de vue sur sa situation. Selon elle, il est facile, pour la travailleuse sociale, de se retrouver dans cet écueil où « on a une perception qui fait en sorte qu'on peut créer un besoin ou voir un besoin où il n'y en a pas » (F2, P. 20) et qu'il peut être tentant d'entrer dans les émotions des personnes aidées.

Moi je suis vraiment tendance à voir le syndrome de la fée clochette, que j'appelle. [...] C'est un peu comme quelqu'un fait une demande, puis tu veux répondre tout de suite avec une baguette magique, parce que tu sens l'urgence, que la personne est pas bien, puis tu voudrais lui donner tout de suite une solution, donc maintenant, pour qu'elle aille bien. Parce que tu le vois qu'elle n'est pas confortable. Fait que t'sais c'est comme... Moi, je le sais que j'ai tendance à faire ça [...]. [...] Il a fallu que je travaille ça, puis je pense que j'ai quand même bien travaillé, parce que je me suis rendu compte que ce n'était pas aidant, puis que j'avais des risques de me brûler moi aussi en faisant comme ça. (F2, P.23-24)

Ainsi, pour bien faire son travail, la travailleuse sociale doit avant tout être bien personnellement afin d'être bien professionnellement. Si la travailleuse sociale ne va pas bien, comment pourrait-elle aider d'autres personnes ?

Je trouve qu'il faut commencer par nous-même. Pour pouvoir offrir un bon service, puis offrir l'exemple si on veut. C'est comme un parent qui donne un exemple à ses enfants. Si le parent fume, puis que c'est son enfant : « Bien fume pas ». Mais c'est toi qui donnes l'exemple. (F1, P.23-24)

Cette nécessité de bien-être côtoie de près celle d'être en mesure d'affronter des situations qui pourraient être profondément bouleversantes en ce qui a trait aux valeurs personnelles et à l'intimité. Il faut être prête « à recevoir n'importe quoi » (F2, P.34), à devoir se repositionner personnellement pour être en mesure d'aider la personne malgré les difficultés éprouvées intérieurement. La connaissance et la maîtrise de soi sont donc des compétences nécessaires.

T'sais ça se peut que tu pognes quelque chose en intervention qui te confronte sur tes propres valeurs, puis que tu sois obligée de dire : « Ok, je vais prendre deux secondes pour respirer, puis prendre du recul de ce que ça me fait vivre à moi [...] ». Malgré que je ne trouve pas ça cool, qu'est-ce qu'elle me raconte, puis malgré que ça me fait rapporter des émotions à moi, ou parce que j'ai vécu ça ou parce que je connais quelqu'un qui vit ça dans mon entourage. Parce que ça aussi, on n'est pas à l'abri de ça, on est des humains, on a une vie comme tout le monde, on a des émotions, puis on va rencontrer des gens qui vont nous confronter là-dedans. (F2, P.35)

On est notre propre outil fait que... qu'il faut se bâtir, il faut se connaître, il faut savoir comment s'utiliser soi-même. (F2, P.36)

### 5.6.3 Les supports

#### 5.6.3.1 La confiance dans « le réseau »

Le premier support que mobilise Fiona est sa confiance envers les autres professionnels du réseau de la santé et des services sociaux du Québec. Parce qu'elle a confiance dans le cheminement des personnes au sein de ce réseau et en leur professionnalisme, elle se permet de laisser aller certains dossiers sans remords, en sachant que les personnes recevront de l'aide à la hauteur de leurs besoins. Cette

confiance se rapproche de la notion de confiance dans les « systèmes experts » de Giddens, c'est-à-dire une confiance dans des « domaines techniques ou de savoir-faire professionnel concernant de vastes secteurs de notre environnement matériel et social » (Cité dans Laville, 2000, p. 284).

[...] bien je vais référer à des intervenants qui vont pouvoir assurer un suivi puis le faire. [...] Bien c'est sûr que je ne connais pas beaucoup les services encore, fait que je ne peux pas dire que j'ai totalement confiance, parce que je n'ai pas beaucoup de feed-back encore. Puis je ne connais pas autant les intervenants, mais j'ose croire qu'il y a un bon travail qui va se faire là. T'sais je suis positive quand même... C'est sûr que j'ai toujours une petite crainte. Je me dis : « Ah ! Est-ce qu'il va avoir un bon service ? Les délais vont-ils être trop longs ? La personne va-t-elle prendre au sérieux sa demande ? ». C'est ça, j'ai tout plein de questions, mais je me dis : « Bien cou'donc, il y a so much que je peux faire rendue là. ». Tsé j'ai faite mon travail à moi. (F2, P.15)

C'est sûr que je le vois ici aussi, malgré que c'est un petit milieu [...], je ne sens pas que ça va mal. Si je me fie juste à mon travail, je ne sens pas que ça va mal dans le réseau. (F2, P.16)

### 5.6.3.2 La responsabilité est partagée

Le deuxième support de Fiona est sa posture au sujet de la responsabilité lors de ses interventions. Compte tenu de la forte imbrication de sa quête de soi au sein de sa vie professionnelle, la responsabilité partagée lui permet de prendre du recul et de se préserver des échecs possibles. Elle lui permet également d'être bienveillante envers elle-même et de considérer certaines interventions qui se passent moins bien comme des expériences : « Ce n'est pas nécessairement de se tromper » (F2, P.27).

Mais on travaille beaucoup, beaucoup, avec qu'est-ce que les gens nous donnent. Fait que t'sais oui ça arrive des fois, j'ai eu l'impression de me tromper, mais parce que la personne ne m'a pas donné de bonnes informations. Ça arrive des fois qu'il y en a qui sont mal avec leur situation puis ils nous mentent, ils ne nous disent pas la vérité. Parce qu'ils ont honte de ce qu'ils sont ou de ce qu'ils font ou de ce qu'ils vivent. Bien si tu me mens, je vais intervenir en menteries aussi. [...] Ça se peut que ça arrive que je me trompe, mais en même temps je me dis, la responsabilité, elle est partagée aussi dans l'intervention parce qu'on travaille à deux. (F2, P.27)

Je pense que c'est un acquis que j'ai là de dire « Bien regarde, on est humain, puis est-ce qu'on peut s'enlever ce stress-là de manquer une intervention », parce qu'en quelque part, la responsabilité elle ne nous revient jamais à 100 %. Il faut savoir gager ça aussi. (F2, P.28)

### 5.6.3.3 L'apport des collègues

Le dernier support est cette réflexion et ces échanges que Fiona peut faire avec ses collègues. Par les contacts et les discussions, ceux-ci lui permettent de relativiser la situation, de légitimer ses doléances, mais aussi de l'amener à travailler sur certains points sensibles de sa pratique du travail social.

Puis bien l'important, je pense que c'est d'être transparent, puis c'est d'être honnête envers soi-même. Parce qu'au début quand j'étais plus jeune, j'avais de la misère avec ça. Parce que pour moi, c'était comme un échec de dire que je n'avais pas fait une bonne intervention. Puis je m'en voulais beaucoup, puis je ne voulais pas que mes collègues le sachent parce que c'était comme humiliant. Mais au final, mes collègues m'ont appris que « Non, c'est comme ça que tu vas grandir, puis on est des humains, ça arrive à tout le monde de ne pas faire une bonne intervention ou de ne pas se sentir compétent. Mais parle z'en on va voir comment tu aurais pu faire autrement. Puis pour la prochaine fois, ça va te donner des outils. Il faut que tu en parles ». (F2, P.27)

Bien des bonnes collègues pour moi c'est des collègues qui sont à l'écoute des autres parce que je pense que c'est des collègues qui vont s'offrir du soutien mutuellement parce que ce n'est pas une job facile [...] Fait que pour moi, de bonnes collègues, c'est des collègues aussi qui vont être honnêtes puis transparentes, puis dire : « Écoute... », t'sais autant dans l'intervention que dans la vie personnelle, tu as l'air fatigué aujourd'hui, tu ... Peut-être as-tu besoin d'une pause ? As-tu besoin de parler ? [...]. (F2, P.27-28)

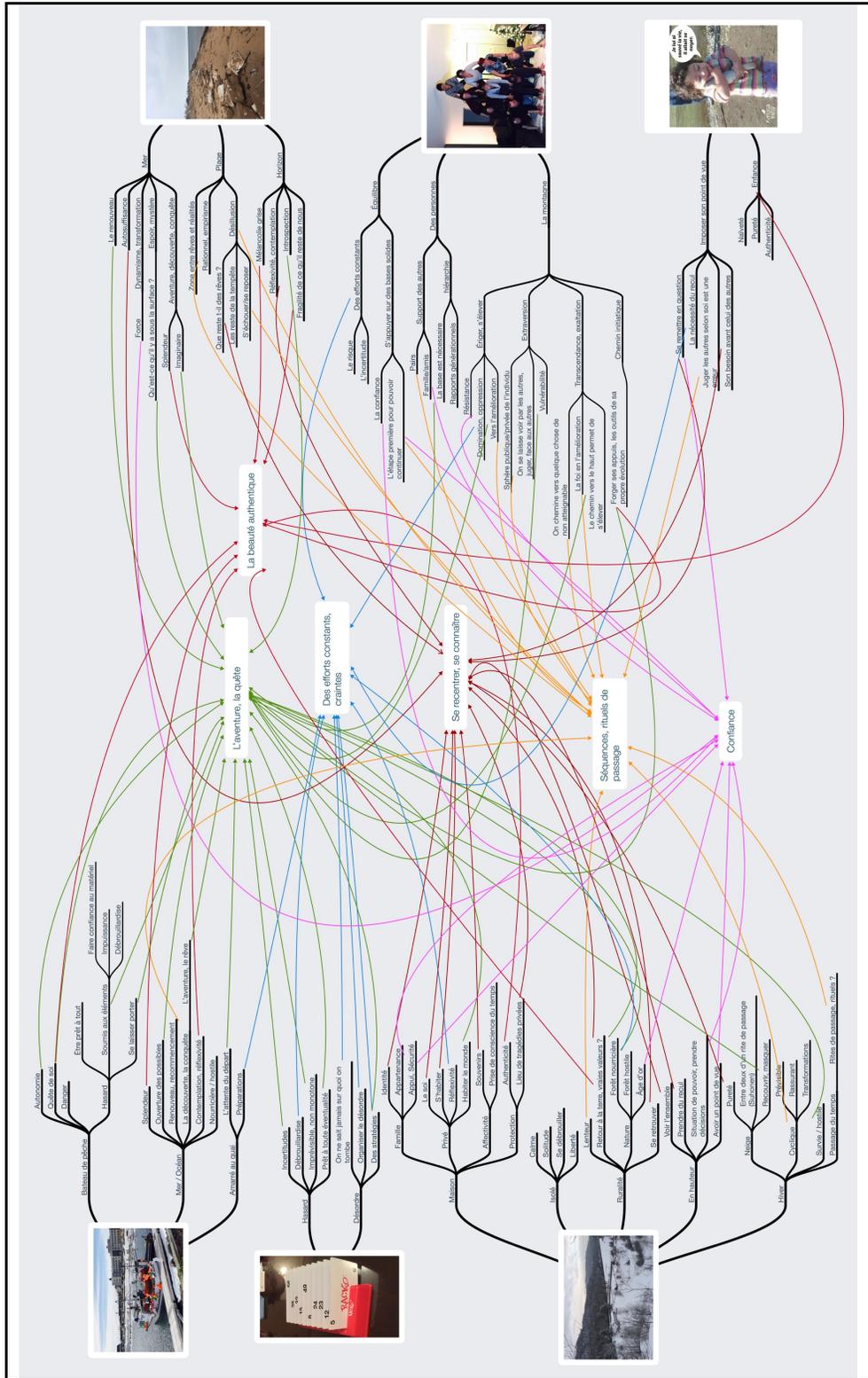


Figure 5.51 Carte idéographique de Fiona

## 5.7 Guillaume

Guillaume a œuvré comme travailleur social en santé mentale pendant 20 ans et est organisateur communautaire en milieu rural depuis 7 ans lors de notre première rencontre.

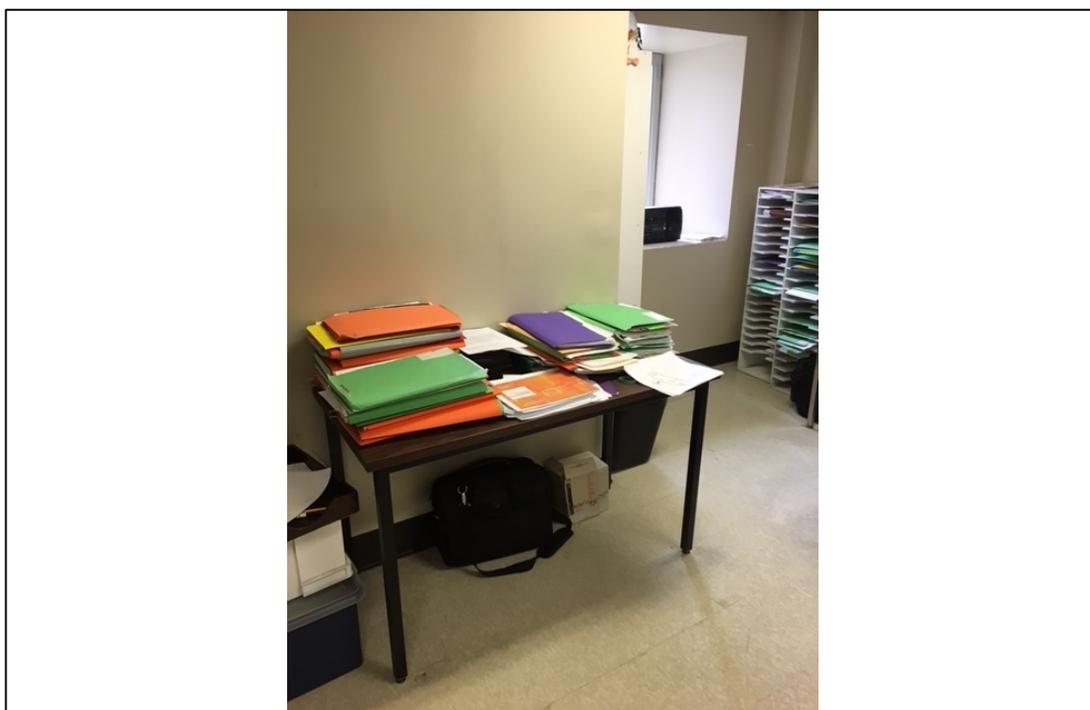


Figure 5.52 GP1 – Dossiers

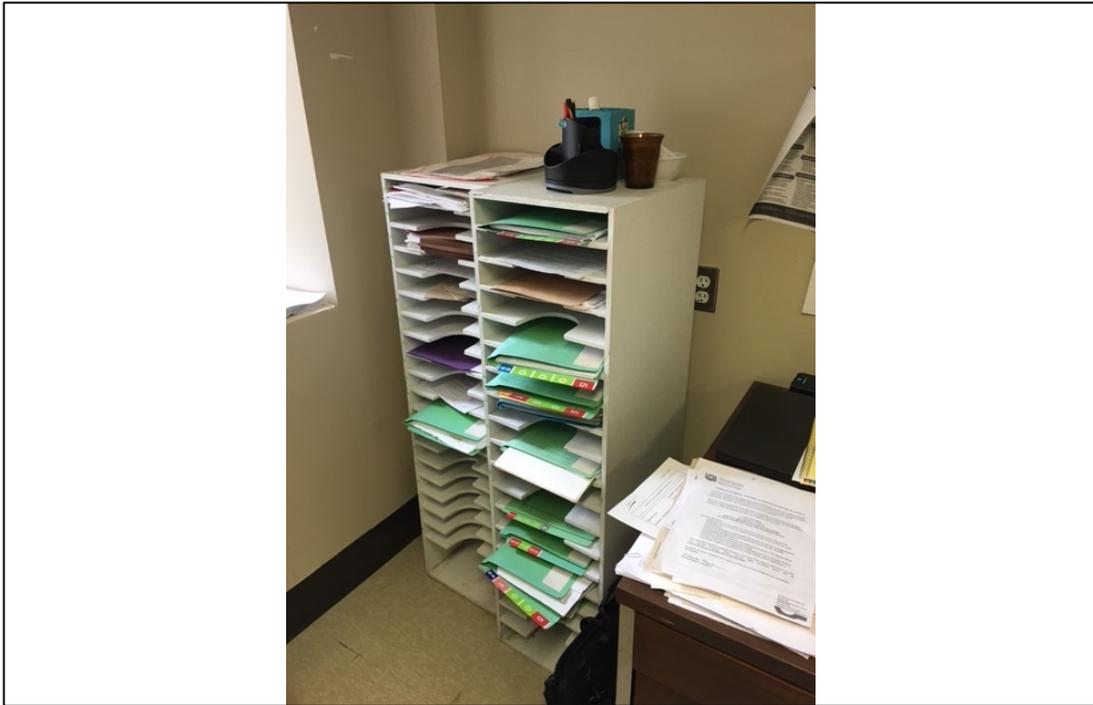


Figure 5.53 GP2 – Classeurs



Figure 5.54 GP3 – Rencontre autour de la table

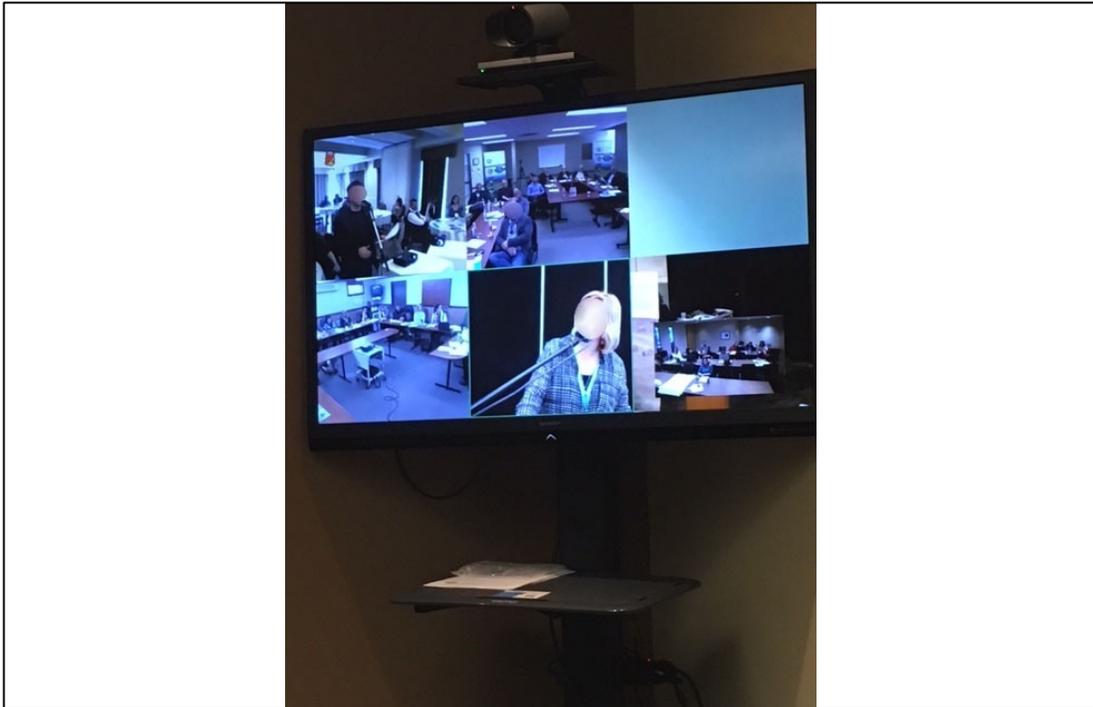


Figure 5.55 GP4 – Rencontre virtuelle

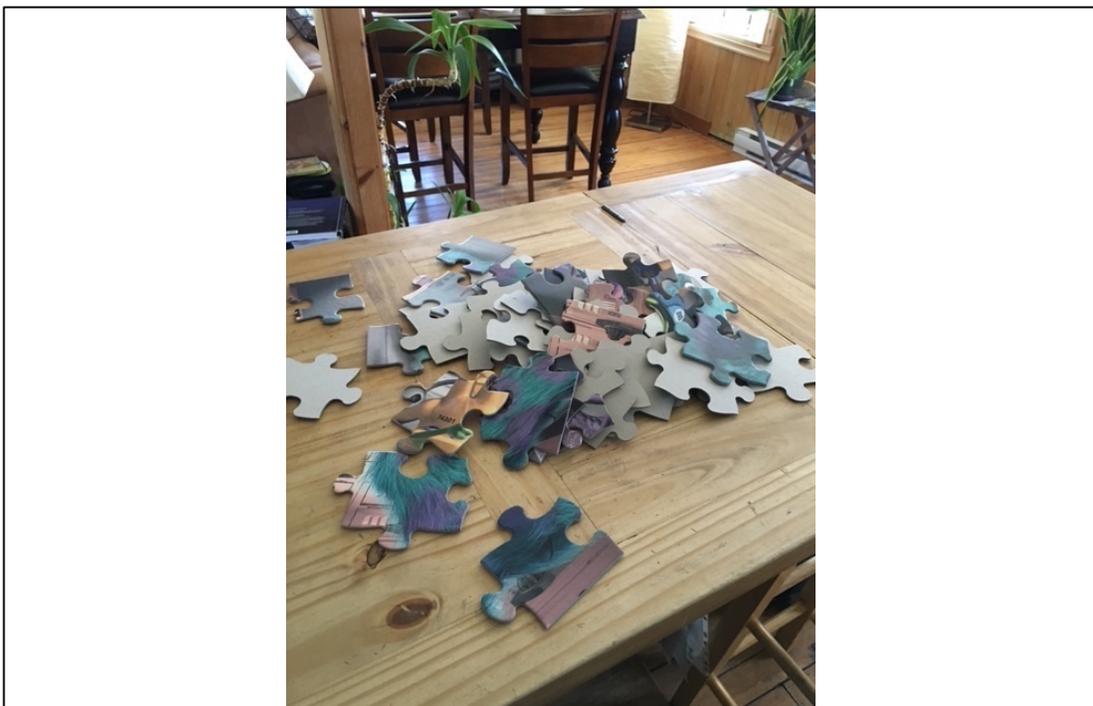


Figure 5.56 GP5 – Casse-tête en construction



Figure 5.57 GP6 – Casse-tête en construction 2



Figure 5.58 GP7 – Casse-tête en construction 3



Figure 5.59 GP8 – Casse-tête en construction 4

### 5.7.1 Le narratif visuel

Le narratif visuel de Guillaume est composé de huit (8) photos dont quatre (4) doivent être comprises comme un ensemble. Il s'agit des photos du casse-tête en construction (GP5, GP6, GP7, GP8). Toutes les photos de Guillaume ont été prises à la suite des indications de l'activité photo.

#### 5.7.1.1 Les procédures

Le thème des procédures est très présent dans le narratif de Guillaume. On le remarque d'abord dans cette suite de quatre (4) images qui montrent un casse-tête en progression (GP5, GP6, GP7, GP8). Ces images sont intéressantes en ce qu'elles

présentent divers états d'avancement du projet. D'abord désordonnés et en vrac (GP5), les morceaux de casse-tête de la première image suggèrent le chaos, la dislocation. Mais il ne s'agit là que d'une façade, car l'activité du casse-tête est tout sauf un chaos : il faut de remettre en place toutes ces pièces qui, à force de ténacité et de patience, finiront par s'emboîter parfaitement. C'est le début de ce processus que l'on voit dans la seconde image (GP6). Les morceaux du contour de l'image ont été systématiquement mis en place. Avec ajustement et discernement, les autres morceaux prendront place. Dès le départ, on suppose qu'une image cohérente, complète et précise surgira du casse-tête. Il ne suffit que de suivre les bonnes étapes et les procédures pour y arriver.

Ce thème est également évoqué par ces images de dossiers (GP1) et de classeurs (GP2) du narratif visuel de Guillaume, lesquelles peuvent être facilement associées à la bureaucratisation d'une organisation qui « attribue une haute valeur morale à la rationalité, à l'efficacité et à la rentabilité » (Scieur, 2008) avec, comme résultats, la mise en place de routines, de règles et de procédures stables qui détiennent « la vertu de la précision », « facilitent l'impersonnalisation du comportement », permettent « le contrôle à distance » et « évitent l'arbitraire » (Scieur, 2008). Ces deux images semblent d'ailleurs dépourvues d'éléments personnalisés et révèlent des lieux fonctionnels et non habités, non appropriés et, effectivement, impersonnels.

#### 5.7.1.2 Les relations humaines

Le second thème du narratif visuel de Guillaume est celui des relations humaines. Celles-ci sont présentes dans plusieurs clichés à travers différentes représentations.

Dans l'une des photographies, les relations humaines sont réelles et représentées sous la forme traditionnelle d'une rencontre autour de la table (GP3) ; dans une autre, elles sont virtuelles, c'est-à-dire par écrans interposés (GP4), bouleversant la manière dont la communication et les liens sociaux s'organisent. Les relations humaines et les liens sociaux changent, leurs formes sont multiples, et il faut s'y adapter. Une des approches de la virtualité, décrite par Proulx et Latzko-Toth, est de la voir comme subordonnée au réel, comme une approximation de la réalité : en tant que copie dégradée de la réalité, elle serait « à considérer péjorativement » (2000, p. 103). Un peu plus loin dans cet article, les auteurs s'interrogent sur le présupposé selon lequel « le face à face constituerait un idéal et serait donc forcément supérieur à toutes les autres situations ou modalités de communication » (Proulx et Latzko-Toth, 2000, p. 116).

Si cette interrogation est en suspend dans le narratif visuel de Guillaume, elle est renforcée lorsque l'on observe ces 2 photographies illustrant des dossiers numérotés (GP1) et un classeur de travail (GP2). Ces images impliquent une vision très procédurale, standardisée et impersonnelle du travail, laquelle se répercute sur la manière dont s'organisent et se perçoivent les relations humaines. Le travailleur, dans la bureaucratie, se voit réifié, « incorporé comme partie mécanisée dans un système mécanique qu'il trouve devant lui, achevé et inhumain, fonctionnant dans une totale indépendance par rapport à lui » (Vandenberghe, 1992, p. 86). En vient-il à constater que cette chosification des personnes se transfère chez l'utilisateur que l'on tente d'aider ? Que ces personnes ne deviennent que des numéros, des « cas » déshumanisés ? Le narratif visuel de Guillaume laisse paraître un vaste questionnement à ce sujet.

### 5.7.1.3 Débrouillardise

La débrouillardise est ce qui s'imisce entre les procédures et les relations humaines. Si la débrouillardise est présente dans ces images de dossiers (GP1), où il faut savoir composer avec les dysfonctions de la bureaucratie pour les mener à bien, elle se révèle tout particulièrement dans les deux dernières photos de la suite photographique du casse-tête (GP7 et GP8). On y voit, dans la troisième image, un casse-tête incomplet dont les morceaux manquants, peu nombreux, sont posés à proximité (GP7). La personne qui le souhaite n'a qu'à saisir les morceaux et compléter l'image. Ce qui reste à faire est relativement simple : il n'y a qu'une zone à compléter, il faut simplement s'y concentrer. Les choses se corsent toutefois à la dernière photo (GP8) : cette fois, le casse-tête présente deux zones incomplètes, dont une a été « déconstruite ». De plus, les morceaux nécessaires à la finalisation du casse-tête ne sont pas visibles. Ils sont absents. Il faudra apprécier le tableau final dans cet état ; il faudra faire avec cette image incomplète.

Ces revirements de situation ne correspondent pas au déroulement normal de la complétion du casse-tête comme décrit précédemment. L'image finale n'est pas aussi cohérente que prévu. Il faut savoir composer avec ces tableaux tronqués, mais également avec la difficulté qu'ils présentent. Selon Peter Turchi, la réalisation d'un casse-tête et l'appréciation de cette réalisation passent nécessairement par la difficulté qui y est liée. Il faut devoir se débrouiller pour apprécier. « A puzzle presents a problem, and even if we pick one up for relaxation, we're choosing to engage with difficulty of conflict. A puzzle whose solution is immediately apparent isn't refreshing or enjoyable; it's « too easy ». We feel neither exercised nor rewarded » (Turchi, 2014, p. 42).

Le narratif visuel de Guillaume montre le quotidien impersonnel et procédurier de son travail. On y voit des photos de lieux de travail, d'objets de travail. Il y a une pénibilité qui émane de ces photos, une lourdeur associée au standardisé et au caractère asceptisé de l'institution. Quelle est la place et la couleur de l'individu dans de tels lieux ? Que sont devenues les relations entre les personnes ? Est-ce face à cela qu'il faut savoir se débrouiller ? Se débrouiller pour faire le lien entre les procédures et les relations humaines ? Se débrouiller pour atteindre le résultat final, le résultat désiré, malgré les embûches et les lacunes.

#### 5.7.2 Le narratif discursif

Suivi par un travailleur social pendant 14 ans, Guillaume est allé en travail social pour changer les choses et être, à son tour, le tremplin permettant à d'autres personnes de développer leur potentiel. La profession est pour lui une façon de « donner au suivant » (G1, P.9). Il explique qu'il est, lui-même « un exemple parfait de l'enfant qui a été pris en charge par l'État et qui a pu se développer et qui paie des taxes aujourd'hui, des impôts. Je suis un citoyen honorable. Qui fait ma part à la société » (G1, P.9). Il est d'avis qu'aider des individus et des collectivités nécessite du temps, des contacts généreux et une stabilité. Selon lui, ce support a, en bout de piste, un impact non négligeable au niveau sociétal et celui-ci est souvent non considéré.

Pour Guillaume, le travail social est donc une profession essentiellement collective et politique qui va au-delà des murs de l'institution et de la description de tâche. Son travail social est avant tout un travail militant porté par la croyance que l'accessibilité et l'universalité des services de santé et des services sociaux bénéficient de manière globale à la société. « On voit la santé comme une dépense, on voit l'éducation

comme une dépense, alors que c'est des investissements » (G1, P.9). À travers son travail social, il cherche à participer activement à cette vision des services sociaux et de la société en général, et à mettre de l'avant la justice sociale.

#### 5.7.2.1 « Il faut que ça sorte »

La première facette de la tension dans l'épreuve du travail de Guillaume concerne sa vision militante du travail social. Parce que les politiques sociales s'éloignent de l'idéal que Guillaume a en tête, et que celles-ci engendrent des procédures qui encadrent, de manière normative, l'ordinaire de son travail, c'est vers ces politiques et, de manière générale vers la sphère politique que Guillaume oriente son militantisme. Il se retrouve donc souvent dans des situations où il doit réfléchir consciencieusement à ses positions militantes : il veut demeurer fidèle à ses idéaux... sans toutefois dépasser les bornes de son devoir de loyauté envers son employeur.

J'ai fait une conférence de presse [...] pour dénoncer des mesures... Deux semaines après, mon nouveau patron veut me voir pour me parler d'un dossier pis là il me dit... après avoir parlé du dossier il me dit : « il faut que je te parle de la conférence de presse ». J'ai dit « ah je l'attendais celle-là ». Il dit : « la haute direction était pas contente. Il y a rien qui doit sortir [...] sans passer par les communications. [...] Tu le feras plus Guillaume hen ? » « Non, je le ferai plus. » J'ai dit, « je vais laisser parler les autres à ma place ok ? Il faut dénoncer des affaires ». [...] Là je lui ai dit, je suis un citoyen moi là, je dis ce que je pense. Il dit « fais attention, la loyauté... » J'ai dit « j'ai même pas chialé contre mon employeur ». Ben il dit « la haute direction, t'as chialé contre le gouvernement, donc c'est ton employeur ». Ça s'appelle l'Omerta ça là. (G1, P.7)

L'inadéquation entre ses idéaux, sa loyauté, et les « aberrations » dont il est témoin et auxquelles il a l'impression de « participer » s'il ne les dénonce pas, lui pèse. Il se

prépare donc à être en mesure de laisser son emploi afin, ironiquement, de mieux vivre son travail social et « de s'impliquer autrement pour faire changer les choses » (G2, P.20).

Quitte à perdre ma job, parce que je ne peux pas défendre ma job sur les aberrations, des affaires que je vois, que j'accepterais pour garder ma job. J'ai déjà accepté des choses, en me disant : « Je n'ai pas le choix », quand j'étais plus jeune, plus insécure. [...] Mais là... Je vais vendre s'il faut, je vais aller en appartement... Il y a pas de... Faire faillite, ça ne me dérange pas trop, t'sais... (G2, P.21)

Quand j'ai l'occasion de contester de dire : « Ça n'a pas d'allure ! », essayer de réveiller les consciences, ben je le fais ... Ça a l'air prétentieux de dire : réveiller les consciences là, mais... À ma façon à moi, puis mes limites à moi, je le fais ... Sinon, si tout le monde s'en va, béatement ou t'sais... [...]. Plus je vois les coupures, plus ça me donne envie de me battre. (G2, P.25)

Puis des fois je coule des informations à des journalistes. Je donne les informations en disant que crisse ! Ça n'a pas d'allure ! Je me dis, ils font ce qu'ils voudront avec l'information après, mais il reste que... il faut que ça sorte. Puis j'essaie d'agir en fonction de mes capacités... Je ne suis pas encore prêt à partir au front parce que j'ai encore... Il va falloir que j'essaie de trouver une porte de sortie avant de pouvoir... Je suis prêt à faire faillite, mais... Si je peux l'éviter je vais être content. (G2, P.27)

#### 5.7.2.2 « C'est devenu tellement impersonnel »

La seconde facette de la tension de Guillaume concerne sa considération des relations humaines au sein de la relation d'aide. S'il met de l'avant qu'il a eu le même travailleur social lors de sa jeunesse, pendant 14 ans, il souligne son grand malaise à travailler dans une institution qui fait désormais les choses autrement. Il continue à

se laisser « habiter » par ses dossiers et à travailler sur de longues périodes avec les communautés et les personnes qu'il soutient, mais il demeure conscient que l'institution, en plein changement, ne va pas dans ce sens. Le travail social « impersonnel » qu'on lui demande de faire, en raison des contraintes de temps et de budget, l'indigne.

Je ne vais jamais porter [mes dossiers] aux archives, je les garde. Là ça fait partie de qui je suis dans mon classement. [...] C'est mieux d'être proche dans les dossiers, ils m'habitent tout le temps. Fait qu'ils sont là. Ils sont disponibles, je les vois, je rentre dans mon bureau, je les vois. [...] Le dossier va être classé quand il va être fini. Ok? [...] Moi le fait de les avoir proches, ça me permet de ... de les vivre davantage. [...] T'sais un projet de communauté, ce n'est jamais totalement fini, ce n'est jamais totalement rangé. [...] Faire développer des communautés, ce n'est pas nécessairement évident. C'est un travail de longue haleine. (G2, P.3)

Aujourd'hui, dans l'organisation communautaire, dans le travail social, il faut quantifier. Ça m'écoeure ! On travaille plus avec des humains, on travaille avec des chiffres. [...] De vouloir codifier, de vouloir... les relations humaines, l'organisation communautaire, moi je trouve que ça relève d'un aspect humain de la chose. (G2, P.6)

Guillaume est nostalgique d'un travail social « humain » où les liens avec les personnes aidées étaient favorisés et où les relations entre les travailleurs eux-mêmes et les collègues étaient encouragés. Son discours fait souvent référence au passé, en le comparant au présent avec nostalgie. Il y a une dimension du concept de l'Âge d'or qui ressort dans sa vision des relations avec les individus.

Quand on était un nouveau CLSC avant, bon j'ai l'air du vieux qui a l'air nostalgique, mais en même temps, je le suis, nostalgique, il y avait une espèce de vie. C'était vivant. On prenait des pauses. On jasait ensemble, on échangeait sur nos fins de semaine, il y avait des lieux où on pouvait s'asseoir, dîner ensemble... Là il y a personne qui va aux pauses là. [...] Ils ont une job à faire, ils la font. Moi-même ça fait des années que je vais pas à mes pauses. Je travaille. Dans mon bureau, ou je suis en réunion à l'extérieur, mais je travaille. (G1, P.4-5)

Il y avait pas de chiffre, pis quand il y avait quelqu'un en urgence ben on faisait de la place. Ok? Il y avait pas de liste d'attente quand j'étais en santé mentale au CLSC. Aucune liste d'attente. Ok? On se serrait les coudes, on s'entraidait. Ok moi j'ai trop de clients, ok je vais t'en prendre 1. (G1, P.2)

C'est devenu tellement impersonnel. Il y a du nouveau monde qui arrive là... tu croises du monde « ah t'es qui toi ? », « Ah je travaille là », « ok ». T'as revoit pu. [...] Fait que j'ai des collègues que je connaîtrai jamais. J'ai des collègues qui ne me connaîtront jamais. On est dans la même bâtisse. (G1, P.5)

### 5.7.3 Les supports

#### 5.7.3.1 Le travail social au-delà de l'institution

Le plus grand support de Guillaume est sa manière de penser le travail social au-delà de l'institution. Quitter son emploi de travailleur social n'est pas, pour lui, quitter le travail social, mais simplement se donner les moyens de le mettre en œuvre de manière plus satisfaisante. Parce qu'il envisage sérieusement de quitter son emploi et qu'il se projette déjà en enseignement ou en politique, son seuil de tolérance face à ce qui le rend éthiquement mal à l'aise se rigidifie.

Guillaume ne veut « pas finir dans ce système-là » (G1, P.11), mais ses propos demeurent centrés sur un discours de changement social. C'est à ce changement qu'il travaille. Il ne semble pas faire le deuil de sa profession, mais plutôt le deuil d'un climat politique et social propice à l'avènement de politiques sociales correspondant davantage à ses valeurs. Le deuil d'un cadre normatif qui lui permettrait de travailler dans le réseau de la santé et des services sociaux en respectant son idéal du travail social.

Oui, puis je me cherche autre chose aussi, j'essaie de viser l'enseignement. [...]. M'impliquer autrement, en politique, pour faire changer les choses. (G2, P.20)

Ben j'essaie de sensibiliser les gens, j'essaie de les mobiliser, j'essaie... J'écris sur Facebook, j'essaie de sensibiliser, quand je rencontre des groupes je leur dis que ça a pas d'allure, qu'il faut dénoncer ça là... (G1, P.16)

C'est ça, puis j'en suis rendu à me dire bien dans ma condition, ce n'est pas vrai que je vais accepter ça. [...] J'ai des convictions puis je pense actuellement que le Parti libéral est en train de détruire le système de santé, ils sont en train de détruire le système d'éducation... (G2, P.22)

### 5.7.3.2 La croyance dans la nécessité du changement

Le second support de Guillaume est intimement lié au premier. Il s'agit de sa croyance dans le changement. Il est convaincu qu'un changement doit se produire sous peu en ce qui concerne la politique et les services publics. Il est convaincu que les choses ne peuvent pas continuer comme ça. « Je crois en un monde meilleur », explique-t-il. « Moi je crois qu'on approche du mur là. À un moment donné, on va

rentrer dans l'mur » (G2, P.20). Cette croyance et son désir de participer à ce changement nourrissent le militantisme et la résistance de Guillaume.

C'est... juste qu'on ne peut pas continuer. Le système ne peut pas continuer à ce que 62 personnes dans le monde possèdent la moitié de la richesse mondiale. Ça ne peut pas fonctionner de même. Ça peut pas. J'ai espoir que ça va changer, puis je vais participer à ce changement-là en temps voulu. T'sais j'espère apporter un quelque chose de plus à cette situation-là, l'amener à cheminer, l'amener à changer. J'espère ! Peut-être que je me fais accroire quelque chose... mais je le crois. Pis j'y participe. (G2, P.20)

J'ai cette croyance-là que si on décide de se lever collectivement comme société, dire « ah non ça marche pu », ça va changer quelque chose. (G2, P.25)

Par rapport à l'idéalisme, je dirais, oui, je suis encore un idéaliste, je n'ai pas fini de rêver. (G2, P.20)

### 5.7.3.3 L'indignation

Le dernier support de Guillaume est lié à ses fortes valeurs sociales qui l'amènent à une tout aussi forte indignation lorsque celles-ci sont bafouées. C'est cette indignation qui le pousse à résister et à maintenir le cap sur le type de travail social qu'il désire mettre en œuvre, quitte à y laisser son boulot ou à subir les conséquences de ses actions subversives.

Quitte à perdre ma job, parce que je ne peux pas défendre ma job sur les aberrations, des affaires que je vois, que j'accepterais pour garder ma job. (G2, P.21)

Là il me font suer, actuellement ils essaient de repatcher les affaires tsé. Ils choisissent les plus démunis qui a pas. Ça m'écoeure, tsé ça m'écoeure. Les plus démunis qui écopent tout le temps. (G1, P.8)

Mais on est en train de le perdre là. On s'en rend pas compte, mais on est en train de le perdre. Le gouvernement arrête pas de nous vendre l'idée du privé depuis des années. Ça coûte cher la santé, ça coûte cher la santé... Les gens sont tellement conditionnés à ça... Ça coûte cher la santé... Le système privé va coûter aussi cher ! (G1, P.12)

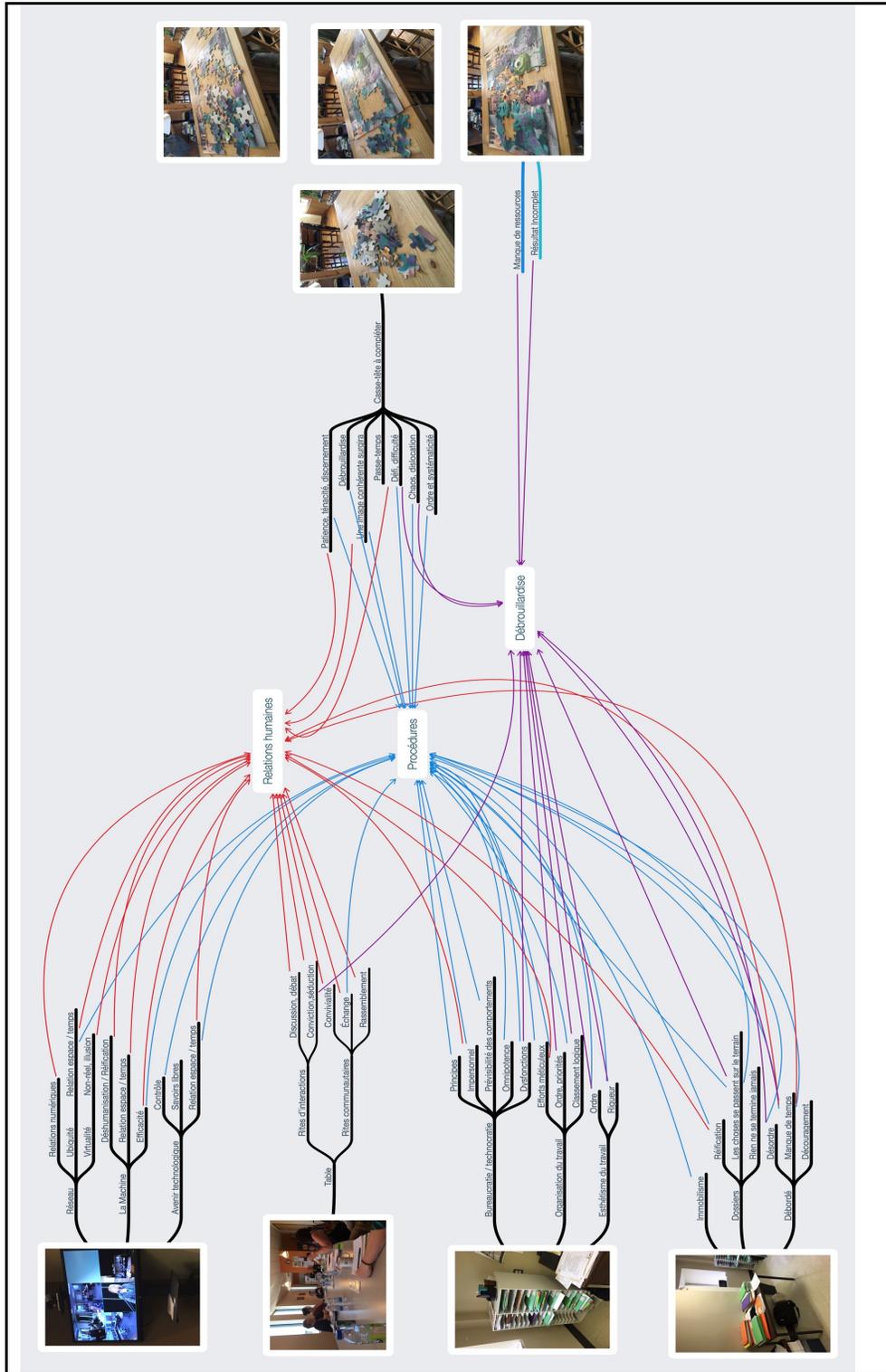


Figure 5.60 Carte idéographique de Guillaume

## CHAPITRE VI

### LE VÉCU DE L'ÉPREUVE EN TRAVAIL SOCIAL

Ce chapitre fait état de mon approfondissement de l'analyse suite à la rédaction des portraits du chapitre précédent. Par le biais de ces portraits, il a été possible de dégager le pâtre de l'épreuve du travail pour les participantes, d'identifier et de comprendre les différentes facettes de la tension liée à l'épreuve du travail ainsi que les supports mobilisés par chacune. Dans le présent chapitre, je veux plutôt m'attarder à la tension d'un point de vue global pour faire ressortir le pâtre collectif que recèlent les narratifs des travailleuses. Le but est de compléter ici la réponse à ma première sous-question de recherche, en étayant les réponses du chapitre précédent au sujet de ce que représente l'épreuve du travail sous l'angle du travail social.

J'aimerais préciser ici que le pâtre de l'individu est un matériau central dans l'utilisation de l'épreuve comme opérateur analytique. Parce qu'il permet de mettre au jour « le caractère souvent éprouvant de l'effort qu'il doit déployer pour faire face », le pâtre possède une signification analytique importante (Martuccelli, 2009, p. 23). En fait, explique l'auteur, c'est à partir de ce qu'éprouvent les personnes qu'il est ensuite possible de « comprendre véritablement le travail des structures » sur leur expérience de vie (Martuccelli, 2015, p. 55).

Les thèmes qui ressortent de cette analyse visent donc à faire connaître ce pàtir particulier de la travailleuse sociale, c'est-à-dire informer sur l'ambiance générale, l'atmosphère dans laquelle se déroule l'épreuve du travail pour ces professionnelles. Ce sont ces éléments qui permettent de comprendre l'essence de la tension de l'épreuve, comment l'épreuve habite les professionnelles et l'atmosphère dans laquelle elle amène les travailleuses sociales à évoluer. Selon moi, ces éléments sont primordiaux pour ensuite saisir l'importance des supports, lesquels sont abordés au chapitre 8, et prendre une juste mesure du travail de stabilisation qui est demandé à la professionnelle. Comprendre ce qui constitue la tension et la manière dont celle-ci est vécue permet de mieux poser le regard sur ce qui aide les travailleuses à la supporter.

Cette portion de l'analyse a été effectuée en regroupant l'ensemble des photographies produites par les participantes et en les considérant pour ce qu'elles sont, sans les associer aux personnes qui les ont prises. J'ai observé et étudié ces photographies comme si elles représentaient un « portrait » global de ce qu'est le travail social, tout en me demandant quelle forme revêtait la tension à travers les images produites, et quelles significations pouvaient ressortir des symboles illustrés. Pour cette analyse, qui s'est amorcée après la première rédaction des portraits, et donc après une première analyse des images, j'ai placé et replacé les photographies de manière à voir différentes configurations. Je les ai classées et associées différemment, jusqu'à ce que je parvienne à me défaire de cette première signification qui leur avait été accolée lors des entrevues 2. J'ai ensuite identifié celles qui, comme l'exprime Roland Barthes, « m'advenaient » (Barthes, 1980, p. 38), m'amenaient à vivre l'expérience d'une *aventure* et me procuraient « plaisir ou émotions » (Barthes, 1980, p. 19). Je me suis intéressée à ces photographies par les émotions qu'elles suscitaient, chez moi, jusqu'à bien saisir cette idée qu'avance

Barthes, qu'il est possible d'approfondir notre compréhension des choses et des images non pas « comme une question [...], mais comme une blessure : je vois, je sens, donc je remarque, je regarde et je pense » (Barthes, 1980, p. 42).

De l'analyse de ce matériau photographique se sont dégagés des « refrains » (Lawrence-Lightfoot et Hoffmann Davis, 1997), des thèmes récurrents qui sont autant d'indices sur cette atmosphère émotive que je recherchais. Bourré de métaphores poétiques, le narratif photographique au niveau de l'expérience vécue, l'épreuve du travail si particulière au travail social des personnes participantes.

Le chapitre est organisé de manière à ce que chaque thème soit abordé avec ce que les images ont amené comme pistes de compréhension, et ensuite avec l'apport analytique de la parole. J'ai choisi de mettre l'analyse des images en avant-plan pour privilégier l'apport émotif de celles-ci. Parce qu'elles concernent directement « l'affect irréductible » inhérent au discours photographique, soutient Barthes (1980), les photos sont ce qui permet de saisir et de toucher (ou d'être touché par) « les sentiments » de la personne qui les a produites. Parce que j'ai utilisé les ficelles de l'analyse photographique pour conduire ensuite l'analyse des données discursives, j'ai préféré aborder tour à tour l'apport de chacun des matériaux.

## 6.1 Les faux-semblants

### 6.1.1 L'image

La dissimulation, le déguisement, l'illusion, le mystère... La question de la réalité et, surtout, de sa falsification occupe beaucoup d'espace dans le narratif visuel des

participantes. Ce que révèlent ces thèmes, c'est essentiellement une mise en doute de la réalité telle que perçue, laissant penser qu'il y a, derrière la réalité apparente, une autre réalité. Une réalité « vraie », difficilement perceptible, et qu'il est possible de perdre de vue pour cause de tromperie, d'usurpation, de mirage ou de déni.

Les images du masque (AP8) et du maquillage (DP2) orientent la réflexion sur la relation de l'individu avec les autres. C'est sur le visage que se place le masque et c'est sur celui-là également que s'appose le maquillage. Selon Le Breton (1995), le visage est ce territoire du corps que l'on offre aux autres et qui nous distingue individuellement. Il est « le lieu de la reconnaissance mutuelle » (Le Breton, 1995, p. 2, 4). Or, qu'advient-il de cette reconnaissance lorsque le visage est masqué, paré ? Ce rapport, entre soi et les autres, devient trouble, faussé. Le masque est ce qui fait face à l'extérieur, cachant ce qui se trouve à l'intérieur. Si le visage « paraît toujours le lieu où la vérité est en imminence de dévoilement » (Le Breton, 1995, p. 8), le masque est ce qui fait barrière à cette vérité, ce qui entrave la spontanéité du visage et, par extension de l'individu. Il préserve le visage réel tout en permettant à l'individu de « se présenter au mieux au monde extérieur » (Paladino et Becilli, 2010, p. 40). C'est également cette idée qui est véhiculée par le symbole du déguisement, lequel est illustré par l'image du prêtre (EP7). Comme si être soi-même comportait des risques, ne suffisait pas à l'exigence ou ne convenait pas au regard des autres. Il faut savoir se mettre en scène, correspondre aux exigences.

Les images du masque (AP8) et du maquillage (DP2) amènent une réflexion sur la représentation de soi face aux autres, mais elles concernent aussi la relation de l'individu envers lui-même. Qu'implique le port du masque à long terme ? Avec le temps, à force de s'interpréter théâtralement, qu'advient-il de notre vraie nature ? « Qui est la vraie Lara ? », demandent Paladino et Becilli (2010, p. 40), exposant là le

danger de se prendre soi-même au jeu à force de jouer le rôle et de ne plus vraiment savoir quand on est déguisé et quand on ne l'est plus. Ce questionnement n'est pas sans rappeler les drames du travail émotif et la notion de « deep acting » dont parle Arlie Hochschild dans son livre *The Managed Heart* (2003). Selon la chercheuse, le « deep acting » dans le cadre du travail incite la travailleuse à réprimer et à transformer une émotion spontanée et sincère pour plutôt encourager le surgissement d'une autre émotion, que l'on veut tout aussi authentique, mais qui cadre mieux avec des demandes institutionnelles (Hochschild, 2003). À force de « jouer la comédie », de mentir aux autres et à soi-même, l'individu pourrait en arriver à perdre confiance dans sa perception de la réalité, et ne plus savoir faire la part des choses entre ce qui fait partie du soi et ce qui est conditionné par le fait social (Hochschild, 2003).

Ainsi le masque préserve et protège ce qu'il y a derrière. Mais il peut aussi tromper, dissimuler et trahir. Les autres aussi bien que soi-même. Comme l'écrivent Paladino et Becilli, le masque a deux faces : « d'un côté il cache la vérité pour sauvegarder sa propre profondeur et, de l'autre, c'est un moyen pour ne pas voir la réalité et la fuir » (2010, p. 42). Le faux-semblant généré par le masque, nécessaire pour faire face à l'extérieur, finit par faire douter de l'identité même de celui qui le porte. Ce n'est plus seulement le monde extérieur qui se fait berner par le masque et la mise en scène, mais également le monde intérieur.

Une autre facette de cette réflexion sur les faux-semblants est mise en lumière par le thème de l'illusion, lequel est évoqué par cette œuvre représentant Don Quichotte, d'Octavio Ocampo (AP10). Le Quichotte comporte un univers de signification riche et complexe quant à la relation de l'individu avec la réalité. Antonioli explique cette relation particulière à la manière d'une « fracture », d'un espace entre « le héros et

son monde » (Antonioli, 2008, p. 278). Le héros s'est construit une interprétation du monde qui le fait osciller entre divers régimes de réalité. Tantôt il vit des aventures dans un monde mental dont il génère seul les frontières, tantôt cette réalité illusoire se confronte au réel. Un réel « qui ne correspond pas à ses vœux » et avec lequel il se retrouve en « inadéquation » (Antonioli, 2008, p. 280). Il y a, dans l'œuvre de Don Quichotte, un refus dramatique de la réalité telle qu'elle est, et la construction de tout un tas de mécanismes et de réponses imaginaires ayant pour but de lui permettre de se frayer un chemin dans le monde, de supporter ce monde et de faire émerger un sens à la permutation des régimes de réalité qu'il côtoie.

Dans le symbole du Don Quichotte, on retrouve donc des éléments qui viennent élargir la signification, l'importance et la profondeur de la notion de faux-semblants. Il ne s'agit pas seulement du symbole de l'individu qui, confronté aux autres, se retrouve déstabilisé dans le jeu du théâtre social. La notion de faux-semblants s'étend également à ce que les individus « font » du monde dans lequel ils sont ; la manière dont ils interprètent et « enchantent » leur réalité. La notion de faux-semblants implique aussi une atmosphère particulièrement déstabilisante, où il faut savoir être sur ses gardes dans le jeu d'exposition de soi/protection de soi, où le risque d'être blessé est toujours présent et où la confrontation au réel est vécue comme un drame ordinaire. Cet état de qui-vive incertain s'accompagne de cette frustration d'avoir à maintenir l'illusion d'être dans un monde « enchanté »..., car laisser tomber cette illusion reviendrait à accepter de prendre part à un monde qui n'a aucun sens.

### 6.1.2 La parole

Les faux-semblants apparaissent dans la première couche des données discursives comme quelque chose à déjouer chez les usagers qui rencontrent les travailleuses sociales. Il est important, expliquent les participantes, de savoir « lire » les individus que l'on accompagne, et d'aller plus loin avec eux que ce qu'ils révèlent en surface, car la première impression peut être trompeuse. Il faut être en mesure de voir derrière le masque, et pour y parvenir, laisser du temps à la personne aidée. Or, du temps, il n'y en a que très peu. La nouvelle gestion publique n'en laisse pas et il convient de savoir ruser pour en trouver.

Les travailleuses expliquent que sous la gouverne de la nouvelle gestion publique, la relation de confiance qui devrait mener au véritable travail avec l'autre se trouve précipitée, forcée. L'aspect humain, la confiance, la relation, des éléments associés au « sacré » du travail social, sont alors bafoués. C'est un simulacre de travail social qui est mis en œuvre. Parce qu'il faut quand même faire le travail, parce qu'il faut faire du chiffre, les travailleuses doivent trouver le moyen d'y parvenir. Elles expliquent que ces personnes, traitées trop rapidement, et que l'on juge trop vite sans prendre le temps de réellement évaluer leur situation voient leurs problèmes balayés de la main. On ne règle pas les situations problématiques en profondeur ; on se contente de donner aux personnes une béquille incertaine. Éventuellement, cette personne reviendra, disent les travailleuses. Elle reviendra, car elle aura été mal évaluée, et ses besoins, mal répondus. Si elles affirment que cette situation est injuste et que chaque personne devrait être entendue et évaluée justement plutôt que jugée grossièrement, les travailleuses se montrent toutefois étrangement

résignées. Comme si le poids à soulever pour changer les choses était beaucoup trop lourd.

À cette étape du discours, il ressort également des entrevues cette impression que les travailleuses sociales qui se sont engagées dans cette profession ont été trompées. « On ne m'avait pas dit que ce serait ça, qui était le véritable défi », semblent-elles dire, « ça » représentant à la fois le travail social dénaturé qu'on leur demande de faire et le travail social rêvé qu'on leur demande d'abandonner. Elles ont cru, et on leur a fait croire, disent-elles, à un travail social idéalisé : un travail social humain à travers lequel elles seraient des actrices de changement social. Or, elles ne font que « remplir de la paperasse » tantôt pour désembourber les listes d'attente, tantôt pour attester de leur efficacité aux yeux de la gestion. Ce travail qu'on leur demande, poursuivent-elles, n'engendre que peu de retombées positives quant à l'amélioration de la qualité de vie des personnes aidées. La vision comptable des services sociaux les renvoie à un travail clinicien, voire administratif.

Le discours du « eux contre nous », souvent rencontré chez les participantes, joue également sur ce registre. « Eux », ce sont les gestionnaires, ce sont les manitous désincarnés du système public de services sociaux : ils errent dans leurs décisions et ils produisent du « faux », ils sont le moteur de la déshumanisation. Le « nous » représente les travailleuses sociales dont la profession est investie de sens, de valeurs centrées sur l'humain, de sensibilité, d'empathie. Le « nous » est ce qui garde espoir tout en craignant de se brûler les ailes.

Une fois ces choses dites, on entre plus en profondeur dans le thème des faux-semblants. Il paraît alors deux registres de réalité. Dans le premier registre, plutôt pessimiste, le travail social est une supercherie. La travailleuse sociale se voit forcée,

de plus en plus, de performer l'illusion d'une humanisation des services. L'humanisation devient une mince laque que la travailleuse sociale applique sur la structure comptable des services sociaux, un rideau de fumée ayant pour but de confondre les clients ; de leur montrer que malgré tout, les services sociaux demeurent « à visage humain ». Mais les travailleuses sociales ne sont pas dupes. Au cœur de cette mécanique, elles ont pleinement conscience de participer à ce système et même, tristement, de le reproduire. Le travail social est remis en question et la place de la travailleuse aussi : qu'est-il possible de faire dans un tel système ? Où est-il possible de se réfugier ?

Parallèlement à ce discours commun, il en émerge un autre, tout aussi commun. C'est le discours de l'espoir, le registre de la réalité « enchantée ». Parce que même dans ce système factice, il y aurait des espaces véridiques. Des moments où l'essence de la profession est préservée et où les humains agissent en humains, s'accordent de l'importance, prennent le temps et privilégient la qualité à l'efficacité. Et ce sont ces rares moments qui permettent de garder espoir. Ils sont la bouée sur l'océan, la raison de s'accrocher à la profession. La travailleuse a alors un discours de persévérance, de résistance, de transformation « de l'intérieur ».

Les deux registres habitent côte à côte et sont permutés habilement au besoin pour sauvegarder le sens du travail et le sens de soi. Le registre enchanté donne une raison logique de demeurer en emploi, de rester dans cette situation difficile. Ce qui est étonnant, c'est que celui-ci occupe toutefois très peu d'espace dans les entrevues. Ces moments sont effleurés, presque inexistantes dans le discours global. Souvent, ils sont évoqués en fin d'entrevue, après avoir longuement discuté de la pénibilité, de la perte de sens, de ce deuil que l'on doit faire du travail social que l'on croyait pouvoir mettre en œuvre. Comme pour me convaincre que la situation n'est pas si

dramatique. Peut-être aussi pour se convaincre elles-mêmes que la situation n'est pas si difficile et que la profession a toujours un sens...

Ce jeu de permutation des réalités, auquel jouent consciemment et inconsciemment les travailleuses afin que la réalité vécue conserve son sens et son « enchantement », fait mal. Il est ce qui, précisément, « blesse » les professionnelles, ce qui les use. Osciller entre le sens et le non-sens n'est pas facile. Performer l'illusion et l'entretenir, pour les autres comme pour elles-mêmes devient lourd et épuisant, d'autant plus que le jeu de dissimulation et de protection en est un de tous les instants.

## 6.2 L'attente de l'âge d'or

### 6.2.1 L'image

Le thème de l'âge d'or émerge des photos de la nature, qui est un des éléments majeurs du discours visuel des participantes. La forêt, mystérieuse, en dormance et en attente d'un printemps transformateur occupe le discours, accompagnée de l'eau, porteuse d'aventures et de changement. Le concept de l'âge d'or, explique Noell (2006), se rapporte à un mythe perdu, une vision idyllique d'une époque révolue où l'homme vivait en harmonie avec la nature et où celle-ci, généreuse et nourricière, subvenait à ses besoins. À l'âge d'or, la souffrance n'existait pas. Si l'on a l'impression que cette époque rêvée est désormais perdue, celle-ci reste tout de même évoquée avec nostalgie. Cela, même si les personnes qui l'évoquent ne l'ont jamais connue. Ce moment perdu, en l'esprit, sert pourtant encore à évaluer le présent. Que reste-t-il maintenant de cet âge d'or ? Que réserve l'avenir en comparaison avec cette époque

idyllique ? La notion de l'âge d'or comporte son lot d'inquiétudes et de regrets d'une époque inconnue et magnifiée.

Jérôme Lèbre (2013) amène l'idée que cet âge d'or, par essence, n'a jamais été. Elle n'est jamais advenue. Car l'or, inaltérable et invincible, n'aurait pas mené à un présent aussi terne. « Si âge d'or il y eut, il n'était pas d'or véritable », raconte-t-il, expliquant alors que l'âge d'or véritable, « une fois venu, s'installera pour toujours » (Lèbre, 2013, p. 40). Évoquer l'âge d'or, c'est évoquer l'espoir de son avènement, l'espoir des changements qu'il apporterait, en même temps qu'évoquer la déception d'un paradis perdu. L'atmosphère émotive de l'âge d'or est donc hautement chargée : la lourdeur, la pénibilité et l'inquiétude face au présent insensé côtoient l'euphorie et la foi en un futur où les souffrances ne seront plus. Entre les deux, il y a ce présent qu'il faut savoir supporter et qui est empreint de ténacité et de détermination : il ne faut pas perdre de vue que l'âge d'or s'en vient, et ne pas perdre le cap jusqu'à ce qu'il advienne.

« Tenir le cap » implique d'abord une notion corollaire à celle de l'âge d'or : la notion d'attente. Celle-ci est également très présente dans le narratif visuel collectif. Attendre sur le bord de la grève (FP2, FP6), attendre le départ du train (CP6), attendre sur le banc de parc (BP4), patienter dans la salle d'attente, accompagné de magazines (BP7), attendre en surveillant l'horloge (AP12)... De nombreuses images évoquent cette attente, cet arrêt, dans la temporalité. Et l'attente, dans le cas de l'âge d'or, est longue. Elle est indéfinie, imprévisible. En fait, elle est presque aussi mythique que l'âge d'or lui-même. Que serait l'âge d'or sans l'attente qui l'accompagne ? C'est elle qui fait naître et décuple l'espoir, qui fait rêver et qui donne un sens à la détermination.

Vécue sur un long laps de temps, l'attente peut donner l'impression de « vivre longtemps le présent comme une parenthèse » (Musset, Vidal et Correa, 2015, p. 133). Si cette période a l'apparence d'être un temps mort, où l'individu est statique et prend place hors du temps, l'attente comporte un monde vécu intérieur dynamique et riche. En effet, cette temporalité suspendue est « propice à la réflexion et aux rêves » (Musset *et al.*, 2015), elle permet la projection dans l'avenir et la réflexion sur le présent et le passé. Porteuse de projets, elle « façonne et déforme des représentations, conditionne des gestes et des pratiques nouvelles » (Beriet, Vidal et Parente Ribeiro, 2015, p. 34). Pendant l'attente, on se projette dans divers scénarios, ces projections alimentant ensuite l'action.

L'attente de l'âge d'or est donc un thème qui comporte de nombreux indices sensibles qui renseignent sur l'atmosphère d'espoir et d'inquiétude qui habite les participantes, et l'emprise que l'attente a sur elles, avec toutes les projections qu'elle comporte.

### 6.2.2 La parole

Si les thèmes de l'âge d'or et de l'attente sont très présents dans le narratif visuel des participantes, ils sont davantage mobilisés dans leur narratif discursif. C'est l'espoir du retour à un âge d'or du travail social qui donne un sens au travail des participantes, mais c'est aussi cet espoir, et surtout cette attente, qui caractérise la tension à laquelle elles font face.

Dans le narratif discursif, l'âge d'or prend les apparences d'un « retour aux sources » en ce qui concerne les valeurs du travail social, et plus spécifiquement en ce qui a

trait à la place de la relation avec la personne aidée. Le discours sur la relation avec l'Autre, les valeurs humaines et le désir de contacts « d'humain à humain » est formulé comme un idéal qui se heurte à une réalité de travail « déshumanisée », « comptable » et « insensible ». « Avant » on faisait les choses correctement, « avant » l'individu était au centre des préoccupations, « avant » le travail social allait bien... « Maintenant », les considérations économiques ont pris toute la place, la quantité prend le pas sur la qualité, et le travail social est devenu un travail « de formulaires ».

C'est là que réside le nœud du problème selon les participantes ; dans cet affrontement d'un passé perdu et d'un présent insensé. Ici, les données discursives sont particulièrement en phase avec les données visuelles. Cette dénonciation n'est pas nouvelle, je l'ai retrouvée à de nombreuses reprises dans la littérature des 40 dernières années portant sur le travail social et la santé mentale au travail. Sans surprise, celle-ci survient dans le narratif discursif, accompagnée d'une charge émotive très dense à travers laquelle fument des anecdotes aberrantes. Ici, l'aberration concerne l'alourdissement des tâches cléricales, comme ces formulaires interminables pour demander des crayons ou des papiers mouchoirs. Là, elle concerne l'ampleur de la reddition de comptes, comme ces réunions longues et fréquentes ayant pour but de former la travailleuse afin qu'elle marque plus de points dans les statistiques... En trame de fond à cette dénonciation, la certitude, partagée par toutes, de la survenance imminente d'un changement. Les choses vont tellement mal, soutiennent les travailleuses, qu'elles ne pourront pas aller mal ainsi encore longtemps : le changement approche et c'est la qualité des services, plutôt que la quantité, qui sera privilégiée.

Malgré la ferveur de ces affirmations, on sent bien que cette ambiance d'espoir est doublée d'un sentiment d'urgence et d'inquiétude. Les travailleuses affirment qu'à chaque réforme, elles se demandent combien de temps encore elles pourront continuer d'endurer ce travail social dénaturé. Jusqu'où tiendrais-je le cap ? Jusqu'où accepterais-je de faire des courbettes pour réussir à faire « entrer un carré dans un cercle » (B1, P. 4) ?

L'attente douloureuse de cet avènement s'inscrit dans le long terme pour les travailleuses sociales. À un point tel qu'elles semblent prendre part à l'identité de métier, et qu'elles caractérisent la profession. La travailleuse sociale est là, dans ce système, pour faire respecter ce qu'elle peut de l'essence du travail social en attendant que les choses changent. L'attente de l'âge d'or, pour la travailleuse, devient métaphoriquement un lieu imaginé, qui marque son identité professionnelle. Un peu à la manière dont la cellule du prisonnier ou la guérite du gardien se transforme en un « support territorial de l'identité personnelle », comme l'expliquent Musset, Vidal et Correa (2015). Cette attente devient un espace propice à l'élaboration d'un discours sur soi, à la construction et à la réinvention de soi. Les travailleuses sont habitées par l'attente et par la projection dans cet âge d'or futur.

### 6.3 Le passage initiatique

#### 6.3.1 L'image

Le thème du passage initiatique ponctue fortement les deux narratifs des travailleuses. Il est évoqué visuellement par ces symboles d'aventure, de péril, d'obstacle, d'ascension, mais aussi de contemplation et de réflexion. C'est la nature

fondamentalement périlleuse et l'action intimement transformationnelle du passage initiatique qui y transparait. Ces caractéristiques traduisent bien l'atmosphère dans laquelle les travailleuses sociales éprouvent la tension liée à l'épreuve du travail.

Le péril, d'abord, est inhérent au passage initiatique. Comme l'explique Zărnescu, l'entrée du passage initiatique « marque à la fois la fermeture d'un monde connu, la fin d'un voyage, et l'ouverture vers un monde inconnu, mystérieux, voire même terrifiant » (Zărnescu, 2012, p. 2). Pour franchir le passage, le courage et l'énergie sont nécessaires, car les risques et l'incertitude proviennent tant de l'extérieur que de l'intérieur : en plus de se dérouler dans un environnement ambigu où les frontières qui s'imposent en milieu civilisé sont abolies et où le sacré et le profane se côtoient dans un agencement flou (Noell, 2006, p. 139), il y a la possibilité d'une « confrontation avec soi-même, d'un affranchissement de ses propres monstres (le chaos qui règne à l'intérieur) » (Zărnescu, 2012, p. 3).

Le thème du passage initiatique implique ensuite une importante action transformatrice. En fait, il y a en elle la finalité d'un changement profond de l'individu, un changement ontologique, voire spirituel, directement en lien avec l'expérience humaine (Déom, 2005). Cette transformation concerne l'être jusque dans son intimité, dans sa nature profonde. Elle est un acte qui engage « l'identité » (Noell, 2006) et « la vie totale » de l'individu dans ce qu'elle a de plus spirituel et onirique (Déom, 2005). La confrontation avec soi-même et avec ses peurs permet à l'individu de « recouvrer l'harmonie et de restructurer sa personnalité ainsi aguerrie » (Zărnescu, 2012, p. 3). Le passage initiatique permet de passer d'un état intérieur à un autre, de renaître.

Ces deux facettes du passage initiatique (péril, transformation intime) qui émanent des données visuelles sont appuyées par certaines caractéristiques du déroulement de l'activité photo. Pour un grand nombre de participantes, l'activité s'est déroulée à l'extérieur des lieux et du temps de travail. Cela fait en sorte que les photos qui ont été présentées sont majoritairement associées à des lieux intimes (domicile, terrain familial) et à des moments de réflexion et d'introspection (balade en forêt, jogging, vacances, lieu de méditation). Il y a là d'importants indices de la nature profonde et intime des réflexions que les travailleuses portent sur leur profession et leur rapport à celle-ci : ce qui est concerné s'étend au-delà d'un territoire circonscrit comme étant « la sphère du travail ».

### 6.3.2 La parole

La découverte du thème du passage initiatique au sein du narratif visuel m'a permis de réaliser que le discursif des participantes s'organise à la manière d'un récit initiatique, c'est-à-dire un récit en 3 temps où le « novice » est d'abord « préparé » pour affronter le passage, où celui-ci connaît ensuite une « mort » initiatique, et où, finalement, il renaît sous la forme « d'un être nouveau, totalement différent de celui qui avait entrepris la périlleuse quête initiatique » (Déom, 2005, p. 75). Cette dynamique, qui rappelle l'image du palimpseste inhérente à l'épreuve, si ce n'est que ce palimpseste amène les personnes à « réinterpréter sans arrêt leur propre vie » (Martuccelli, 2006, p. 414), est centrale dans le récit des travailleuses, et les dimensions du péril et de la transformation intime sont grandement évoquées.

Pour solidifier ce constat, j'aimerais préciser qu'à travers les paroles des participantes, le passage initiatique prend les allures d'une « désillusion » du travail

social. Le passage est vu comme cette longue descente où la travailleuse constate que le travail social prescrit par l'employeur se trouve en décalage ou en inadéquation avec le travail social qu'elle projetait mettre en œuvre. Il n'est pas en phase avec la définition du travail social qu'elle s'était forgée au fil de sa trajectoire personnelle et qu'elle croyait avoir la chance de réaliser une fois à l'emploi « du réseau ». Or, ce n'est pas possible. Et c'est là que se situe le péril : c'est le risque de se retrouver coincée dans un travail qui n'a plus de sens. Le pendant de ce scénario périlleux est le risque de s'enfoncer dans une logique de surinvestissement de soi dans le travail, c'est-à-dire en donner plus afin que le travail conserve son sens, bien que la santé mentale et physique puissent s'en trouver atteintes. Les travailleuses en sont tout à fait conscientes et c'est là que se situe le repositionnement, la transformation intime et le jeu d'équilibre. Pour réussir le passage initiatique, il faut trouver un compromis qui satisfait le besoin de sens et l'investissement.

La recherche de ce compromis occupe un espace immense dans le discours des travailleuses. L'occultation quasi complète des difficultés de la profession inhérentes à la clientèle est, selon moi, un des indices qui montrent bien à quel point ce compromis s'inscrit dans la sphère de l'intime et est vu comme un défi individuel. Si cette profession est souvent reconnue comme dangereuse dans la littérature, ce danger est communément associé à la clientèle côtoyée ou encore à la structure dans laquelle s'effectue le travail social. Ce qu'indique la somme des paroles des personnes rencontrées va toutefois moins dans le sens d'un traumatisme vicariant parfois désigné sous le vocable de fatigue de compassion (Legault Faucher, 2007) ou d'une usure professionnelle (Ravon, 2009). Les données mettent plutôt en lumière la difficulté d'être cette travailleuse sociale que l'on rêve d'être. Les participantes craignent de se perdre dans cette profession, de s'épuiser à faire sans cesse des efforts et des microajustements, en actes comme en pensée, afin de continuer à se

considérer comme une « bonne travailleuse sociale ». Elles craignent, comme le dit Éliane lors de l'entrevue 2, que le travail social ne les « blesse » durablement et ne les fragilise intérieurement. Le péril se situe donc dans la représentation que les participantes ont d'elles-mêmes et ce qu'elles croient que cette représentation devrait être. La tension concerne l'individu face à lui-même, dans sa propre conception du travail social et dans son propre désir d'actualisation dans cette profession. C'est précisément là, face à soi-même, que se déroule le passage initiatique pour les participantes rencontrées.

Un autre indice de la prégnance de ce compromis intime pour les travailleuses se trouve dans les réponses que celles-ci ont données lorsque je leur demandais quelles étaient les qualités nécessaires, selon elles, pour être une bonne travailleuse sociale de nos jours. On m'a répondu essentiellement qu'il était impératif d'avoir une excellente hygiène de vie (se coucher tôt, faire du sport, bien s'alimenter) et d'être en mesure de soutenir ses positions vis-à-vis les autres. Penser le travail social et le vivre semble également nécessiter une importante introspection : il faut régulièrement s'arrêter et se forcer à prendre du recul, disent les participantes, effectuer une contemplation de son existence et se remettre en question pour juger de la cohérence de ce que l'on « est » avec ce que l'on « veut être ». Ces trois éléments, qui concernent directement l'intériorité et l'intimité de la travailleuse sociale dans ses valeurs et dans ce qu'elle est en tant que personne, montrent bien à quel point la facette professionnelle de la travailleuse sociale et le compromis qui l'accompagne dans l'épreuve du travail s'enracinent puissamment dans sa facette personnelle.

Finalement, le dernier aspect qui se dégage du thème du passage initiatique est la solitude dans laquelle il est vécu. Ce passage, on doit le réaliser toute seule.

D'ailleurs, l'aspect désertique des photographies des participantes laisse songeur quant à cette solitude. Bien que cet état soit collectivement vécu, chaque individu demeure bien seul dans sa recherche d'une issue.

## 6.4 Le chevalier à la triste figure

### 6.4.1 L'image

Le héros à la triste figure est directement représenté par l'image de Don Quichotte apparaissant dans le narratif visuel d'Annie (AP10). Le thème se retrouve toutefois éparpillé dans le narratif visuel global à travers de nombreuses photos qui évoquent la résistance, l'aventure incertaine, le changement, le temps qui passe, le combat qui semble vain, la déshumanisation...

Le chevalier à la triste figure est, selon Antonioli (2008), caractérisé par une mélancolie profonde. Celle-ci serait causée par sa confrontation « à la fuite du temps et à la disparition d'attitudes qu'on avait pu croire éternelles et qui se révèlent comme étant simplement historiques » (Antonioli, 2008, p. 280). Don Quichotte représente celui qui tente d'appréhender le monde à l'aide de référents dépassés, celui qui conserve la vision romantique d'une époque désormais révolue. Il y a là un regret et un refus du changement, de l'évolution. Pourtant, que peut-on faire face au changement qui advient inexorablement ?

Perrot-Corpet (2009) décrit d'ailleurs Don Quichotte comme le « modèle d'une résistance désespérée » (2009, p. 99). Il a beau être « un champion de l'idéalisme », il n'en reste pas moins qu'il demeure « aux prises avec les réalités prosaïques de son

siècle » (Perrot-Corpet, 2009, p. 98). Le chevalier à la triste figure, loin d'être dupe, comprend que la bataille qu'il livre est vaine et que l'idéal qu'il porte n'advient jamais. Selon l'autrice, la référence à Don Quichotte est souvent faite « lorsque l'action politique s'exprime comme engagement sacrificiel au service de la justice et de la liberté, contre un ennemi beaucoup plus fort et qui semble avoir déjà triomphé » (Perrot-Corpet, 2009, p. 98).

Don Quichotte s'élève contre « les fruits du machinisme » (Perrot-Corpet, 2009, p. 98), contre « l'angoisse qui saisit les hommes [...] devant la mécanisation croissante de la production et de la vie quotidienne » (Peyrègne, 2003, p. 67), et s'interroge sur la place de son identité et la justesse de celle-ci (Perrot-Corpet, 2009). Cette idée, d'identité brouillée de dépersonnalisation ou de déshumanisation, transparait de façon criante dans le narratif global des travailleuses. Les liens entre les différents éléments me sont apparus évidents. Après la lecture des portraits et l'analyse des thèmes qui ressortent à propos de la tension de l'épreuve, il est facile de s'imaginer ce que représente le « machinisme » contre lequel s'élèvent les travailleuses sociales.

On retrouve donc dans l'image du Quichotte une importante charge de souffrance, d'illusion et de refus de la réalité telle qu'elle est. Celle-ci a une résonance certaine avec l'épreuve du travail que vivent les participantes. Il y a également l'idée d'une bataille « sacrificielle », d'un combat livré pour autre que soi, mais qui fait partie de soi, comme un appel irrésistible à l'altruisme ou à la noblesse d'action. Il y a, surtout, une importante intelligence sociale qui amène le combat externe contre la réalité à devenir un combat interne : il faut vaincre son propre désarroi, son propre cynisme, sa propre désillusion.

#### 6.4.2 La parole

Le thème du chevalier à la triste figure englobe une très grande part du narratif discursif des travailleuses, plus précisément en ce qui a trait à la dynamique entre l'idée de la lutte vaine et l'espoir en la lutte. Les participantes utilisent d'ailleurs de nombreux mots qui gravitent dans l'univers lexical de la lutte et de l'affrontement (combat, se tenir debout, aller au front, guerre, stratégie, résistants, être écrasés, diviser pour mieux régner...) et leur récit est parsemé d'exemple de discours internes qu'elles tiennent à propos de ces actions qu'il faudrait faire, mais qui seraient vaines.

On veut croire, on a besoin de croire que l'action du travail social n'est pas vaine, que la résistance par rapport à certaines décisions de la gestion n'est pas vaine, et que ces efforts, ces « combats », font une différence..., mais il suffit de prendre du recul pour comprendre que la lutte n'engendre des retombées qu'à très petite échelle. Ces dernières se concentrent sur quelques aspects minimes de la vie des personnes aidées et n'ont pratiquement pas d'effet sur ce qui est reproché au « système » de services sociaux en tant que tel. En comparaison, les retombées de ces luttes sur la santé physique et mentale de la travailleuse sont à la longue désastreuses. Elles paraissent, pour les travailleuses, un prix bien élevé à payer. Comme l'explique Bianca : « tu gagneras pas là, pis tu sais toi-même que tu vas te mettre à risque de tomber malade pis tout ça » (B1, P. 19).

Comme Don Quichotte, la travailleuse sociale semble en adéquation avec elle-même lorsqu'elle œuvre dans sa « réalité enchantée », dans sa « vision romantique » du travail social. Tôt ou tard, elle se heurte toutefois à la « réalité désenchantée » qui lui rappelle que le système a peu de chance de changer par ses actions, que « le train va

passer quand même » et, qu'en définitive, son action est très limitée. Cet état de fait est souffrant. Ravageur même. Dans le thème des faux-semblants, cette dynamique est bien illustrée. Ce qui est différent dans le thème du chevalier à la triste figure, c'est ce sentiment puissant qu'il n'est pas possible de baisser les bras et de renoncer au combat, même s'il est vain, parce que cela signifierait que l'on accepte de faire partie de ce système, qu'on le cautionne. Et cautionner le système est impensable.

Le cas de Charles, lorsqu'il parle de sa photo de la manifestation (CP2), est un bon exemple de ce combat qui doit être mené, même s'il semble voué à l'échec. Au sujet de cette manifestation, Charles affirme qu'il comprend très bien que celle-ci ne changera que peu de choses. Il la trouve néanmoins importante : ne pas participer à cet événement, qui a pourtant lieu à l'extérieur de ses heures de travail, reviendrait à accepter le fonctionnement de l'institution duquel il est complice en y étant salarié. Or, comment être d'accord avec une institution qui, soutient-il, produit de l'injustice ? S'il voit et comprend très bien cette « réalité désenchantée », Charles se bat durement pour demeurer dans sa « réalité enchantée ». L'extérieur et l'intérieur présentent tous deux des motifs de résistance.

## 6.5 Retour sur le pâtir de la travailleuse sociale

À travers les thèmes présentés, il est possible de cerner le pâtir que vivent les participantes, cette « atmosphère mentale collective » qui marque l'épreuve pour les travailleuses sociales (Cailliois, 1938, cité dans Amossy, 1984, p.198). Il s'agit, majoritairement, d'un pâtir intime qui ébranle l'être dans ses croyances les plus identitaires et qui lui demande un investissement émotif important.

De plus, ce qui se profile à travers les thèmes décrits, c'est que les travailleuses oscillent entre l'enchantement et le désenchantement en ce qui concerne leur profession et leur rôle dans celle-ci. Elles demeurent dans un imaginaire du travail social qui semble ne jamais advenir réellement. Le travail social enchanté du temps de l'âge d'or semble merveilleux ; le travail social désenchanté des faux-semblants paraît être une réelle torture éthique. Pourtant, chaque travailleuse participante parvient, plus ou moins facilement, à se maintenir dans un travail social qui se situe entre les deux. Bien que les facettes enchantées et désenchantées du travail social demeurent partagées par les travailleuses, comme si elles faisaient partie d'une culture du travail social, rien ne laisse penser qu'elles peuvent réellement être vécues comme telles, ou qu'elles ont été vécues comme telles à certains moments ou dans certains lieux d'exercice du travail social.

L'épreuve du travail, dans ce cadre, semble s'apparenter à une épreuve de la réalité. La tension de l'épreuve du travail, pour le cas du travail social, se positionnerait-elle dans tout ce que le travail social a de mythique ?

## CHAPITRE VII

### L'EMPRISE DU MYTHE

*« The only kind of language immune to mythical deformation and alienation is revolutionary language. Revolutionary language is the language of freedom in the sense that it "harmonizes with the world, not as it is, but as it wants to create itself. »*  
(Baeten, 1996, p. 116)

Le chapitre 5, qui traite des portraits individuels, m'a permis de me concentrer sur une lecture verticale de l'épreuve du travail et de la comprendre sous l'angle du vécu individuel. Dans le chapitre 6, j'ai voulu axer mon analyse sur une lecture horizontale quant à la manière dont les travailleuses sociales, d'un point de vue global, éprouvent la tension liée à l'épreuve. Toujours horizontale et globale, l'analyse vise, dans le présent chapitre, à comprendre comment la tension inhérente à l'épreuve du travail se diffracte dans le cas particulier de la profession du travail social.

La notion de mythe, qui a surgi au cours de mon analyse sur la manière dont l'épreuve fait vivre un certain pàtir aux travailleuses sociales, m'a semblé être une particularité de la profession du travail social. Puisqu'une importante part de la profession du travail social est vécue au sein d'un imaginaire mythique, je me suis demandé comment et où s'insèrait la tension propre à l'épreuve du travail en ayant une sensibilité particulière pour cet univers mythique. Comment la tension de

l'épreuve se diffracte-t-elle dans le cas du travail social et où intervient-elle dans les facettes les plus mythiques de celle-ci ? Comment cette tension, conjuguée au mythe, vient-elle bousculer la travailleuse ? Toujours préoccupée par le fait de comprendre comment la travailleuse sociale parvient à se stabiliser au sein de la tension qu'implique l'épreuve du travail, je crois que l'identification de ces éléments pourra, par la suite, amener une compréhension toujours plus fine de l'action des supports sur la stabilisation de la professionnelle.

C'est au cœur de l'intermonde que se pose l'analyse pour ce chapitre. Comme expliqué dans la section du cadre conceptuel (chapitre 2), l'intermonde est cet espace d'action où l'individu expérimente la « malléabilité résistante ». Cet espace élastique s'étend entre « les acteurs » (l'individualité) et « le système » (la société). C'est là que se déroule l'histoire fluctuante de l'individu qui cherche à être « soi » parmi « les autres ». Lors des « épreuves », l'élasticité devient plus rigide et l'espace d'action diminue, laissant à l'individu l'impression qu'il a peu de choix et qu'il se trouve au cœur de la tension entre ce qu'il souhaiterait faire ou être et les normes qui s'exercent sur lui par le poids des structures et des institutions.

Que se passe-t-il concrètement dans le cas des travailleuses sociales ? Pour saisir comment se diffracte la tension liée à l'épreuve du travail pour celles-ci, j'ai essayé de comprendre comment s'organise leur perception de l'intermonde quant à la facette du travail. J'ai donc cherché et identifié, à travers les photos et les paroles, les points qui étaient présentés comme des éléments de ce que doit être une « bonne travailleuse sociale » et de ce qu'est une « mauvaise travailleuse sociale ». Ces points sont les endroits où le champ des possibles s'est rigidifié, où la contrainte s'exerce plus fortement sur les choix d'action. J'ai nommé ces points des « points de tension ». Chaque point fait état d'un cliché particulier qui caractérise la travailleuse sociale

(selon l'image socialement admise et partagée qui est ressortie des narratifs des participantes). Pour chacun de ces clichés, j'ai cherché à mettre en lumière comment ce dernier plaçait l'individu dans une dynamique de tension dans le cadre de l'épreuve du travail. Je précise que ces clichés sont plus ou moins vécus réellement par les participantes, ce qui ne les empêche pas, cependant, de ressentir leur action et leur poids sur elles.

À la suite de cette analyse, j'ai voulu poursuivre et affiner ma réflexion sur l'imaginaire mythique lié au travail social en proposant, en fin de chapitre, un rapprochement entre les points de tension recensés et la notion de mythe selon Roland Barthes. J'y développe l'idée qu'il existe, dans l'imaginaire social propre à l'identité culturelle du travail social québécois, une vision mythique de la travailleuse sociale qui naturalise et rend « faussement évident » ce qu'est la travailleuse sociale... masquant et reproduisant au passage les diverses structures de pouvoir qui maintiennent en place le mythe.

### 7.1 Les points de tension évoqués par les participantes

De nombreux clichés gravitent autour de la profession du travail social. Il est difficile d'expliquer de manière précise d'où ceux-ci proviennent et ce qui les a alimentés. Ils semblent émaner directement de la trame du social par le biais d'une image culturelle associée au travail social. Une sorte d'imaginaire social romancé de la profession.

Nombreuses sont les travailleuses sociales qui m'ont parlé de cet imaginaire du travail social. Tantôt pour m'expliquer à quel point les personnes qu'elles tentaient

d'aider avaient une idée erronée du rôle de la travailleuse sociale, tantôt pour m'illustrer, par des exemples, à quel point leurs collègues ou leurs supérieurs entretenaient aussi une image déphasée de cette profession. À la suite de l'analyse visuelle, et pour ajouter au tableau de la perception erronée, il est apparu que les participantes elles-mêmes avaient, lors de leur entrée dans la profession, une image tronquée de celle-ci. Une fois en emploi, disaient-elles, elles avaient l'impression de vivre une supercherie, d'être « une façade », car le travail n'était pas ce à quoi elles s'attendaient, et cela, même si elles savaient bien que la pratique dans le réseau ne serait pas facile.

Les clichés les plus criants et les plus actifs de la tension entre la travailleuse sociale et les autres sont listés ci-dessous. Ils représentent des points où la stabilité de l'individu est mise à l'épreuve, où l'on tire et pousse la travailleuse vers un idéal ou un autre. Ils sont présentés pêle-mêle et leur ordre n'atteste pas de leur priorité ou d'une quelconque récurrence dans les discours. Chaque cliché est expliqué par une description archétypique de sa mise en œuvre, et accompagné d'extraits de verbatim qui illustrent la manière dont le cliché représente un point de tension pour les travailleuses.

### 7.1.1 La travailleuse sociale est profondément humaniste

Le premier cliché recensé est celui de la travailleuse sociale fondamentalement passionnée par l'humain. Dans cette facette de l'archétype, c'est l'amour pour l'humain et pour l'Être, dans toute sa complexité, qui occupe tout l'espace. La travailleuse sociale y est idéalisée comme quelqu'un qui aime aider l'Autre à s'épanouir et à retrouver sa route ; qui est généreuse, patiente et accueillante. Elle y

est également dépeinte comme une personne qui ne pose pas de jugement de valeur, qui offre son soutien et son aide sans discrimination. Elle a un grand respect pour la souffrance humaine et lui accorde de la valeur et de l'attention. Se souciant réellement du bien-être des personnes, elle croit en elles et essaie d'aider de son mieux. Axée sur la relation et la confiance, elle recherche les vrais contacts humains. Ces contacts sont ce pour quoi elle fait ce travail, car à travers eux, elle cherche à mieux comprendre l'expérience humaine et à s'améliorer en tant que personne.

Bianca, dans l'extrait suivant, raconte une situation où, momentanément, elle s'est approchée du cliché énoncé. Si elle explique en entrevue qu'il est rare de vivre des moments comme celui qu'elle raconte dans l'extrait, celui-ci lui semble confirmer qu'il vaut la peine de continuer à se battre pour y arriver.

Pis tsé... mettons la semaine passée, il y a une madame qui m'a serrée tellement fort dans ses bras tsé ! Pis là elle pleurait pis tsé, c'est des moments aussi... humains, je pense, qui te raccrochent. Tsé d'humain à humain là, pas nécessairement même de travailleuse sociale à usager, mais de humain à humain là. Tsé ça... ça donne espoir en la race humaine des fois tsé, c'est l'fun. C'est un peu pour ça que je voulais aller en travail social tsé ? (B1, P.21)

Le point de tension, dans ce cas-ci, confirme la possibilité d'atteindre une forme de vertu dans le travail, et amène de la satisfaction par rapport au travail, mais surtout par rapport à soi et à sa place dans le monde. La tension est palpable en ce que le cliché « tire » les travailleuses vers lui, tandis que le contexte de rationalisation les « pousse » vers un deuil raisonné de celui-ci et l'impossibilité pratique de l'atteindre. Entre ces deux pôles, la travailleuse doit être en mesure de trouver l'équilibre.

Je m'aime en tant que travailleur social, oui, mais dans le système que j'ai actuellement, ça va souvent contre mes valeurs, ça fait que c'est ironique parce que ma job c'est d'aider les gens à promouvoir leur valeur, mais moi je suis pris dans un système où est-ce qu'on pense pas toujours pareil puis ça c'est certain, mais il faut que je continue à... tu sais, donc je suis pris entre les valeurs, mettons de productivité, de mon employeur, pis moi mes valeurs de soutien, d'écoute, d'être attentive, de laisser le temps au client de faire ses changements [...] (D2, P.20)

Cet équilibre est fragile et en constante négociation et, comme l'exprime Éliane, il peut être « coûteux » de s'éloigner du cliché ou de cesser, momentanément, de fournir des efforts pour tenter de l'atteindre. Dans son cas, c'est l'image d'elle-même en tant que professionnelle et en tant que personne qui est affectée. Elle a honte de sa conduite et de ses pensées qui s'écartent, l'espace d'un instant, de l'humain. Lorsque la travailleuse réalise qu'elle s'inscrit en creux par rapport au cliché, elle tombe rapidement dans une logique dévolutive où elle aurait peut-être pu « en faire plus » (Martuccelli, 2004).

Finalement on est une façade à l'espèce de système... Tsé dans le fond, moi je suis là pour aider, mais réellement j'offre aucun service là. [...] Fait que finalement, moi je récolte toutes les informations pour la cour, pour justifier. Pis des fois je deviens un peu de même là. Je suis vraiment pas fière de ça, mais je vais te le dire quand même là... Mais des fois je me dis "ah ok, ça ça va être bon pour mon rapport". Mais c'est atroce là ! (E2, P.13)

### 7.1.2 La travailleuse sociale est altruiste

Le deuxième cliché recensé est celui de la travailleuse sociale de cœur qui accomplit son travail sans compter, qui donne de son temps, de son énergie, et qui éprouve du respect et de l'empathie de manière totalement désintéressée. Son don est pur et

elle ne veut rien en échange, sinon la réussite ou l'amélioration des conditions de la personne aidée. Complètement dévouée, la travailleuse sociale a été appelée vers cette profession, car elle a découvert en elle la vocation. À travers ce cliché, le travail social est, pour la professionnelle, à mi-chemin entre un travail et une cause.

On sent bien dans les narratifs, que ce cliché est un point de tension important pour les travailleuses. Cette fois-ci, moins parce qu'elles veulent l'atteindre que parce qu'elles souhaitent s'en distancer. Ce sont les autres qui accolent le cliché de l'altruisme à la travailleuse sociale, exigeant d'elle, par le fait même, un type de conduite qu'elle n'est pas nécessairement prête à adopter ou, du moins, à en vivre les conséquences.

Dans l'extrait suivant, Éliane exprime bien la tension dans laquelle ce cliché la place face aux bénéficiaires qui reçoivent son aide et qui voudraient la voir intervenir à tout moment. En précisant qu'elle travaille presque tous les soirs, elle démontre qu'elle répond déjà partiellement au cliché en précisant bien que, en ce qui a trait à son investissement personnel, c'est là que se posent ses limites. C'est là qu'elle se dresse contre la pression de ce cliché.

Tsé les parents qui disent "bin là vous nous demandez de faire ça, mais vous êtes même pas là pour m'aider". Des fois ce qu'ils demandent c'est... Tsé faudrait qu'on soit là tout le temps... "Mais viens la fin de semaine", mais moi la fin de semaine c'est mes petits moments là. [...] Oui, je veux bien travailler, souvent presque chaque soir là, mais... la fin de semaine c'est ça... Fait que ça c'est beaucoup de déceptions. Les familles d'accueil aussi vivent beaucoup de déception là. Ils s'attendent à ce qu'on intervienne. (E1, P.24)

Le cliché oblige la travailleuse à naviguer non seulement à travers les attentes des clients, mais aussi à travers celles du système. Cet extrait d'Éliane, encore une fois, montre bien à quel point les travailleuses sociales sont placées, par la gestion, dans des situations les amenant à devoir être constamment disponibles et prêtes à assumer leurs responsabilités professionnelles en tout temps (pendant le soir, pendant les fins de semaine, même pendant les vacances).

Pis elle [une enseignante] dit « Ah ben à 4 h 30 c'est fini ! ». Mais moi là c'est pas fini à 4 h 30 si c'est pas fini, tu comprends ? Tsé si ça se désorganise dans la famille l'accueil, il y a pas personne que je peux appeler en back-up puis dire « mon shift est fini, peux-tu rentrer là? Je dois y aller ». (E2, P.8)

Et il n'y a pas que dans les situations d'urgence où le « système » et les gestionnaires cultivent des attentes exagérées à l'égard des travailleuses. À plusieurs reprises, on remarque, dans les verbatims, qu'elles se sentent obligées de s'investir davantage en général et d'être disponibles. Cet investissement est nécessaire pour « bien faire » le travail et offrir un service qui respecte leur vision du travail social qu'elles mettent en œuvre. Dominique explique que dans l'ordinaire du travail, il est de plus en plus nécessaire d'allonger les heures pour être en mesure de répondre à la demande.

Je ne dis pas que... on fait ce qu'on doit faire, et généralement les gens sont très contents, mais on a quand même une confrontation sur le fait que j'aurais pu en faire plus, puis c'est sûr qu'on aurait pu, j'aurais pu en donner plus. (D2, P.5)

On se dépêche parce que là il faut faire ça pour notre client. Là on fait de l'overtime tout le temps, on est fatigués. C'est sûr. De l'overtime pas payé. On travaille à domicile chez nous, on finit nos notes pour pouvoir... [...] Pour être capables de remplir notre dossier le plus vite possible pour pouvoir le présenter. Puis là on se dit tout le temps, « c'est une exception ! ». (D2, P.9)

Dans tous les cas, on voit bien le jeu de tension qu'induit le cliché, ainsi que l'énergie déployée, par la travailleuse, pour la construction d'un discours personnel qui la rend légitime de repousser le cliché et lui donne la force de refuser d'adhérer à celui-ci sans que cela n'entache trop durement son sentiment d'être une bonne professionnelle.

### 7.1.3 Un travail « naturel » en soi

Le troisième cliché est celui d'un travail social qui ne nécessite pas de compétences sérieuses, mais plutôt des qualités intrinsèques à l'individu. Il concerne ainsi directement la transformation des qualifications professionnelles de la travailleuse en qualités individuelles, personnelles, innées : elle est patiente, empathique, aimante, dévouée à l'autre, intuitive, maternelle... Par extension, ce cliché vient nécessairement englober les tâches et la nature du travail de la travailleuse sociale, rendant le tout nébuleux. Toutes les participantes que j'ai rencontrées affirment en effet que leur travail est fondamentalement incompris par leurs collègues issues d'autres domaines professionnels ainsi que par leur gestionnaire. Que fait la travailleuse au juste ? Elle aide, elle écoute, elle conseille, elle soutient... Elle est « psychologue » à sa manière. Elle prend des cafés avec les personnes aidées, va leur acheter des vêtements ou des cigarettes lorsqu'elles sont coincées en institution, les déménage quand il n'y a personne d'autre... Elle « prend soin » de l'autre et les

tâches liées à cette action de « prendre soin » sont vastes. Naturalisant, le cliché vient appuyer la stigmatisation des représentations et des qualités dites « féminines ». Déprofessionnalisant, il vient également abaisser la travailleuse qualifiée au rang de personne « charitable ».

Ce cliché exerce une grande pression sur les travailleuses par le biais des structures mises en place pour encadrer leur pratique professionnelle. Cette image des travailleuses sociales fait en sorte qu'elles sont perçues comme travaillant pour atteindre des objectifs flous, susceptibles de varier au gré de leurs envies, difficiles à circonscrire et qui, finalement, ne paraissent pas très sérieux. Quelques participantes ont d'ailleurs avancé l'idée que ce cliché n'est pas étranger à la motivation des gestionnaires du réseau de vouloir suivre à la trace, par le biais de statistiques à compléter, les tâches accomplies dans la journée par ces professionnelles. Comme si l'on ne faisait pas confiance à leur statut professionnel et à leur éthique de travail. C'est ce qu'expriment Dominique et Bianca dans les extraits suivants : elles se disent surveillées et déplorent que les outils qu'elles utilisent soient là pour rendre visible une partie de leurs tâches de travail sans apporter une valeur ajoutée aux services offerts.

On me surveille sur tout ce que je fais, puis la première chose qu'on va me dire si je n'ai pas fait quatre stats en une journée c'est « Coudonc qu'est-ce que tu as fait de ta journée ? » Oui. C'est pour ça qu'on se fait superviser. (D2, P.30)

Pis, c'est ça, c'est la même affaire quand on vient m'obstiner pour me dire « Dominique, t'avais droit à 12 sessions, t'es rendue à 14. Comment ça ? Explique-toi ? » Non, si je suis à 14, c'est parce que je vais pas lâcher mon client si je suis obligée d'en avoir 14, 15, 16. Je le sais que vous en voulez 12, je le sais là, mais si je le fais pas, j'ai une raison. Pis j'ai pas à me justifier, j'ai juste que vous ayez à me croire. Dominique si elle est rendue à 14, c'est parce qu'elle a besoin de ses 14 sessions, point final. Elle le sait qu'elle en a 12 à faire, c'est tout. (D2, P.41)

Il faut tout le temps apporter notre [ordinateur] portable, pis on est vraiment checkées sur l'utilisation de notre portable, on a une clé Internet qui est avec notre nom et les gestionnaires regardent le temps Internet qu'on prend pour s'assurer qu'on prend tout le temps le portable. (B1, P.1)

Elles se retrouvent donc souvent à déployer des efforts pour prouver leur valeur, c'est-à-dire à travailler pour repousser le cliché qui leur est attribué et réaffirmer leur légitimité et leur professionnalisme. Cela se vit face à la gestion, comme le signifie Charles dans le premier extrait, mais aussi vis-à-vis des clients comme il le mentionne dans le deuxième extrait.

Mais moi je trouve que les travailleurs sociaux, malheureusement, on se trouve souvent dans une position où est-ce qu'il faut qu'on en fasse plus qu'à peu près tous [les autres corps de métier du réseau de la santé et des services sociaux] pour arriver à des résultats. (C2, P.36)

Pis je te dirais même qu'il y a des patients, quand ils viennent nous voir, qui vont dire « t'es pas psychologue, donc je veux pas te voir ». Oui, il y a des patients qui vont avoir cette attitude-là. Quand on les appelle, ils vont dire « ah ben moi je veux voir un psychologue, je viendrai pas ». (C2, P.37)

Selon les travailleuses rencontrées, cette perception de doute quant à leur statut professionnel qu'induit le cliché du travail « naturel » fait également en sorte qu'elles

demeurent professionnellement non entendues. Elles affirment que l'on n'accorde pas d'importance à leurs remarques et elles précisent même que, structurellement, les processus de travail sont conçus de manière à ce que leurs voix n'aient pas d'espace. Dans l'extrait suivant, Dominique montre bien à quel point elle se trouve tutee, « silencée » par les structures de communication au sein même de ses actes professionnels. La tension à laquelle elle fait face dans le cas particulier de ce cliché l'amène à remettre en question ses choix et son parcours scolaire et professionnel. Elle a choisi de faire une maîtrise pour avoir plus d'autonomie professionnelle, explique-t-elle. Pourtant, elle se retrouve dans une position où ses actions et ses « décisions » découlent d'un formulaire dont le résultat dépend de cases à cocher très restrictives.

Mais là, quand on comprend bien, on me donne une grille qu'il faut que je coche des chiffres, ça me donne un chiffre qui me guide, qui justifie qu'est-ce que je fais. Veux-tu bien me dire pourquoi je suis allée faire une maîtrise moi pour avoir une autonomie professionnelle ? Et là le bien-être de la profession... C'est là que j'appelle que je dois juger. Je n'ai même plus besoin de réfléchir quasiment. [...] En plus, maintenant, pour travailler dans un CLSC, on nous oblige d'avoir une maîtrise. Voulez-vous bien me dire pourquoi on m'a appris à réfléchir ? (D2, P.13-14)

C'est avec le même type de frustration que se retrouve Bianca qui mentionne dans cet extrait à quel point sa voix professionnelle doit être défendue face à celle du médecin.

Fait que... c'est sûr que c'est un défi, pis il faut s'affirmer. Pis il faut avoir assez confiance en ses capacités d'intervenant pour dire par exemple à un médecin, moi je ne suis pas d'accord à cause de ci, ça, ça tsé, pis parce que je veux prendre le temps de... [...] l'espèce d'assimilation du message que... le médecin a comme un statut plus élevé que toi, pis que ton message vaut pas la peine d'être entendu là. Des fois, il faut combattre ça. (B2, P.3)

En expliquant que pour être une bonne travailleuse sociale, il est nécessaire « de s'affirmer », mais aussi, de se rappeler sans cesse que sa voix mérite d'être entendue et son professionnalisme reconnu, elle démontre bien à quel point le cliché représente une tension de tous les instants. À travers le cliché du travail naturel, il y a d'importantes implications en ce qui concerne le travail sur soi et la solidification de soi ; la travailleuse doit travailler à se construire un discours personnel de valorisation et de sûreté de soi pour être en mesure de se constituer comme telle.

#### 7.1.4 La travailleuse sociale est émotive

Le quatrième cliché est celui de la travailleuse sociale émotive. Empathique et sensible, elle se laisse toucher facilement par les difficultés des personnes qu'elle rencontre. Ce sont ses émotions qui la guident, qui sont le moteur de son aide.

Ce cliché se décline de deux manières. Dans la première déclinaison, la travailleuse, déroutée et envahie par ses émotions, peut facilement voir sa raison être supplantée par son émotivité, ce qui lui donne l'apparence de manquer de fermeté et de contrôle envers elle-même et envers les autres, notamment les personnes aidées. On peut donc difficilement lui faire confiance ou, du moins, il est bon de la surveiller de près et de lui poser des limites, car elle pourrait errer et, par exemple, désirer

poursuivre des suivis plus longtemps que nécessaire « par empathie ». Dans la seconde déclinaison, le cliché de la travailleuse émotive véhicule l'idée selon laquelle l'essentiel ne se retrouve pas toujours dans la raison, et que face à un système déshumanisé, il est important de faire une place aux émotions, à l'humain. Dans cette deuxième lecture du travail social et de la travailleuse, ériger la facette émotive à l'apparence d'une bravade, comme s'il s'agissait de brandir à la face du système l'essence de ce qu'il ne peut pas contrôler et qui lui fait horriblement défaut. La travailleuse vient alors « bonifier » les services de l'institution par sa résistance à la froide procédure et à la standardisation.

Ce cliché de la travailleuse émotive alimente la tension dans l'épreuve du travail car il vient légitimer le bien-fondé des structures de contrôle et miner la crédibilité des travailleuses. Fortement rattaché au cliché du « travail naturel » par son action similaire de déprofessionnalisation, le cliché de la travailleuse « émotive » s'y démarque en plaçant, au cœur de la tension, l'opposition raison-émotion. Selon ce cliché, les travailleuses sociales ne sont pas *raisonnables* dans leurs demandes, leurs discours ou leurs actions : elles sont trop « dans l'émotion ». En même temps, reconnues porteuses de la facette humanisante du réseau, elles se font un devoir et une fierté de ne pas être *raisonnables*. Comme si elles personnifiaient, en quelque sorte, le dernier bastion d'humanité de ce système impersonnel.

L'action de la tension est bien visible dans ces deux extraits de Dominique. Dans le premier extrait, elle réplique aux gestionnaires qui lui disent qu'elle passe trop de temps avec ses clients au détriment de la liste d'attente ; comme si elle ne réalisait pas que les rencontres supplémentaires qu'elle a avec eux ont un impact sur la disponibilité des services. S'appuyant sur ses valeurs professionnelles, elle cherche à s'éloigner du cliché de la travailleuse non raisonnable qu'on lui accole. Dans le second

extrait, elle explique que, bien qu'elle doive suivre les procédures et les consignes, elle ne se laisse pas aller à un service « déshumanisé » et standardisé ; elle s'oppose au système froid et impersonnel en faisant son travail « avec l'attitude [qu'elle a] ».

On veut être productifs, voyons, on la comprend la liste d'attente, on les comprend les besoins individuels des clients, on veut être là également, également. C'est un peu notre trip en travail social, c'est la justice. Ça fait qu'on veut ça. (D2, P.10)

Parce que je me dis au moins je vais le faire avec l'attitude que j'ai. Ce n'est pas gestionnaire. Parce que j'ai vraiment peur qu'un jour on devienne tous une gang de gestionnaires puis qu'on arrive puis qu'on est bang, bang, bang... Là au moins j'ai développé une façon... j'ai de l'empathie, puis je comprends qu'est-ce qui leur arrive. (D2, P.15)

La tension vécue par le cliché se situe dans l'entre-deux raison-émotion. Les travailleuses sociales ont à la fois à construire un discours humanisant au cœur duquel la pertinence et la valeur des émotions, de l'empathie, sont affirmées, et à la fois un discours gestionnaire où leur capacité à être *raisonnées et raisonnables* est démontrée.

La construction de ces discours et le positionnement au cœur de la tension sont nécessaires pour parvenir à travailler « dans le réseau », expliquent Guillaume et Charles. Si l'extrait de Charles confirme la nécessité de savoir développer et utiliser les deux discours, l'extrait de Guillaume démontre qu'il peut toutefois être coûteux de s'éloigner du cliché de la travailleuse émotive. Cet éloignement pourrait amener une perte de sens, un effritement du « sacré » du travail social, au risque de devenir ce que Dominique appelait ci-dessus « une gang de gestionnaires ».

À la base, l'empathie. La capacité de ressentir les besoins des autres... Mais aujourd'hui, dans la réalité du système, ça prend aussi une bonne capacité de comprendre les processus, les protocoles, les hiérarchies. Et puis ça, c'est pas quelque chose qui nous est nécessairement appris dans nos cours. (C1, P.13)

Aujourd'hui [...] dans le travail social, il faut quantifier. Ça m'écoeure ! On travaille plus avec des humains, on travaille avec des chiffres. [...] De vouloir codifier, de vouloir... les relations humaines, l'organisation communautaire, moi je trouve que ça relève d'un aspect humain de la chose. (G2, P.6)

#### 7.1.5 La travailleuse sociale est engagée et insoumise

Le cinquième cliché face auquel se positionne la travailleuse sociale concerne son engagement social. Selon ce cliché, si la travailleuse sociale a choisi cette profession c'est qu'elle croit et aspire à une meilleure justice sociale et à un meilleur accès pour tous aux services de santé et aux services sociaux. Elle a des valeurs et des convictions très fortes au sujet de la société, au sujet de l'intérêt général, et n'accepte pas une réalité qui tolère des situations qu'elle juge inacceptables. Devant ces situations, elle s'indigne et peut même aller jusqu'à remettre en question l'ordre établi. La travailleuse sociale engagée dérange, elle résiste. Elle utilise son énergie, son intelligence, pour changer les choses, et cela, bien que ses actions soient susceptibles d'amener un certain désordre. Revendiquer est, pour elle, éthiquement vertueux. Elle est donc combative, tenace et entêtée. Insoumise, elle a tendance à s'opposer à la gestion lorsque celle-ci va contre ses valeurs. Et dans le contexte de la nouvelle gestion publique, son opposition peut sembler systématique.

À travers les paroles des travailleuses participantes, ce cliché fait pression en ce qu'il dépeint parfaitement l'attitude que doit entretenir « la bonne travailleuse sociale » à l'égard de la structure dans laquelle elle travaille. Il représente le discours qui permet de « sauver la face » et de défendre le fait de travailler dans le réseau public plutôt que dans le milieu communautaire, un créneau souvent considéré comme plus vertueux, car perçu comme étant moins régi par le productivisme. En répondant au cliché de la travailleuse sociale engagée et insoumise, la travailleuse du réseau public, bien qu'elle travaille « du côté obscur de la force », n'a pas trahi sa vertu : elle devient celle qui veut changer les choses « de l'intérieur », celle qui combat dans les murs et essaie de se jouer du système au profit de ses idéaux et de ses clients. Cette rhétorique du combat de l'intérieur est très présente dans les discours des personnes rencontrées en entrevue qui y adhèrent chacune à leur manière. Le cliché de la travailleuse engagée et insoumise est souvent formulé comme quelque chose d'inhérent à la profession, qui découle d'une identité et d'une culture professionnelle. C'est ce qu'indique Annie dans cet extrait :

Pis même si c'est difficile, je pense que le fait de se battre pour garder notre travail social pis de se battre pour nos croyances, ça fait partie de ça aussi. Je trouve ça triste parce qu'il y en a qui le font pas par exemple, ou je trouve ça triste si il y en a qui montent pas... Là je vais dire monter aux barricades, mais pas dans le sens d'aller dans la rue avec des pancartes là, mais de défendre ça. Je trouve ça triste si il y en a qui le font pas. Je pense que c'est le propre du travail social. (A1, P.7)

C'est le propre du travail social de bouleverser les choses, de poser des questions, de déranger, disent les participantes. Ainsi, la tension pour atteindre l'archétype du cliché est très forte. Certaines personnes, comme Guillaume, peuvent aller très loin dans cet engagement, allant jusqu'à outrepasser leur obligation de loyauté envers

l'employeur. D'autres, comme Charles, préfèrent trouver des voies plus classiques pour mener leur lutte, notamment par le biais du syndicat.

Puis des fois je coule des informations à des journalistes. Je donne les informations en disant que christ ! Ça n'a pas d'allure. Je me dis, ils font ce qu'ils voudront avec l'information après, mais il reste que... il faut que ça sorte. Puis j'essaie d'agir en fonction de mes capacités... (G2, P.27)

Maintenant je vois ben... si je suis pas d'accord avec ça, ben il faut le défendre qu'est-ce que je crois. Je suis plus dans le mode défense pis je vais essayer, je veux travailler là-dedans, mais je veux aussi défendre ma vision des soins à... à la population, pis ça je peux pas le faire de l'extérieur vraiment, je suis mieux de le faire de l'intérieur. Pis là, en ce moment, je le fais en défendant le droit des travailleurs, mais quand je travaille... quand je travaille pour le syndicat. (C2, P.7)

Si le cliché vient directement faire pression sur les travailleuses afin qu'elles adoptent cette position de lutte, il influence également le regard que les autres portent sur celles-ci. Notamment, le regard de la gestion. Plusieurs travailleuses mentionnent qu'elles sont, dès le départ, étiquetées par la gestion comme ayant des attitudes ou des comportements problématiques. Elles sont donc vues comme des contestataires, des leaders négatifs, des indésirables : bref, des personnes qui refusent de collaborer de manière générale, et cela, même si elles n'adoptent pas des positions particulièrement opposantes. Cette situation déroutante amène les travailleuses à justifier sans cesse leur position, à rappeler que celle-ci fait partie du bagage de la profession, qu'elle est logique, et que les questionnements qui en découlent sont légitimes.

C'est un peu paradoxal, mais je pense qu'on se fait demander de ne pas trop remettre en question l'organisation. Je pense que c'est une ... C'est pas nommé, ils peuvent pas nous demander ça, mais c'est pas très très encouragé là, de remettre en question et de questionner. Alors que techniquement, ben ça fait partie de nos habiletés professionnelles, à un moment donné, de revendiquer et puis de remettre en question des pratiques. (C1, P.15)

Tu me demandes de pagayer 40 heures par semaine, j'en fais 50 parce que je suis pas capable d'arriver, au détriment de ma santé mentale, je peux-tu savoir pourquoi je pagaie aussi fort ? Pour moi c'est clair, c'est légitime tsé ? Mais eux autres on dirait que ça leur fait comme si on veut pas ramer. Mais c'est pas qu'on veut pas ramer, c'est qu'on veut savoir où est-ce qu'on rame tsé ? Vers où on rame ? (B2, P.25)

Le positionnement par rapport au cliché de la travailleuse engagée et insoumise est ainsi le lieu d'une grande tension. Les travailleuses se retrouvent à devoir sans cesse se justifier, à elles-mêmes comme aux autres, pour leur conduite, leurs convictions et leurs prises de position. Elles déploient également de grands efforts pour gérer les répercussions de ces positionnements. Il est flagrant, dans les extraits suivants, que les positions engagées de Dominique et de Bianca les font « souffrir ». Comme l'affirment plusieurs participantes, il est parfois salutaire de s'éloigner du cliché, momentanément ou durablement. Lorsqu'elles le font, elles appellent cela travailler « sur le pilote automatique », c'est-à-dire travailler mécaniquement sans trop s'investir ou poser des questions. Le but derrière le « pilote automatique » est de se sauvegarder, bien qu'il en coûte au niveau du sens du travail.

Moi je me disais, écoute on fait déjà un plan d'intervention, pis là vous demandez ça, ça, ça. Pourquoi on n'arrête pas au plan d'intervention ? Tout le reste est extrêmement superflu. Ben là, c'est ça. Tous les autres m'ont appuyée parce que j'étais pas toute seule à penser ça, mais au lieu de dire « Ah ! Ben, Dominique a osé le dire pis y a plusieurs personnes qui le pensent », ça été dit « Dominique t'es une leader négative, t'as entraîné tout le monde dans ta pensée. C'est ça l'étiquette que j'ai eue. [...] Mais, tu sais, honnêtement ça me fait souffrir tout ça, parce que je me dis Seigneur, je suis totalement le contraire, je veux que les choses changent au positif [...] ». (D2, P.38)

Pis... ce qui use, c'est la colère. Parce qu'être tout le temps fâché, ça use énormément tsé. Pis à un moment donné quand tu te dis, t'as douté pis tu dis non, c'est moi qui a raison pis c'est les autres qui ont tort... là tu tombes... là tu tombes en criss tout le temps tout le temps. Pis c'est tellement aliénant comme travail que c'est là où tu finis par tomber dans une espèce de... Ton pilote automatique pis c'est là... Ça fait pu sens. (B2, P.32)

#### 7.1.6 La travailleuse sociale est authentique

Le sixième et dernier cliché est celui de la travailleuse sociale authentique. Selon cette facette de l'archétype, la travailleuse sociale est une personne qui dit ce qu'elle fait et qui fait ce qu'elle dit. Elle est transparente et honnête dans sa pratique comme dans sa pensée. Franche, sincère et intègre, la travailleuse sociale qui répond à ce cliché a le souci de mettre de l'avant ses valeurs dans sa pratique et d'être en accord avec elle-même à travers sa facette professionnelle. C'est avec son être que la travailleuse œuvre professionnellement, et c'est à travers ce qu'elle est, entre autres choses, qu'elle puise ses ressources et solidifie son positionnement professionnel. À ce titre, cet extrait de Fiona est parlant, car il explique qu'il est important pour la professionnelle de bien se connaître pour pouvoir mieux « s'utiliser ».

[...] On est notre propre outil fait que... qu'il faut se bâtir, il faut se connaître, il faut savoir comment s'utiliser soi-même. Puis il faut... C'est ça, il faut connaître nos limites aussi, il y a peut-être des cas que je vais poigner, puis que je vais me dire : "Ah ! Ça, c'est trop pour moi, je ne suis pas aidante". Il faut le savoir ça aussi. Je ne suis pas aidante pour la personne. (F2, P.36)

À de nombreuses reprises, ce cliché est évoqué lors des entrevues. Il représente cependant une inaccessible étoile : la plupart des travailleuses participantes racontent s'inscrire en creux par rapport à ce cliché. Elles ne parviennent pas à se trouver en accord avec ce qu'elles sont, et c'est un puissant sentiment de découragement, de mépris et de honte qui en émerge. La tension au cœur de laquelle elles se trouvent et face à laquelle elles tentent de se justifier et de trouver pied est palpable.

[...] J'ai vraiment 2 personnalités en moi. J'ai le goût, je pensais faire un job où je pourrais être moi-même... tu sais des fois je me sens amère, je suis pas gentille tout le temps avec les gens, je suis impatiente, je checke ma montre, j'ai juste hâte que ça avance. Je prends pas tout le temps les bons moyens de dire les choses parce que j'ai pas le temps de le faire et je pense juste à ma prochaine rencontre et à ma to-do list... (E1, P.43)

J'étais rendue là, être sur le pilote automatique, mais... en même temps moi je suis pas allée en travail social pour ça pis je suis pas... je suis pas authentique avec moi-même si je fais ça tsé, mais c'était... en même temps c'était un espèce... J'étais en mode survie. (B2, P.10)

Mais je pense que les travailleurs sociaux qui vont vraiment respecter leurs valeurs en tant que travailleurs sociaux, c'est les gens qui vont travailler dans le communautaire. Eux, justement, ils vont sacrifier les avantages sociaux que j'ai, financiers, pour respecter leurs valeurs, mais ça on en est conscients aussi des travailleurs sociaux qui travaillent dans le système, on le sait que dans le fond on choisit l'argent à nos valeurs. (D2, P.21)

Même si les travailleuses ont conscience que la structure dans laquelle elles s'insèrent permet difficilement l'adéquation au cliché, elles cherchent quand même à la réaliser, à atteindre cet archétype. Si elles reconnaissent que la situation est paradoxale, que « ça n'a pas de bon sens », comme le dit Charles dans l'extrait ci-dessous, et que cette atteinte ne dépend pas uniquement d'elles, mais s'inscrit dans une structure qui les excède, c'est quand même souvent vers elles-mêmes qu'elles se tournent pour se dire qu'elles n'en font pas assez.

Le nombre de fois que moi... moi-même en tant que professionnel, je prends le temps de m'excuser au patient pour dire, écoutez ça fait un an et demi que vous avez fait un appel pour avoir de l'aide, je m'excuse de ça. C'est pas l'individu là, c'est pas moi qui s'excuse, mais c'est le professionnel de dire... en fait, je protège presque mon milieu, mon organisation tsé... Je le sais que ça a pas d'allure. (C2, P.19)

## 7.2 L'imaginaire social et le mythe de la travailleuse sociale

Dans le chapitre précédent, des indices ont été recueillis quant au pàtir des travailleuses. Ces indices, combinés aux clichés dont font état ces travailleuses dans leurs récits, m'ont amenée à considérer, en parallèle avec le vécu des participantes, une forme désincarnée et idéalisée du travail social. La profession m'est apparue, à travers les narratifs des travailleuses, comme quelque chose de relativement admis et de globalement uniforme. En élargissant mes discussions auprès de gestionnaires des services sociaux, de mes collègues étudiants et de connaissances diverses, je me suis rendu compte qu'il semblait effectivement y avoir une vision du travail social (et surtout de la travailleuse sociale) partagée, communément admise, qui « va de soi » (Barthes, 1970). Cela, même auprès de personnes ne connaissant la profession que par bribes.

Par mes lectures sur la photographie, sur ce que celle-ci représente et signifie, j'avais abordé la notion de mythe (Barthes, 1970). L'esprit de ce qu'il décrit du mythe, à travers divers exemples qui ont été repris et approfondis par d'autres (Baeten, 1996 ; Haberman, 2010 ; Zenkine, 2010), m'a beaucoup marquée. Si je ne peux prétendre maîtriser ce concept, dont plusieurs aspects m'apparaissent encore très obscurs, j'ai tout de même vu d'importants parallèles émerger entre le travail social, le mythe et le pouvoir du mythe sur les personnes, par le biais de leur expérience de la vie sociale.

Le premier élément du mythe qu'il m'apparaît incontournable de souligner dans le concept de Barthes est la « tromperie ». Dans *Mythologies* (1970), le but est de donner à voir les signes trompeurs et mensongers du mythe, via la sémiologie, et cela, afin d'être en mesure de les neutraliser. Le mythe, à travers des images convenues, nous amène à formuler de « fausses évidences », soutient Baeten : « What is left after myth's work is the "falsely obvious" » (Baeten, 1996, p. 95). L'action du mythe est de créer des signes faciles, des représentations rapides et grossières qui, utilisées comme des raccourcis, donnent une idée simplifiée, mais aussi tronquée de la réalité. Comme l'explique Zenkine, le mythe est « un mécanisme sémiotique destiné à "faire passer en contrebande", à suggérer à son consommateur certaines notions générales à partir de quelques données particulières dont elles ne se déduisent pas » (2010, p. 28).

Raccrocher ce premier élément du mythe à l'image mythique du travail social m'apparaît évident. Les participantes le disent clairement à plusieurs moments : personne ne sait vraiment, techniquement, ce que fait la travailleuse sociale, mais tout le monde a son idée là-dessus. Et même elles, qui savent bien ce qu'il en est de leur profession, ont affirmé, au moment où je les ai rencontrées, avoir eu

l'impression d'être bernées lors de leur entrée en fonction. Elles avaient une idée de cette profession, souvent même avant leurs études dans le domaine, qui s'est révélée être, finalement, loin de la réalité. Cette réalité est parfois tellement loin de ce qu'elles croyaient faire et de ce qu'elles ont été formées à faire, par le biais de leur scolarité, qu'elles disent ne pas avoir l'impression de faire du travail social pour une grande partie de leur temps de travail. Comme si le cœur, le sacré du travail social était immuable à travers le temps. Comme si le travail social appliqué ne devait correspondre qu'à certaines choses bien précises et pas à d'autres.

Cette conception du travail social m'apparaît être problématique en ce qu'elle implique que l'essence du travail social n'évolue pas. Pour les travailleuses, le travail social ne fait que se déliter petit à petit. Au fur et à mesure qu'on le transforme, il semble qu'on le pervertisse, toute transformation ayant l'apparence d'une déshumanisation technique. Les travailleuses rencontrées disent se considérer, pour la majeure partie de leur temps de travail, comme un « agent d'assurance » (B1, P.20), un « agent de communication » (C1, P.18) ou une « agente administrative » (E1, P.36). Et le ton utilisé pour énoncer ces professions est péjoratif ; ce qu'elles veulent pointer est l'aspect mécaniste, l'aspect « formulaire » et froid de ces emplois. Pour elles, la majorité des tâches qu'on leur demande ne sont pas du travail social.

Ces dernières observations m'amènent à aborder une deuxième facette du mythe : son caractère pratiquement immuable. Le mythe évolue lentement, difficilement. Son évolution mélange des éléments du passé, du présent et de l'imaginaire, ce qu'il peut tout à fait se permettre parce qu'il se situe « dans un autre monde [...], tantôt supérieur, tantôt idéal et tantôt imaginaire. *Bref, il appartient à un niveau ontologique différent* » (Amossy, 1984, p.167 en emphase dans le texte). Selon Steven Walkers « myths are thus not purely spontaneous products of the psyche;

they are *culturally elaborated*. Over the centuries innumerable cultures have created a bewildering variety of myths out of common human fund of the archetypal images of the collective unconscious » (dans Haberman, 2010, p. 12). Le mythe entourant le travail social serait donc un enchevêtrement de valeurs, de récits historiques et de clichés culturels qui existe en lui-même au sein d'un imaginaire social collectif qui s'élève au-dessus des considérations pratiques. Il s'étendrait aux limites « du conscient et de l'inconscient, du social et de l'individuel, du privé et du public, de l'intime comme de l'exposé » (Loncan, 2010, p. 29).

Par les songes, les idéaux et les aspirations qu'il contient, le mythe s'impose collectivement, mais surtout individuellement. Et pour mieux comprendre son action dans la dynamique de tension inhérente à l'épreuve du travail des travailleuses sociales rencontrées, j'aimerais aborder une troisième caractéristique du mythe : son côté magnifiant. Ce que relate Amossy (1984) à propos du stéréotype et du mythe est intéressant et permet de mieux comprendre cette caractéristique.

Le stéréotype, pour Amossy, est un cliché. Mais il ne s'agit pas d'un cliché ressenti comme une image banale ; il s'agit d'un cliché augmenté d'un historique, chargé culturellement. Il se différencie du cliché en ce qu'il « provoque une impression de déjà vu » et « consiste en un schème récurrent et figé qui se retrouve à travers les formulations et les représentations les plus diverses » (Amossy, 1984, p. 163). En fait, le stéréotype est repérable en fonction d'un savoir antérieur, comme l'explique l'auteur, il se « re-connaît » et se « re-construit » par la personne qui le décèle « à l'aide d'un modèle potentiellement logé dans son esprit » (Amossy, 1984, p. 163). De plus, le stéréotype se caractérise par une certaine connotation péjorative : le stéréotype n'est pas acclamé ni glorifié.

Le mythe, pour sa part, est comparable au stéréotype sans toutefois présenter une connotation négative. Il présente comme grande différence le fait « de produire une forme sublimée qui devient un modèle prestigieux » (Amossy, 1984, p. 167). Par son action magnifiante, le mythe exprime « la quintessence du milieu ou du groupe où il triomphe ; il énonce en les amplifiant et en les magnifiant des valeurs admises, conscientes et éventuellement proclamées » (Amossy, 1984, p. 168).

Par ces différentes caractéristiques, le mythe a une force d'action certaine sur les individus et leur processus d'individuation. Parce qu'il encadre et met de l'avant une représentation imaginaire magnifiée et partagée collectivement, le mythe « est susceptible d'agir sur la vision du monde et la conduite d'un groupe humain » (Zenkine, 2010, p. 164). Idéologique, le mythe vient naturaliser la culture dominante au niveau des croyances et des idées. En ce sens, le mythe agit sur la manière dont les individus définissent, pensent et travaillent la norme. Il vient influencer la perception qu'ont ces personnes du champ des possibles et de la réalité dans laquelle elles cheminent.

Les différents points de tension évoqués plus haut marquent, en quelque sorte, les points de contours du mythe de la travailleuse sociale et du discours habituel sur la glorification de la profession. Si le pouvoir du mythe repose « sur sa capacité à s'élever au-dessus de l'existence quotidienne » (Amossy, 1984, p. 179), il n'a pas moins d'emprise sur cette existence vécue, sur la manière dont ces travailleuses pensent qu'elles doivent être, sur leur manière de réfléchir ce qu'elles sont, et sur leur impression de pouvoir en faire plus (ou d'avoir pu en faire plus). Le mythe de la travailleuse sociale, à la manière d'une contrainte subjective, n'est qu'une autre dimension élastique face à laquelle la travailleuse doit se tenir dans la confrontation de ce qu'elle est vis-à-vis des autres.

## CHAPITRE VIII

### LES SUPPORTS TRANSVERSAUX

La travailleuse sociale connaît un pàtir subjectif qui se maintient dans une zone de malaise et de pénibilité tout au long de l'épreuve. Dans les chapitres 5, 6 et 7, cette expérience de l'épreuve a été décrite, ainsi que la manière dont le mythe du travail social contribue à organiser des points de tension au pourtour de cette profession. Revenant à la théorie de la sociologie de l'individu de Martuccelli pour présenter la suite de mon analyse, j'aimerais rappeler que ce qui permet de « garder l'équilibre » au cœur des tensions, selon l'auteur, ce sont les supports. Parce que ma question de recherche est justement de comprendre comment la travailleuse sociale parvient à se stabiliser au sein de la tension qu'implique l'épreuve du travail, je veux maintenant utiliser ce chapitre pour aborder les supports des travailleuses sociales. Je pourrai ainsi répondre à deux de mes sous-questions de recherche énoncées au chapitre 2, lesquelles visent à identifier les supports de la travailleuse et comprendre quel rôle ils jouent dans le processus de stabilisation de l'individu.

La notion de support avancée par Martuccelli, dans sa définition et sa nature, semble difficilement saisissable. Dans l'ouverture du livre *Matériaux pour une sociologie de l'individu*, qu'ont dirigé Vincent Caradec et Danilo Martuccelli, les auteurs précisent que celle-ci n'a rien à voir avec les notions de « capital » ou de « ressource ». Ces dernières, arguent-ils, orientent le regard « sur le différentiel de moyens d'action

dont disposent les acteurs – et dont découlerait, de façon plus ou moins immédiate, les capacités des individus à être des individus » (Caradec et Martuccelli, 2004, p. 21). Par-là, poursuivent-ils, « on donne aux “supports” une fonction trop consciente, trop maîtrisée, trop limitée », alors que ceux-ci ne se limitent pas « à une dimension proprement active » (Caradec et Martuccelli, 2004, p. 21-22).

Les supports ne représentent donc pas quelque chose de facilement mobilisable, d'instrumentalisable, ni même de conscient pour les personnes qui en bénéficient. Ils s'établissent « dans un clair-obscur *sui generis*, mi-actif, mi-passif » et se définissent « par une forme d'action plutôt indirecte ou oblique que directe » (Caradec et Martuccelli, 2004, p. 22). Identifier les supports à l'aide d'une telle définition me paraissait être, au départ, un défi colossal qui se trouvait à reposer en grande partie sur « l'intuition raisonnée » (Soulet, 2006) du chercheur. Au fil de l'analyse, je me rends toutefois compte que les supports identifiés répondent de manière juste aux caractéristiques soulevées, et que la sociologie des supports qui a émergé des données met effectivement « en accord les modèles et les idéaux avec les existences réelles » (Caradec et Martuccelli, 2004, p. 22).

Les supports des travailleuses rencontrées leur permettent de se tenir dans cet équilibre entre l'idéal et le réel ; de résister et de se maintenir dans la tension décrite aux chapitres précédents. Face au pâtre, à la tension et à l'ambivalence de l'épreuve que connaissent les travailleuses, les supports viennent assurer une « certaine solidité » (Martuccelli, 2010). Ils permettent aux travailleuses d'asseoir et d'affirmer ce qu'elles sont, tout en justifiant des facettes de leur être au nom desquelles la résistance à la norme et à la défense de l'idéal est nécessaire. De plus, ils s'avèrent être, dans le cas présent, ce qui permet à l'individu d'osciller entre différents régimes de réalités.

En effet, suite à l'analyse des données, il m'a paru évident que les travailleuses rencontrées présentaient, dans leur expression de l'épreuve du travail, différents régimes de réalité. Ceux-ci sont mobilisés par les travailleuses pour renforcer leur identité professionnelle, mais leur action s'étend bien au-delà, soutenant parfois l'identité des individus de manière globale. À travers les narratifs visuels et discursifs, les réalités enchantée et désenchantée se côtoient et viennent brouiller les frontières de ce qui existe dans l'ici et le maintenant.

Si la réalité est « ce qui résiste » (Martuccelli, 2014), ramenant tôt ou tard la perspective de l'être dans un désenchantement plus ou moins confortable, les travailleuses elles, montrent à de nombreux moments leur résistance à cette réalité. Elles oscillent entre enchantement et désenchantement. Cette oscillation participe à une grande part de « l'illusion » du travail social que dénoncent et décrivent les travailleuses. Si elle contribue au maintien de cette illusion, cette oscillation semble toutefois fondamentalement nécessaire à la persistance du « travail social » tel que valorisé par les travailleuses. En fait, la profession « enchantée » se confronte parfois si durement à la réalité, et cette lutte paraît tellement inadmissible et inconcevable pour les travailleuses, que c'est le rapport à l'enchantement qui semble être un support. À d'autres moments, c'est le contraire qui se produit. La profession « enchantée » apparaît comme tellement lourde à porter que c'est la réalité désenchantée qui vient supporter la travailleuse dans son désir de perdurer dans la profession.

Pour bien rendre compte de cette dynamique, j'ai donc séparé les supports transversaux, c'est-à-dire les supports que j'ai pu déceler à travers les narratifs discursifs et visuels de toutes les participantes, selon le régime de réalité auquel ils appartiennent.

## 8.1 Les supports enchantés

### 8.1.1 L'idée que « le système va sauter »

La première constante que j'ai remarquée dans les discours des travailleuses est cette idée forte que la situation, telle qu'elle est, ne peut plus continuer. Pour elles, il est clair que l'efficacité économique gagne du terrain sur la qualité du travail à un rythme effréné, rendant le travail social de plus en plus impossible. Au sein des discours, se révèle la perception que la préséance accordée à l'économique va en se cristallisant, et cela, à force de « compressions » et de « fusions ». Les grands projets de réforme des services sociaux sont énoncés comme autant de preuves de la déshumanisation de la profession, laquelle est directement menée tant par les dirigeants politiques que les gestionnaires locaux. Selon leurs dires, tout se passe comme si ces derniers ne comprenaient pas qu'en bout de piste, ce n'est pas « payant » d'être efficace à court terme et de faire de la gestion de courte vue. À long terme, il en coûte plus cher de régler ces problématiques sociales, que l'on néglige dans l'immédiat, et cela, sans parler des impacts humains qui sont, eux aussi, importants.

Comme je l'ai déjà mentionné dans les chapitres précédents, ce discours n'est pas nouveau. La confrontation qu'il met en lumière, entre la gestion économique froide et dure et le travail social humain et sensible, est quelque chose de bien décrit dans la littérature s'intéressant aux tensions inhérentes à la profession et au « cas » du travail social (Dubet, 2006). Au cœur de cette vision noire où le travail social perd son « sacré » (Dubet, 2006) se cache toutefois un support important : c'est cette idée que le système est au bord de l'éclatement.

En fait, j'ai retrouvé au sein des discours quelque chose qui ressemble à un « seuil », c'est-à-dire la croyance que, si la situation continue de se dégrader, c'est un véritable scénario catastrophe qui aura lieu, et comme cette dégradation est déjà en cours, il y a de bonnes raisons de penser que cette catastrophe est imminente. Cette perspective est alarmante pour les travailleuses, car elle sous-entend l'effondrement même du système public de santé et des services sociaux : une fois le seuil franchi, c'est la véritable hécatombe pour les individus les plus vulnérables qui deviennent littéralement victimes d'injustice et de malheurs sociaux. Ce démantèlement du système est angoissant, déroutant. Mais si elle est porteuse d'angoisse, l'idée du seuil apporte également de l'espoir : « ça va bientôt implorer », disent les travailleuses, « et à ce moment-là nous pourrons reconstruire ». À ce moment-là les gens choisirons de faire « bien les choses » (qualitativement) plutôt que de faire « la bonne chose » (économiquement).

Cette idée, que « le système va sauter », se retrouve dans tous les narratifs discursifs. Si son imminence est évoquée inégalement par les participantes, sa façon de susciter l'espoir, elle, est constante. De manière caricaturale, on pourrait dire que la travailleuse sociale doit savoir être patiente, garder espoir et continuer de croire en son travail social, car l'avènement viendra... C'est inéluctable, puisqu'après tout la situation « n'a pas d'allure ». À plusieurs moments dans les entretiens, cette rhétorique soutient la travailleuse dans sa vision du travail social vertueux, l'aide à affirmer la légitimité de ses croyances en la matière.

Ce seuil est également présent dans les narratifs visuels. Il est évoqué en contre-jour à travers la mobilisation de la notion de faux semblants, qui permet de rendre compte de la clairvoyance qu'ont les travailleuses de leur profession et du cadre institutionnel dans lequel elle est mise en œuvre. Elle est beaucoup plus claire dans

les images qui évoquent le passage initiatique, où les notions de cheminement, d'aboutissement et de finalité à atteindre sont fortement représentées. Le travail social est en cheminement vers son avènement global, tout comme le sont, individuellement, les travailleuses.

Le seuil fait partie des supports « enchantés », car cette idée que « le système va sauter » est une vue de l'esprit, un « dispositif imaginaire » (Martuccelli, 2014, p. 382). Celui-ci émane d'une représentation de ce que devrait être le travail social, mais aussi de la place et de l'importance que devraient occuper l'individu et les services sociaux dans la société. Cette vision enchantée fait partie de l'identité culturelle du travail social qui vient recadrer et modifier la réalité pour rendre le travail social possible et logiquement tolérable. Le seuil permet de supporter le sens du travail, le sens de la profession.

Le caractère très ciblé de ce support enchanté m'est apparu clairement lors des entrevues exploratoires que j'ai réalisées avec des gestionnaires et des collaborateurs de professions autres qui gravitent autour des travailleuses sociales dans le secteur public. J'ai pu, à ce moment-là, remarquer que très peu de professionnels-cadres partagent cette vision du seuil. S'ils connaissent très bien ce qu'ils nomment « le discours TS » sur le seuil et l'éclatement des services sociaux, ils sont majoritairement d'avis que les dernières compressions et fusions étaient nécessaires pour aspirer à un réseau de soins plus fort et adéquat.

### 8.1.2 La noblesse de la vocation

Les travailleuses sociales rencontrées parlent toutes du travail social comme d'une vocation, faisant là référence au dévouement et à la somme considérable d'heures qu'elles doivent consacrer à leur travail pour « bien » le faire. Le « don » de ces heures est vu comme quelque chose de valorisant, de vertueux. Lorsque l'on devient travailleuse sociale, disent-elles, il faut s'attendre à donner. Donner de son temps, de son énergie, mais également donner de soi ; un don de soi qui passe non seulement par l'investissement de soi dans le contact réel avec l'individu, mais aussi par le fait d'être fidèle à ses convictions et à sa vision de l'injustice au sein même de son institution. Il faut s'attendre à être dans la confrontation quand on fait du travail social au sein du réseau public, car cette profession demande de se questionner sur l'institution dans laquelle le travail s'effectue et de suggérer des modifications ; de faire bouger le système « de l'intérieur », de l'améliorer. C'est le champ d'action de la « pensée critique » disent les participantes. Celui-ci est nécessaire pour la profession qui, de manière globale, se doit d'être la gardienne d'un réseau de services sociaux accessibles, sains et équitables, et aussi pour la professionnelle, de façon individuelle. Le développement de cette pensée critique est ce qui fait de la travailleuse sociale un être de réflexion et d'action, plutôt qu'une simple clinicienne. Les efforts déployés pour assumer cette posture, pour se questionner et pour « défendre les droits », ne sont toutefois pas reconnus comme faisant partie de ce travail, de cette profession. Même par les professionnelles, ils sont perçus comme un don, comme une dimension de la vocation.

Cet aspect vocationnel est très présent dans le narratif discursif. Difficile de ne pas y voir le parallèle avec Don Quichotte, dont la figure de défenseur ressort du narratif

visuel. Cette douleur, cette difficulté du travail, intimement liée à une vision humaniste et pure du travail social, est un support souvent évoqué lors des entretiens. Habituellement, il en est mention en lien avec la notion de « choix » professionnel. J'ai « choisi » le travail social, semblent dire les travailleuses, même si je savais bien que ce ne serait pas de tout repos. Et il y a une vertu associée à ce choix, à cet « humanisme » et à cet « amour de l'humain ». Plusieurs positions idéologiques ou pratiques, dans le travail comme dans la vie de ces professionnelles, sont soutenues par cet argument de vertu. Le désir et la fierté de se battre pour un travail social qui respecte l'humain devient un point d'ancrage qui permet de faire face.

Le caractère enchanté de ce support m'est apparu abruptement lorsque Fiona m'a expliqué qu'il était normal, pour une travailleuse sociale, de se former sur son temps personnel, le soir ou les fins de semaine ; qu'il est normal selon elle d'avoir à lire lors de ses congés pour s'outiller et se garder à jour dans sa pratique. De mon point de vue « désenchanté », ces heures représentent du travail. Il m'apparaissait insensé qu'elle utilise ses congés pour ces tâches, qu'elle laisse une si grande place à sa profession au sein de son temps « privé ». Pour elle, affirmait-elle, ça faisait partie de son choix de carrière. Éliane tenait un discours similaire. Selon elle, toutefois, il y avait là une bonne raison d'éprouver de la colère. Bien sûr, elle veut aider les personnes et elle a choisi cette profession parce qu'elle aime « l'humain », mais elle ne pensait pas que cela l'accaparerait autant et qu'elle serait obligée de donner de son temps, et cela, même quand elle s'en passerait bien.

Lucide et directe, Éliane lève le voile sur l'enchantement de ce support lors de l'entrevue 2 : selon elle, cette histoire de vocation n'est qu'une manière de parvenir à conserver un sens au travail social. Elle explique qu'à son avis, un regard réaliste

permet facilement de percer à jour l'illusion et de se rendre compte que, finalement, les travailleuses sociales sont instrumentalisées, déprofessionnalisées et exploitées. Qu'elles sont réduites à n'être qu'une « facade » humaine devant le vide des services du réseau, un discours que mettent aussi de l'avant Bianca et Dominique. Selon elles, il est clair qu'on leur demande de faire un travail social clinique, mécanique, en leur offrant des conditions inacceptables. Captives de leur champ professionnel, pour lequel il y a peu d'autres alternatives d'emploi, elles doivent trouver un moyen, un discours, pour accepter leur condition. Il est extrêmement difficile et honteux, explique Éliane, de réaliser ce à quoi sont réduites les travailleuses sociales et à quel point celles-ci demeurent en poste malgré tout, et souvent pendant des années. Au bout du compte, affirme-t-elle « il y a une certaine gêne de se faire endurer ça, tu comprends-tu ? » (E2, P.13). Un peu plus loin dans l'entrevue, Éliane compare même sa relation au travail social à une relation de violence conjugale dans laquelle on a honte d'être restée si longtemps.

Devant cette gêne et cette honte, le support de la vocation vient enchanter la réalité. Il permet non seulement de « supporter » les choix professionnels et opérationnels en termes de légitimité, mais aussi de « supporter » le cadre dans lequel s'effectuent ces choix dans le sens de « l'endurer », de le « tolérer », de lui donner un sens. De manière plus large, il permet également de « supporter » le monde « perçu » dans lequel la travailleuse existe et dans lequel son existence se définit. Il permet, en fait, de supporter l'illusion.

### 8.1.3 La confiance accordée aux acteurs du système

Le dernier support enchanté est le discours de confiance que les travailleuses tiennent à l'égard des acteurs du système qu'est l'administration de services sociaux au sein de l'institution publique, et qui se prolonge avec la coopération des organismes communautaires. Ce support n'est pas évoqué clairement par les participantes, mais il s'inscrit en trame de fond dans la plupart des discours. Il consiste en cette idée que l'individu, après avoir complété sa route avec la travailleuse, pourra, si besoin est, être pris en charge par un autre individu, qu'il s'agisse d'un professionnel des services sociaux publics ou des services sociaux communautaires. Les travailleuses sont ainsi capables de « laisser aller » le client, sachant que le travail n'est pas terminé, mais que quelqu'un d'autre saura prendre le relais. Après tout, disent-elles, si moi, qui fais bien mon travail et qui ai à cœur de mettre l'humain au cœur de ma pratique, j'existe dans ce système, il y en a sûrement d'autres.

Cette confiance est accordée à d'hypothétiques professionnelles beaucoup plus qu'au « système » en tant que filet social performant : on ne sait pas trop comment le système finit par fonctionner, car il a plusieurs dysfonctionnements, mais on a quand même confiance au facteur humain. On a confiance en ces personnes qui travaillent dans le système et qui essaient de contrer ses dysfonctionnements.

Le but de cette confiance accordée est de dédouaner la travailleuse de son impression de devoir accompagner l'individu jusqu'à ce que sa situation se soit améliorée. Elle vise à lui laisser croire que la personne ne se retrouve pas complètement abandonnée au bout du processus. Pourtant, à plusieurs égards, le

système dans lequel elles mettent cette confiance est clairement dénoncé : les ressources s'amenuisent pour toutes les clientèles, les travailleuses n'ont pas la chance de bien faire leur travail, le travail social n'est qu'une façade, plusieurs employées « tombent au combat » devant la charge de travail...

Malgré son ancrage paradoxal, la confiance aux acteurs du système est un support grandement mobilisé lors des entretiens. Il est tantôt évoqué pour illustrer à quel point la travailleuse ne peut pas être blâmée individuellement pour les écarts du système, car elle participe à quelque chose de plus grand qu'elle, tantôt pour excuser un travail « bâclé », faute de temps ou de ressources. Dans le cas de ce dernier discours, les participantes ajoutent fréquemment que ce travail doit être vu comme une course à relais et que le travail « en plan » n'est que transmis à la personne suivante qui pourra le poursuivre.

Ce support vacille entre l'enchantement et le désenchantement. Il me fait penser à un rideau quasi transparent que l'on tire tout de même, à la fin du jour, pour se donner l'impression que personne, à l'extérieur, ne peut voir à l'intérieur. On sait très bien pourtant qu'une fois le soir tombé et les lumières allumées, le rideau n'est pas très efficace. On peut toutefois se faire berner, momentanément. On peut « oublier » que le rideau ne masque rien et l'information, passive, n'effleure pas l'esprit. Le même tour de passe-passe semble s'effectuer pour ce qui est de leur attitude à l'égard du système: les travailleuses se disent « convaincues » que le système est « malade » et qu'il va éminemment « sauter », mais, en même temps, elles admettent l'idée que les autres professionnels, autour du bénéficiaire pour lequel la travailleuse sociale a le sentiment de ne pas avoir pu en faire suffisamment, sauront prendre le relais et l'aider.

Il n'y a pas long à creuser, avec ces travailleuses, pour qu'elles reconnaissent que « peut-être » elles brandissent cet argument pour se déculpabiliser. Il y a là comme un demi-aveu quant à l'aspect bancal de ce support enchanté.

## 8.2 Les supports désenchantés

### 8.2.1 Le discours collectif de la plainte

Le discours de la plainte est une notion qui a été assez populaire dans la littérature traitant des problèmes de santé mentale au travail chez les travailleuses sociales. J'y ai brièvement fait allusion dans les chapitres précédents, mais comme le discours de la plainte est apparu dans les analyses comme l'un des supports désenchantés, je vais en parler plus en détail ici.

Élaborée par Abraham Franssen (2000), la notion de discours de la plainte réfère à un narratif à connotation négative (Couturier et Legault, 2002) que les travailleuses sociales adoptent pour dénoncer « l'écart entre le rôle qu'[elles] voudraient jouer et celui qu'[elles] déplorent "qu'on leur fait jouer" » (Franssen, 2000, p. 49). Les professionnelles se plaignent « traditionnellement » de la dérive gestionnaire de l'institution et de la préséance de l'économique sur l'humain, les condamnant à vivre au cœur de paradoxes (Autès, 1999 ; Dubet, 2006 ; Franssen, 2000). Toutefois, selon Franssen (2000), ce discours servirait moins, pour les professionnelles, à dénoncer l'état de fait pénible de la profession, qu'à se construire une identité et à donner un sens à leur expérience du travail. Le narratif de l'épuisement, nommé discours de la plainte, participerait donc à une gestion identitaire individuelle chez les professionnelles.

Le discours de la plainte que je souhaite pointer en tant que support n'est cependant pas le discours que l'individu porte en lui et exprime de manière individuelle afin de faire voir et de rendre réelle sa souffrance. Ce récit, décrit par Franssen (2000) comme le discours de la plainte, existe et il est toujours d'actualité ; de nombreux exemples en témoignent au sein des données que j'ai recueillies. Toutefois, j'ai remarqué que ce discours prenait une autre dimension dans le cadre de mon analyse des supports : d'un discours individuel utilisé pour exprimer le mal-être, il est devenu discours collectif partagé. C'est pourquoi j'ai nommé ce support le discours « collectif » de la plainte.

Bianca est la première participante à avoir évoqué le discours collectif de la plainte comme support. Elle expliquait que par moment, elle n'éprouvait plus aucune gêne à prendre de la distance vis-à-vis de son travail, car désormais, il est si clair pour tout le monde que le travail social s'effectue dans des conditions impossibles qu'il devient tout à fait normal de se retrouver dans une situation intenable, et d'agir pour sa propre sauvegarde. Pour appuyer son point, Bianca a fait référence à un même numérique qu'elle a vu sur un réseau social (le même intitulé « social work », ci-dessous). Voici des exemples de mèmes utilisés sur les réseaux sociaux :

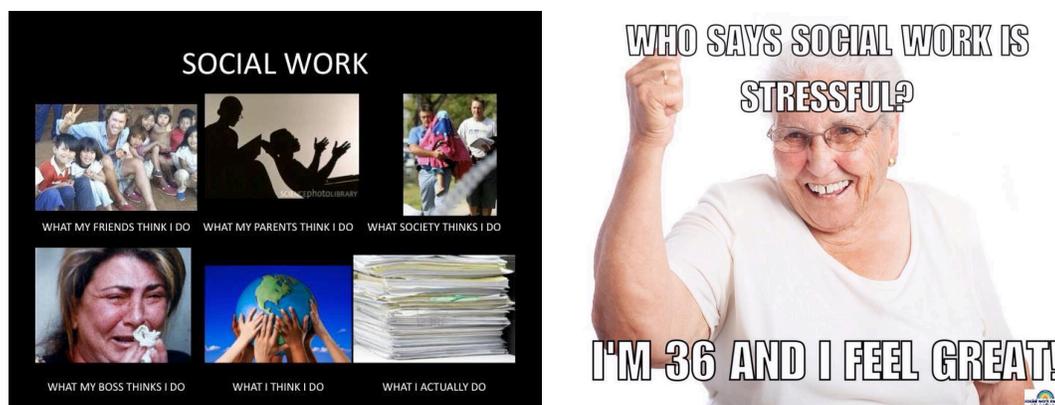


Figure 8.1 Mèmes populaires au sujet du travail social

Selon Bonenfant, « les mèmes numériques représentent une forme de communication visuelle tirant son origine dans les communautés en ligne » (2014). Majoritairement issus de la culture populaire, les mèmes numériques reprennent des sujets d'actualité, des phrases clés ou des images marquantes dans le but de les parodier ou de les commenter. Ces mèmes sont produits et disséminés dans l'espace numérique public par des communautés en ligne bien circonscrites, organisées autour d'intérêts communs et d'outils spécifiques. Comme l'explique Bonenfant, « le mème numérique est une production culturelle reflétant l'identité des communautés dans lesquelles il circule » (2014 par. 10).

Ainsi, les mèmes diffusés dans l'espace public, s'ils sont parfois visibles par tous, s'adressent aux seules personnes capables de décoder les nuances et l'intertextualité qu'ils contiennent. Cependant, comme ce n'est pas un échange fermé, mais un échange plus ou moins ouvert sur l'extérieur, la possibilité que le mème soit vu ou accroché par un public en périphérie de la scène sur laquelle il s'expose est bien réelle.

Une recherche rapide m'a permis de saisir l'ampleur, la récurrence et la popularité des mèmes ayant pour sujet le travail social sur quelques réseaux sociaux. Ceux-ci sont relayés et popularisés par des groupes essentiellement américains et européens d'envergure ayant plus de 400 000 membres. Ils émanent également d'individus travailleurs sociaux qui fréquentent ces groupes. Il n'est pas possible de savoir si c'est la propagation et la collectivisation du discours de la plainte qui a engendré les mèmes ou l'inverse, mais dans les 2 cas, ce qu'il est intéressant de constater c'est la force de cette critique du travail social.

Ce support réel et désenchanté, qu'est le discours collectif de la plainte, est utilisé par toutes les participantes quand elles parlent de leur prestation de travail. Lorsque je leur ai demandé si elles avaient l'impression d'être de « bonnes travailleuses sociales » selon leur propre vision de la profession, elles m'ont toutes répondu que, compte tenu du contexte et des conditions de pratiques ridicules de leur profession, elles faisaient un excellent travail.

Le discours collectif de la plainte, diffusé dans le social, partagé, ironisé, reconnu par d'autres lui donne une force et une légitimité qui permettent aux travailleuses de se recentrer et de repousser l'individualisation des normes et leurs paradoxes en rappelant sans cesse leur caractère collectif et utopique. Il permet donc aux travailleuses de « tenir » et de faire face.

### 8.2.2 La validation de l'autre

Le dernier support désenchanté désigne les supports interpersonnels que rencontrent les travailleuses. Il s'agit, pour le dire autrement, de ce que certains nomment le « soutien social ». Celui-ci, rappellent Caron et Guay, réfère « à la dispensation ou à l'échange de ressources émotionnelles, instrumentales ou d'informations par des non-professionnels, dans le contexte d'une réponse à la perception que les autres en ont besoin » (Caron et Guay, 2005, p. 16).

C'est ce qui se passe dans le cas des travailleuses rencontrées. De nombreuses personnes gravitent autour d'elles pour leur offrir divers soutiens dont le plus évoqué est le soutien émotionnel. Celui-ci provient majoritairement de collègues travailleuses sociales, mais également d'amis et de membres de la famille. Les

travailleuses apprécient et considèrent les manifestations de confiance, d'empathie, de bienveillance et d'encouragement comme nécessaires et aidantes. Elles sont nécessaires en ce qu'elles leur permettent de cesser de douter d'elles en confirmant leurs décisions et leur jugement professionnel. Elles sont aussi aidantes, disent les participantes, car elles viennent valoriser leurs apports, mais surtout, donner une légitimité à leur discours et à leur prise de position. Ce support permet aux travailleuses d'affirmer, pour elles-mêmes et face au monde : « je n'exagère pas », « je ne demande pas trop », « je n'erre pas » et « ce n'est pas moi le problème, mais bien la structure ».

Mais il n'y a pas que le soutien social, tel que décrit par Caron et Guay (2005), qui entre en ligne de compte dans le support de la validation de l'autre. Il y a aussi tout ce qu'apportent les « clients » et les « bénéficiaires », de l'aide qui ne constitue pas comme telle « une réponse à la perception que les autres en ont besoin » (Caron et Guay, 2005, p. 16). Leurs remerciements, leurs transformations et leurs réussites sont autant de supports pour les travailleuses qui s'en « servent » pour valider tantôt leurs décisions cliniques, tantôt leur combat en matière de défense de droits, tantôt leur choix de carrière.

Ces « réussites » du travail social permettent aux travailleuses de se percevoir et de se valider comme de « bonnes » professionnelles, comme des travailleuses « vertueuses ». Elles permettent également aux travailleuses de se « solidifier » et d'améliorer la sûreté de leur être face à un contexte de travail qui les amène à se remettre sans cesse en question.

## CHAPITRE IX

### DISCUSSION

La discussion est, selon Evans (2014), cette section de la thèse où il faut établir ce qui peut être conclu à la suite des résultats présentés. C'est l'étape, affirme-t-il, où il faut savoir transformer les informations glanées en connaissances et où il pourrait être possible, pour l'autrice, d'établir de nouvelles théories ou même, de nouvelles façons de concevoir et de penser l'objet de recherche (Evans, 2014). C'est donc le moment, pour moi, d'essayer d'approfondir mes réflexions au sujet des résultats présentés plus tôt et d'utiliser ce conseil d'Evans quant à l'exploitation de mon imagination théorique et de ma créativité.

Dans le but de structurer un tel contenu de manière cohérente, je me suis raccrochée à mes objectifs de recherche. Pour rappel, ma question principale de recherche s'énonce ainsi : Comment la travailleuse sociale parvient-elle à se stabiliser au sein de la tension qu'implique l'épreuve du travail ? Celle-ci s'accompagne de sous-questions de recherche qui pointent vers les objectifs suivants : 1) comprendre comment s'éprouve la tension que vivent les travailleuses au cœur de l'épreuve du travail, 2) comprendre comment cette tension se diffracte dans le cas particulier du travail social 3) identifier les différents supports qui émergent de leurs récits et comprendre le rôle de ces supports dans le processus de stabilisation de l'individu et, finalement, 4) comprendre comment ces supports permettent à la travailleuse de réinterpréter,

voire réinventer son travail vécu pour faire en sorte qu'il soit en accord avec sa quête de justesse personnelle.

Puisque mes objectifs se concentrent davantage sur les notions de tension et de supports, j'ai décidé de diviser la discussion afin de traiter chacune d'elles dans une section distincte. Dans la section sur la tension, je reviens sur la définition de la tension qui a émergé à la suite de mon analyse, et j'essaie de voir comment la vigilance ordinaire et la fatigue de réenchâtement informent sur la manière dont les structures sociales travaillent les individus. J'aborde également ce qu'il advient de la dynamique de stabilisation de la travailleuse dans un tel contexte. Dans la section traitant des supports, je m'intéresse plutôt au potentiel de réinvention que ces supports présentent pour les travailleuses et leur impact sur la quête de justesse personnelle de celles-ci.

Si j'ai pu voir, dans différents ouvrages portant sur la rédaction de la thèse, que la discussion pouvait aussi être le lieu pour aborder les limites de la thèse et les nouvelles pistes de recherche, j'ai toutefois choisi de traiter ces questions dans le chapitre final, sous forme de conclusion. Il ne faut donc pas s'étonner de ne pas les retrouver ici.

### 9.1 Vivre dans la tension

À travers le récit que les participantes ont livré au sujet de leur situation individuelle, celles-ci ont dénoncé un malaise qu'elles désignent comme étant de la souffrance. Au-delà de la souffrance individuelle, j'y vois cependant ce que Vrancken appelle « quelque chose comme une tentative de reformulation sourde et sans doute

contenue de la question sociale » (Vrancken, 2011, p. 15). Je ne suis pas en mesure d'assurer que je perçois cette « question sociale » sous le même angle que l'auteur, mais je peux toutefois mentionner que cette souffrance exprimée m'apparaît être un indice visible de la présence d'un phénomène collectif : l'expression d'un désarroi et d'un épuisement face à une normativité, une emprise du social qui enjoint les personnes à être des individus et à canaliser leur subjectivité vers un projet de réalisation de soi et de participation de soi qu'il leur faut réussir.

Cette expérience de la vie sociale se déroule dans une ambiance lourde, dans le cas des participantes, où l'espace, entre soi et les autres à l'intérieur même de leur vécu professionnel, se trouve constamment négocié et débattu sans jamais pouvoir être totalement et paisiblement assumé. Elles n'ont pas la chance de se « déposer » durablement : elles doivent apprendre à supporter sans relâche cette tension, à sans cesse travailler pour s'y stabiliser. Rejoué sans arrêt, le jeu de la stabilisation est permanent, et c'est dans cet espace incertain qu'il faut apprendre à vivre.

Je veux préciser que la souffrance et le discours sur la souffrance ne sont pas les seuls langages pour parler de la question sociale, celle-ci se canalise dans bien d'autres registres d'expressivité, selon le bagage et les outils d'expression dont sont dotées les personnes qui cherchent à expliquer leur ressenti face aux structures. Néanmoins, je suis d'avis que la pénibilité et la lourdeur des injonctions que cette question sociale fait peser sur les individus se traduisent, dans le présent projet, par un malaise que je relie à la souffrance.

Dans le cas de la profession du travail social, cette canalisation de la subjectivité m'apparaît fusionner le projet de réalisation de soi à celui de l'atteinte d'une virtuosité professionnelle. Cette virtuosité semble passer, de plus en plus, vers une

personnalisation des interventions, bien que les exigences de standardisation et d'efficacité ne facilitent pas cette voie. En fait, il y a là le point de rencontre de nombreuses structures qui se frottent et s'influencent : la travailleuse sociale, avec tout ce qu'elle porte et tout ce qu'elle s'est forgée en termes d'aspirations personnelles et professionnelles, doit naviguer au cœur d'une structure organisationnelle prise dans des logiques paradoxales, en même temps que dans des structures sociales et professionnelles qui lui demandent de se conformer à ces mêmes logiques paradoxales... mais sans renoncer au « sacré » du travail social et à son essence. Un investissement subjectif de soi dans la profession, forçant résilience et créativité, devient nécessaire. Un investissement de soi qui peut être vu et vécu comme relevant de l'autonomie professionnelle avec le risque toujours présent de basculer dans le fardeau personnel qu'implique le désengagement organisationnel.

Les données amassées montrent bien le travail de funambule de la travailleuse sociale. Elles viennent renforcer l'argument selon lequel vivre une situation de mal-être au travail s'inscrit dans l'intime, et est susceptible de bouleverser durablement et profondément l'expérience de la vie des individus et leur trajectoire. De ce constat en découle un autre, plus critique : l'évaluation du stress et des problèmes de santé mentale au travail, de manière traditionnelle, ne permet pas de mettre en lumière toute l'ampleur du phénomène du mal-être au travail et l'expérience vécue d'un tel mal. Les approches et modèles utilisés dans l'étude de la santé mentale au travail (les approches individuelles centrées sur la perception du travail, sur l'organisation du travail, et les approches collectives du travail (Ottman, 2015)), ne suffisent pas à comprendre à quel point l'expérience du mal-être au travail, avant même que l'on parle d'épuisement professionnel ou de burnout, est une réalité vécue intimement, dramatiquement et qui a des impacts majeurs sur la vie des personnes.

Les deux dimensions énoncées ci-dessous, la vigilance ordinaire et la fatigue de réenchancement, permettent selon moi de mettre en lumière les endroits où, au cœur des expériences des participantes et donc, du vécu de l'épreuve du travail pour les travailleuses sociales précisément, la souffrance décrite comme individuelle va en réalité bien au-delà et révèle toute la tension inhérente à l'épreuve. Comprendre ce que la vigilance ordinaire et la fatigue de réenchancement représentent en termes d'expérience vécue permet de saisir en quoi la tension s'inscrit dans une dimension sociale et politique du vécu au travail et comment les structures travaillent les individus et vice versa.

#### 9.1.1 La vigilance ordinaire

Le monde du travail social comporte de nombreux risques qui sont perçus, éprouvés ou encore envisagés en tout temps. Les travailleuses rencontrées craignent, plus ou moins activement, d'être blessées physiquement, moralement, éthiquement... D'être obligées d'aller contre leur vision de l'individu, contre leurs principes, contre ce qu'elles considèrent comme le sacré du travail social. Elles cherchent sans cesse des moyens de « continuer » dans la profession, de s'y tailler une place, d'y faire valoir leur vision des choses, d'y être reconnues, entendues. Elles cherchent à y exister. L'impression d'être méprisées par l'institution, de travailler à contre-courant d'un système inhumain et de risquer ce qu'elles sont à travers l'ordinaire de la profession représentent des facteurs qui viennent assombrir les moments de grâce qu'elles atteignent lorsqu'elles parviennent à aider les personnes comme elles l'entendent.

En fait, être travailleuse sociale n'est jamais vécu paisiblement dans les cas rencontrés, et cela, même si le discours sur la profession reste fondamentalement

positif. Être travailleuse sociale comprend une dimension importante de remise en question de soi et de réajustement de soi dans une optique d'adéquation à un idéal mythique du travail social, mais aussi de contribution sociale à l'amélioration du monde. Dans cette conception du travail social vécu, qui mélange les visions individuelle, professionnelle et institutionnelle pour créer une définition de la profession éclatée et paradoxale, l'individu agissant y est beaucoup décrit comme quelqu'un qui voit à sa sauvegarde (morale, psychologique, éthique, professionnelle). Sous cet angle, la travailleuse se trouve à être dans une situation de vigilance constante : elle doit sans cesse évaluer et faire des choix afin de se positionner le plus « sécuritairement possible », d'agir au mieux de ses capacités et de ses ressources ou, du moins, de manière à être le plus possible en accord avec qui elle est et qui elle veut être comme travailleuse.

Le vécu personnel et intime lié à l'épreuve du travail ne peut pas être sous-estimé lorsque l'on s'intéresse à la santé mentale de ces travailleuses et à leur bien-être au travail. La manière dont elles comprennent et incorporent le risque d'être « blessée » et d'être « hypothéquée » par cette profession est une dimension clé dans la compréhension de leur vécu du travail et de l'épreuve. Celle-ci doit être considérée comme une part active du travail dans l'évaluation des risques liés à la santé mentale au travail.

### 9.1.2 La fatigue de réenchancement

À la lumière des résultats recueillis, il est possible d'affirmer que, contrairement à ce que l'on retrouve dans la littérature à propos des métiers du care, la difficulté et le mal-être au travail des travailleuses rencontrées semblent n'être que très peu liés à la

fatigue ou à l'usure de compassion (Fortin, 2014 ; Legault Faucher, 2007). Si les travailleuses ont effectivement un « profond désir d'alléger la souffrance des personnes » (Fortin, 2014, p. 11), ce n'est toutefois pas sur ce point que leurs narratifs mettent l'accent lorsqu'elles évoquent les sujets de la pénibilité et de la souffrance. En fait, les personnes aidées n'ont que très peu d'espace dans les narratifs des travailleuses ; c'est la dynamique entre la vision idéalisée qu'a la travailleuse sociale de son travail et comment elle met celle-ci concrètement en œuvre qui prend toute la place.

Le déplacement est significatif. À travers les narratifs, ce ne sont pas les clients qui ont d'abord besoin d'aide, mais les travailleuses elles-mêmes. Elles ont besoin d'aide pour se négocier un espace dans le système, pour être en mesure « d'exister » dans celui-ci et surtout pour continuer de maintenir, à bout de bras, le mince rideau de fumée qui garde active leur vision enchantée du travail social. J'utilise l'image du « rideau de fumée » car j'ai le sentiment que les travailleuses savent très bien à quoi « en est réduite » leur profession. Elles ne sont pas dupes face à cela mais elles préfèrent mobiliser un discours enchanté sur leur profession qui leur donnera la force et le courage de continuer. Tout comme le rideau de fumée, le discours enchanté masque un certain temps la réalité qui se cache derrière; il suffit de quelques efforts toutefois pour percer à jour le stratagème. Au sein d'un système qui a de moins en moins de ressources, qui se trouve surchargé par la demande, et qui laisse de moins en moins d'espace pour la personnalisation de l'intervention, les travailleuses ont la cruelle impression d'être, par leurs actions auprès des personnes aidées, le dernier pilier solide de ce système morcelé.

Ces efforts doivent être compris comme quelque chose d'inhérent à la profession et considéré comme du travail comme tel. Cette composante humaine du travail

gagnerait à être approfondie pour une meilleure évaluation et une meilleure compréhension de ce en quoi consiste le travail social au sein du réseau public et de ce qu'il en coûte en énergie créative et émotionnelle pour faire face à l'épreuve et continuer dans la profession. C'est en tablant sur la narration collective et en se décollant de l'individualisation des récits, pour lesquels il peut être tentant de voir les bifurcations des individus comme le résultat de leurs « choix » personnels sans s'attarder aux structures sociales, qu'il faudra attaquer le problème pour comprendre que le travail social exige de l'individu un travail qui excède la part professionnelle qu'on lui attribue communément.

## 9.2 Le rôle des supports et le potentiel de réinvention

La conception du projet sous l'angle de l'épreuve du travail m'a amenée à concentrer mes réflexions sur le vécu des participantes, de manière à ce que mon attention soit sans cesse ramenée sur la tension. Cet angle a été choisi pour me permettre de comprendre l'action de la tension sur l'individu qui fait « face », et ensuite réfléchir sur la manière dont les participantes évaluent les structures sociales et se les représentent.

En fait, m'intéresser à la notion d'élasticité de l'intermonde et à la dynamique « tire-pousse » particulière qui s'étale entre « les acteurs » (l'individualité) et « le système » (la collectivité) m'a permis de considérer les points de tension de l'épreuve du travail des participantes. Cette gymnastique a approfondi ma compréhension des supports qui permettent aux travailleuses de rester dans cette profession, mais aussi de dresser l'ébauche d'une structure momentanée (dans l'ici et le maintenant) quant aux points de limites de l'élasticité de l'intermonde. En définitive, il en ressort que

cette structure momentanée de la tension a effectivement les apparences d'un défi qui se rejoue sans cesse et qui n'est jamais totalement résolu (Martuccelli, 2006). La vigilance ordinaire et la fatigue de réenchâtement sont des dimensions vécues qui usent par la force du temps.

La manière dont les supports sont mobilisés va dans le même sens. Le grand constat que je retiens en ce qui a trait aux supports est qu'ils servent essentiellement à recadrer la perception des participantes et à la légitimer face à une impossible résolution de l'épreuve. En ce qui concerne ma lecture de la dynamique individu-support, il subsiste pour moi une impression de vacuité et de vase clos : l'individu semble se projeter contre l'intermonde, contre ce qu'il représente de normes, dans un véritable éclat d'existence et d'affirmation... pour, après un temps d'essai, y revenir, rabroué par le poids des structures et des normes. Mais comment avouer que, finalement, le poids d'être « soi » au sein du « système » devient trop lourd ? Que cela épuise et qu'il faut, en définitive, jeter l'éponge et se sauvegarder ? Les efforts sont ensuite déployés vers la construction d'une légitimité bancale, pour laquelle les travailleuses reconnaissent qu'elles sont loin de l'idéal, et qui se retrouve basée sur des supports en lesquels elles semblent avoir Foi par dépit.

Pour faciliter la compréhension et expliquer ce point, je rappelle que les supports transversaux présentés au chapitre 8 se divisent en deux catégories : les supports enchantés (le seuil, la noblesse de la vocation et la confiance accordée aux acteurs du système) et les supports désenchantés (le discours collectif de la plainte et la validation de l'autre). Si les supports désenchantés servent à solidifier les travailleuses en leur fournissant des appuis hors d'elles-mêmes quant à leur lecture de la réalité vécue, ils ne permettent pas de changer la situation difficile. Tout au plus permettent-ils à la travailleuse de comprendre qu'elle n'est pas la seule dans sa

situation et que son discours a des appuis externes. Bien que ces supports attestent de la difficulté d'actualiser un travail social vécu qui soit en accord avec « l'essence de la profession », ils ne changent rien, dans l'immédiat, au quotidien et à l'ordinaire du travail.

La même logique est à l'œuvre en ce qui a trait aux supports enchantés. Il faut cependant leur ajouter une particularité singulière : les travailleuses montrent clairement, dans certains détours de leurs discours, qu'elles tiennent ces supports à bout de bras. Si elles évoquent le seuil à de nombreux moments pour y asseoir le sens de leur investissement dans la profession par exemple, elles confieront tout de même plus tard que continuer de « croire » en ce seuil est peut-être illusoire, mais qu'il y a peu d'autres options qui leur permettent « de tenir le coup » dans la profession.

Les argumentaires traitant du seuil, de la noblesse de la vocation et de la confiance accordée aux acteurs du système en révèlent beaucoup sur la perception qu'ont les travailleuses des structures au cœur desquelles elles se retrouvent. Ce qui ressort, c'est leur sentiment de n'avoir aucune emprise sur la réalité pour faire changer les choses. Elles se sentent impuissantes et, effectivement, elles le sont.

À bien regarder l'espace d'action des travailleuses sociales, force est de constater que celles-ci n'ont que très peu d'impacts sur les déterminants organisationnels du travail social. Ce qui dicte au travail social ce qu'il doit être ou ce qu'il serait bien qu'il devienne dans l'espace relativement bien défini des services sociaux publics, n'a que bien peu à voir avec les travailleuses elles-mêmes. Tout cela revient au droit de gestion de l'employeur et aux impératifs financiers, laissant aux travailleuses sociales le mince espace qu'occupent leurs actes réservés et leurs conventions collectives. Le

travail demeure majoritairement encadré par des décisions administratives basées sur des informations statistiques quant à l'efficacité des professionnelles en travail social à retourner les personnes aidées dans la société, à désembourber les salles d'attente, à réduire les listes d'attente ou encore à libérer des lits dans les hôpitaux... Si les travailleuses réclament depuis des années leur autonomie et la reconnaissance de leur statut professionnel, ces éléments font partie d'une lutte qui est bien loin, pour le moment, d'atteindre la sphère politique et d'avoir un impact sur l'essence des services sociaux.

Cet état de fait n'est pas étranger, non plus, à tout ce mythe qui encercle le travail social. Entourées par ce mythe aux multiples facettes déprofessionnalisantes, les travailleuses sociales ont beaucoup à faire et à déconstruire pour enfin accéder à un espace où elles pourront exister, où elles seront écoutées, entendues et reconnues. D'autant plus que face à la déconstruction de ce mythe aux ramifications nébuleuses, complexes et qui se sont en grande partie construites historiquement, elles se retrouvent également impuissantes.

Conscientes de leur faible emprise sur les structures au cœur desquelles elles naviguent, les travailleuses semblent donc opter pour un repli vers elles-mêmes. La réinvention de leur travail social, dans de telles circonstances, a parfois les allures d'un acte de contrition. Sur cet aspect comme pour bien d'autres abordés dans la thèse, l'image du Don Quichotte va malheureusement bien aux travailleuses : tout comme le chevalier qui se bat dans un monde enchanté en vase clos, les supports servent à construire et à soutenir un discours positif du travail social et à garder celui-ci enchanté pour donner un sens à la bataille. Mais tout comme le quichotte, les travailleuses savent bien que l'issue est prévisible et qu'elles ne font pas vraiment le poids. C'est vers elles-mêmes et l'espace d'action restreint qui s'y trouve qu'elles se

tournent. Perrot-Corpet, qui dépeint le quichotte comme le « Chevalier rentré chez lui vaincu, mais vainqueur de soi-même » (2009, p. 111) est une excellente analogie... si l'on ajoute le fait que les travailleuses rencontrées ne sont pas encore « rentrées chez-elles » et se trouvent prises dans ce passage visant à les constituer comme des « vainqueurs d'elles-mêmes ».

L'épreuve du travail des travailleuses sociales semble ainsi n'être jamais vraiment résolue pour les travailleuses rencontrées. Elles donnent même l'impression que cette résolution ne pourra se produire que par un changement de carrière ou par le fait de quitter le réseau des services sociaux publics. Il subsiste de cette expérience du travail, chez les participantes, une impression amère quant à la quête de justesse personnelle. Les supports que les travailleuses mettent en œuvre leur permettent, tout au plus, d'affirmer que « dans le contexte présent » ou que « d'un point de vue réaliste », le travail social mis en œuvre est satisfaisant. Ils ne permettent donc pas l'atteinte de la justesse, mais, au mieux, d'en recadrer la quête. Ce n'est pas le travail social qui se voit réinventé par l'appui des supports, mais ce que les travailleuses ont comme visées quant à l'atteinte de leur justesse personnelle. Pour les travailleuses, la résolution de l'épreuve ne laisse donc, comme perspective, qu'un long épisode où il leur faut se stabiliser... jusqu'à ce que le seuil soit atteint et que le travail change ou jusqu'à ce qu'elles se retirent du milieu.

## CONCLUSION

En guise de conclusion, j'aimerais prendre le temps de revenir sur mes choix méthodologiques et l'apport de ceux-ci dans le cadre de mon processus de recherche. Il sera ensuite question des limites rencontrées lors de ce processus et des pistes de recherche futures qu'il m'est possible, pour le moment, d'entrevoir.

### Réflexion sur l'apport des méthodes utilisées

Il est certain qu'opter pour un bricolage méthodologique permettant de collecter et d'analyser des données discursives et visuelles a été fait avec l'intention d'y trouver une valeur ajoutée. Si, au début de la démarche, ce bricolage a émergé de mes préoccupations d'aborder la réalité des participantes avec considération, respect et bienveillance, mon intérêt envers l'imbrication d'une activité photographique s'est approfondi par la suite et cela, en grande partie grâce à sa capacité de mieux « entrer dans le phénomène », de mieux comprendre « ce que vivre dans ce monde signifie » (Charmaz, 2004, p. 980, traduction libre).

J'estime que, globalement, les attentes que j'avais envers la méthodologie mise en œuvre ont été satisfaites. Il est difficile de tracer les contours précis de l'apport de ce bricolage. Néanmoins, de grands constats peuvent être énoncés, notamment en ce qui concerne la créativité analytique qu'a provoquée la démarche d'interprétation

photographique et de couplage des données, ainsi que la richesse de la relation interviewer-interviewé et l'accès au matériau sensible.

Une démarche analytique qui force la créativité

Un des grands intérêts de la photographie et des données visuelles de manière générale est le potentiel interprétatif qu'elles recèlent. Le caractère polysémique de la photographie assure un spectre de possibilités interprétatives très vastes. Dans le cas présent, ces possibilités d'interprétation ont été canalisées par les analyses sémiotique et phénoménologique qui ont été conduites, lesquelles ont permis de retrancher un certain nombre de significations.

Une fois cette étape réalisée, les données ont permis de produire une quantité importante de « ficelles », pour reprendre l'expression de Howard Becker (2002), c'est-à-dire des avenues qui « aident à résoudre des problèmes de la pensée » (Becker, 2002, p. 24) ; le problème étant « comment faire pour analyser l'entièreté de mes données visuelles et discursives sans reléguer les données visuelles au second plan, mais en ancrant toutefois solidement l'analyse dans les perceptions des participantes ? ». Si ces ficelles représentaient de nombreuses pistes interprétatives en elles-mêmes, permettant d'éclairer la réalité vécue des participantes, ce n'est pas à ce premier niveau qu'elles m'ont le mieux servie. Considérées dans leur ensemble, à la manière d'un champ sémantique idéologique, les ficelles qui ont émergé des données visuelles m'ont poussée à me libérer des modes d'analyse conventionnels et m'ont « suggéré de nouvelles manières de manipuler les choses », m'ont fait « observer les choses sous un angle différent » et ont « suscité de nouvelles

questions, de nouvelles possibilités de comparaison » (Becker, 2002, p. 30) et ce, conformément au but que reconnaît Becker aux ficelles.

En raffinant mon analyse des symboles contenus dans les images (la neige, la machine, l'eau, la montagne, le passage initiatique, la contemplation...), je suis parvenue à me décoller plus facilement de mon terrain que si j'avais opté pour une analyse de données discursives traditionnelles. Cette analyse m'a permis de générer des explications plus vastes que celles que j'aurais pu lier, peut-être machinalement, à mes connaissances de la littérature sur la santé mentale au travail des travailleuses sociales. Exigeant, déstabilisant et long, le processus m'a amenée sur des avenues que je n'aurais pas pu emprunter auparavant. Je pourrais donc dire qu'il m'a permis de remettre en question les représentations que je me faisais de mon objet d'étude, c'est-à-dire de transformer mon regard et ma pensée sur ce que j'étudiais, de modifier l'image que je me faisais du travail social et des personnes qui s'investissent dans cette profession... de l'image que je m'étais formée, mentalement, à propos de cette « partie spécifique du monde social » (Becker, 2002, p. 31).

Bien sûr, je n'ai pas la prétention d'avoir parfaitement réussi cette entreprise ; j'estime qu'il me reste encore beaucoup à apprendre et à déconstruire, notamment en ce qui a trait à mes prénotions au sujet de ce qu'est la Science et ce que doit représenter un processus d'analyse scientifique. Cette démarche m'a toutefois permis de vivre une expérience de recherche et d'atteindre des résultats qui se rapprochent, dans leur forme, de ma vision de ce que doit être un processus de recherche qui veut tendre vers l'innovation et les réponses nouvelles.

### La richesse de la confiance

Les méthodes combinées de l'entretien introductif, de l'entretien photographique, du portrait sociologique et du portrait élargi de l'Épreuve, qui ont permis d'imbriquer en un récit global les données visuelles et discursives de toutes les participantes, ont été l'occasion d'accéder à des réalités sensibles et à une lecture profonde et riche du phénomène.

Les nombreuses communications avec les participantes ont été l'occasion d'établir un lien de confiance avec la majorité de celles-ci. Ce lien m'a amenée à poser des questions plus poussées, parfois même intimes, aux participantes. Notre relation m'a aussi permis de comprendre ce qu'elles essayaient de transmettre au-delà des mots, ce qu'il y avait d'important dans les non-dits, les silences, les impressions et, en ce qui a trait à l'analyse des photographies, les atmosphères visuelles.

Ce lien de confiance a également permis d'accéder à une rétroaction claire et précise sur l'activité photographique et sur mon interprétation de celle-ci. Les participantes n'ont pas hésité à remettre en perspective mon interprétation première pour ensuite l'enrichir de leurs commentaires. En cela, j'estime que ces interactions et ces échanges sont ce qui m'a le plus rapprochée d'une démarche de co-construction de sens et de mise au jour, tant dans ma perspective que dans la leur, de la manière dont les participantes « travaillent le social et sont travaillées par lui », pour reprendre l'expression de Martuccelli.

## Limites et pistes de recherche

Pour clore ce chapitre, j'aimerais maintenant aborder certains points qui représentent les limites de ce projet et qui sont pour moi des leçons apprises. Il sera ensuite question des ouvertures possibles pour d'éventuelles recherches en lien avec la santé mentale des travailleuses sociales, et pour la poursuite de travaux utilisant des méthodes visuelles telles que l'entrevue photovoice et une méthode d'analyse permettant d'imbriquer les narratifs visuels et discursifs.

La première limite n'en est pas vraiment une. Elle concerne directement la recherche qualitative et a tout à voir avec la manière dont j'ai formulé mon problème de recherche et la posture de recherche que j'ai choisi d'épouser pour étudier celui-ci en toute cohérence. Bien sûr, et je l'ai mentionné à quelques reprises déjà, mon but pour cette thèse était de comprendre l'expérience vécue des travailleuses, et d'entrer dans le phénomène avec une considération sensible pour les personnes participantes. L'idée était d'en ressortir avec une compréhension riche du phénomène vécu de l'Épreuve et, plus particulièrement, de l'épreuve du travail. Je savais très bien que ce processus allait nécessiter un investissement important et une grande implication de ma part. Une telle position suppose de renoncer à des visées de généralisation en ce qui concerne les résultats et de faire face aux « inevitable ambiguities » qu'implique la recherche qualitative (Charmaz, 2004, p. 981). Énoncer cette particularité de base de la recherche qualitative est l'occasion, pour moi, de rappeler à quel point les conclusions qui parsèment cette thèse ne sont jamais qu'hypothétiques et sont le propre d'une lecture qui, si elle a été conduite de manière rigoureuse et informée, demeure une lecture scientifique incorporée, « embodied », et qui est nécessairement issue de l'être social que je suis. Ces

conclusions sont également le propre des personnes participantes, de la particularité de ce groupe, tout comme de la particularité du moment au cours duquel le processus a été conduit. Je défends néanmoins l'idée que les connaissances qui ont émergé de cette recherche restent un excellent moyen de se saisir d'un savoir social incorporé par les individus et cela, surtout dans la perspective présente où l'on s'appuie sur la conviction que les individus ne sont pas que les porteurs des structures sociales et qu'ils contribuent également activement à celles-ci.

Comme seconde limite, j'aimerais pointer une considération technique en lien avec le déroulement de la collecte de données. Je désire rappeler que le premier entretien a été réalisé en imbriquant mon schéma d'entrevue avec celui déjà construit de la recherche « Profession sous influence ». Si cela m'a offert la possibilité d'aller plus rapidement sur le terrain, a facilité mon processus de collecte de données et m'a permis d'obtenir une rémunération pour les heures effectuées, j'ai malgré tout été limitée dans mon approche lors des entretiens ; je ne pouvais pas me concentrer uniquement sur mes intérêts de recherche ni me montrer très flexible au niveau de mon attitude avec les personnes rencontrées, car je devais m'assurer que le matériel récolté satisfierait les deux projets. Toutefois, je ne crois pas que cette contrainte ait eu un grand impact sur la collecte de données, puisque le deuxième entretien m'a permis de recentrer les discussions sur mon questionnement de recherche.

La troisième limite s'attarde à une considération de fond en ce qui a trait au travail social et aux personnes qui l'effectuent. La réflexion sur la manière dont l'épreuve du travail se diffracte spécifiquement pour les travailleuses sociales met en lumière les particularités de cette profession et les normes qui y sont accolées. Il n'est pas possible d'occulter le fait que le travail social est une profession majoritairement féminine qui concerne un travail historiquement attribué aux femmes (le travail de

soin et de *care*). Pousser davantage la réflexion sur la différenciation homme-femme au sein de l'épreuve du travail liée à cette profession m'apparaît intéressant pour mieux comprendre comment est perçu et envisagé le champ des possibles selon que l'on s'identifie comme étant un homme ou une femme. Bien que j'aie ces considérations en tête lors de la définition de mon projet, ce n'est pas pour cet angle que j'ai opté par la suite. Cependant, je vois là une avenue possible pour la poursuite éventuelle de mes travaux.

Dans le même ordre d'idées, je crois que la notion de mythe au centre de la vision du travail social des participantes gagnerait à être approfondie et mieux comprise, notamment sa caractéristique d'occultation des relations de pouvoir. La dynamique riche du mythe recèle selon moi des pistes intéressantes pour saisir davantage la manière dont les travailleuses sociales se construisent et interagissent avec la réalité qu'elles perçoivent et comment elles parviennent à transformer le monde dans lequel elles naviguent. Considérés dans son action subjective et dans ce qu'il a « d'enchanté », le mythe et le vécu « dans » le mythe, ou « à travers » le mythe, présentent, comme l'explique Baeten (1996) en s'appuyant sur les travaux de Mircea Eliade, une ouverture pour mieux comprendre ce que cette « sphère subjective de l'existence » recèle comme potentialité de liberté.

Concernant la poursuite des travaux et la notion de « liberté », je dirais que j'ai été étonnée de voir à quel point la population à l'étude, soit les travailleuses sociales du secteur public, est éclatée en ce qu'elle s'adresse à des publics variés au sein d'institutions tout aussi variées et dont le mode de fonctionnement peut être différent, d'un endroit à l'autre, malgré la pression à la standardisation qui elle, demeure constante. S'il a été possible de comprendre que, de manière générale, le travail social se vit durement, que l'Épreuve en est une qui vient bousculer l'individu

jusque dans son intimité, il a aussi été possible de constater que selon les discours des travailleuses, le travail social au sein d'organismes communautaires paraît être un refuge où tous les espoirs sont permis. L'autonomie, la liberté, et l'engagement éthique personnel semblent y être des facettes du travail social que l'on peut vivre sereinement dans le milieu communautaire. Mais est-ce vraiment le cas ? La situation de ces travailleuses sociales du secteur communautaire, malgré tout ce que ce secteur fait miroiter en termes de valeurs et de « liberté » de pratique, ne semble pourtant pas tellement mieux : salaires et conditions de travail difficiles, lourdeur de la reddition de compte, ingérence de plus en plus grande de l'État au cœur de la mission de certains organismes par le biais du financement par projet... Selon moi, les tensions sont simplement différentes d'un secteur à l'autre. Une réflexion approfondie sur le sujet s'imposerait.

Finalement, j'aimerais souligner le potentiel que recèlent la collecte et l'analyse combinées de données visuelles et discursives pour la compréhension de sujets sensibles ou encore auprès de personnes vulnérables. Cette façon de faire a su stimuler la réflexivité des participantes et faciliter la communication. Elle a également permis de m'éloigner de mes prénotions, de me sortir de la prégnance du discursif et des schémas habituels de pensée au sujet de mon objet de recherche pour me bouleverser et me forcer à voir les choses autrement. Il est certain que j'entrevois transposer cette façon de faire à d'autres occasions de recherche. J'en suis d'ailleurs à tester une fois de plus ces méthodes à travers une des ramifications d'un projet de recherche exploratoire en éducation à l'UQO<sup>5</sup>, afin de comprendre comment des enfants nouveaux arrivants fréquentant une classe d'intégration linguistique, scolaire

---

<sup>5</sup> Le projet *Hors les murs* est piloté par la professeure Geneviève Lessard, de l'UQO. Le site Internet du projet : [www.horslesmurs.ca](http://www.horslesmurs.ca).

et sociale, perçoivent leur ville d'accueil et vivent leur processus d'intégration. Je crois que l'on retrouve dans le mode d'expression visuel qu'est la photographie la révélation d'une part du monde vécu qui est difficilement accessible autrement et qu'il est essentiel de continuer à creuser son usage dans des démarches de recherche en sociologie.

## ANNEXE A : SCHÉMA D'ENTREVUE

Entrevue 1 – Nom :

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quelle fonction occupez-vous ?</li> <li>• Combien d'années à ce poste, combien d'années comme travailleuse sociale?</li> <li>• En quoi consiste votre travail de manière globale ?</li> </ul>
<p><b>Vision et définition du travail social et de la pratique</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• C'est quoi, faire du travail social, pour vous aujourd'hui ?</li> <li>• Quelle est votre définition personnelle du travail social ?             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ C'est quoi l'essentiel, dans le travail social que vous mettez en œuvre ? Qu'est-ce qui vient vous chercher, qui vous tient particulièrement à cœur dans le travail que vous faites ?</li> <li>○ Est-ce que vous êtes satisfaite du travail social que vous effectuez ?</li> <li>○ Avez-vous l'impression de donner une couleur au travail que vous faites ? Êtes-vous en mesure de le personnaliser ?</li> </ul> </li> <li>• Comment définiriez-vous le travail social que (le ministère, votre supérieur immédiat, vos collègues, l'Ordre, les partenaires, les personnes que vous accompagnez) vous demande d'effectuer ?</li> </ul>
<p><b>Impact des transformations du réseau de la santé et des services sociaux sur la vision et la pratique</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selon vous, les transformations récentes dans le réseau de la santé et des services sociaux ont-elles influencé :</li> <li>• vos rapports :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Avec les destinataires de l'aide ?</li> <li>○ Avec vos collègues ?</li> <li>○ Avec vos supérieurs ?</li> <li>○ Avec des partenaires (le cas échéant) ?</li> </ul> </li> <li>• votre vision du travail social ?</li> <li>• votre pratique ?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Est-ce que vous avez dû changer vos façons de faire ou d'être au travail pour vous ajuster au nouveau contexte de travail ?       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Êtes-vous à l'aise avec le travail social que l'on vous demande de faire ? Avec les attentes de l'employeur, des clients ?</li> <li>○ Que faites-vous lorsqu'une situation où vous n'êtes pas à l'aise (en accord) se présente ?</li> </ul> </li> <li>• Avez-vous toujours l'impression de faire du travail social ?</li> <li>• Est-ce que votre perception de vous-même, de votre rôle en tant que travailleuse sociale, a changé suite aux transformations ?       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aimez-vous toujours votre travail ?</li> <li>○ Avez-vous du plaisir à travailler ?</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Quels sont les enjeux auxquels doit faire face le travail social ? (intervenants et bénéficiaires)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qu'est-ce que ça prend pour être une bonne travailleuse sociale aujourd'hui       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ selon vous ?</li> <li>○ aux yeux de l'employeur ?</li> <li>○ Avez-vous l'impression d'être une bonne travailleuse sociale ?</li> </ul> </li> <li>• Selon vous, quels sont les principaux enjeux, les défis auxquels doit faire face le travail social ?</li> <li>• Comment voyez-vous votre avenir, à court, moyen ou long terme, en tant que travailleuse sociale ?</li> </ul>

## RÉFÉRENCES

- Aballéa, F. (2013). Le retour du contrôle social. Dans C. Bellot, M. Bresson & C. Jetté (dir.), *Le travail social et la nouvelle gestion publique* (p. 11-27). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Alderson, M. (2004). La psychodynamique du travail : objet, considérations épistémologiques, concepts et prémisses théoriques. *Santé mentale au Québec*, XXIX(1), 243-260.
- Allègre, C. (2007). Science, éthique et droit. Dans N. M. P. Le Douarin, Catherine (dir.), *Préface* (p. 11-15). Paris: Odile Jacob.
- Allorge-Boiteau, L. et Allorge, M. (2007). *Faune et flore de Madagascar*. Antananarivo: Éditions Tsipika.
- Amossy, R. (1984). Stéréotypie et valeur mythique : des aventures d'une métamorphose. *Études littéraires*, 1(17), 161-180.
- Antonioli, M. (2008). Don Quichotte : le réel et son double. *Chimères*, 68(3), 275-285.
- APTS. (2017). Sondage sur la santé psychologique des membres de l'APTS. Rapport partiel. Québec.
- Arcand, M. et Brissette, L. (1998). *Interventions en travail social : accompagner sans s'épuiser*. Paris: Éditions Lamarre.
- Aubert, N. (2004). *L'individu hypermoderne*. Ramonville-Saint-Agne: Érès.
- Aubert, N. (2008). Violence du temps et pathologies hypermodernes. *Cliniques méditerranéennes*, 78(2), 23-38.

- Aubert, N. (2010). *La société hypermoderne : ruptures et contradictions*. Paris: L'Harmattan.
- Aubert, N., De Gaulejac, V. et Vindras, S. (1991). *Le coût de l'excellence*. Paris: Édition du Seuil.
- Audet, N. (1970). L'arbre, la mer et la neige : instruments de poésie et de transcendance chez Rina Lasnier. *Voix et images du pays*, 11, 63-70.
- Autès, M. (1999). *Les paradoxes du travail social*. Paris: Dunod.
- Bachelard, G. (1942). *L'eau et les rêves. Essai sur l'imagination de la matière*. Paris: Librairie José Corti.
- Bachelard, G. (1988). *Fragments d'une poétique du feu*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Baeten, E. M. (1996). *The Magic Mirror : Myth's Abiding Power*. Albany, N.Y.: State University of New York Press.
- Bajard, F. (2016). Les usages "sauvages" de l'image. Retour sur une expérience profane de la sociologie visuelle. *Images du travail, travail des images*, 3(Le travail des images dans la démarche de recherche. Analyse réflexive et compréhension de l'objet).
- Banks, M. (2007). *Using Visual Data in Qualitative Research*. London: Sage Publications.
- Barthes, R. (1970). *Mythologies*. Paris: Éditions du Seuil.
- Barthes, R. (1980). *La chambre claire. Note sur la photographie*. Paris: Gallimard.
- Becker, H. S. (2002). *Les ficelles du métiers. Comment conduire sa recherche en sciences sociales*. La Découverte.
- Becker, K. (2016). La symbolique du feu et de la flamme dans la littérature. *Linguæ & - Rivista di lingue e culture moderne*, 15(1), 9-28.

- Bénil, A. (2003). Du chevalier à la triste figure à l'homme de la mancha. Dans D. Perrot (dir.), *Don Quichotte au XXe siècle : réceptions d'une figure mythique dans la littérature et les arts* (p. 107-119). Clermont-Ferrand: Presses Universitaires Blaise Pascal.
- Beriet, G., Vidal, L. et Parente Ribeiro, L. (2015). Les sources pour connaître l'attente. Dans L. Vidal & A. Musset (dir.), *Les territoires de l'attente* (p. 29-40). Rennes: Des Amériques.
- Bernier, D. et Larivière, C. (1996). Les travailleurs sociaux au lendemain de la réforme. *Intervention*, 103, 74-84.
- Bertrand, A.-M. (2011). *Les bibliothèques*. Paris: La Découverte.
- Bibliothèque Nationale de France. (1995). L'Âge d'Or et le Paradis : la félicité originelle. Repéré le 8 août 2017 à <http://expositions.bnf.fr/utopie/arret/d1/1.htm>
- Bibliothèque Nationale de France. (2004). Le globe et son image, exposition. Repéré le 14 septembre 2017 à <http://expositions.bnf.fr/globes/bornes/v/3a1/tv.htm>
- Bibliothèque Nationale de France. (2005). *La machine, personnage central de l'univers romanesque*. Repéré à <http://expositions.bnf.fr/zola/zola/pedago/fiches/person2.pdf>
- Boltanski, L. et Chiapello, E. (1999). *Le nouvel esprit du capitalisme*. Paris: Gallimard.
- Bonenfant, M. (2014). Le même numérique : étude sémiotique des réseaux à partir des concepts de trace et d'indice. *RISCP*, 12, 27-42.
- Bonsor Kurki, S. E. (2016). *More than « Selfies and Starbucks » : A Feminist Exploration of Adolescent Girls' Photographic Nexuses*. (University of Victoria, British Columbia).
- Boudreau, C. et Arsenault, A. (1994). La recherche qualitative : une méthodologie différente, des critères de scientificité adaptés. *Revue de l'Association pour la recherche qualitative*, 10, 121-136.

- Boujut, S. (2005). Le travail social comme relation de service ou la gestion des émotions comme compétence professionnelle. *Déviance et Société*, 2(29), 141-153.
- Bouquet, B. (2007a). Cachez-moi ce genre que je ne saurais voir. *Empan*, 1(65), 18-26.
- Bouquet, B. (2007b). Le travail social à l'épreuve. Face aux défis, dynamiques et reconquête de sens... *Empan*, 4(68), 35-42.
- Bourque, D. (2009). Transformation du réseau public des services sociaux et impacts sur les pratiques des intervenants sociaux au Québec (Vol. 0907): Chaire de recherche du Canada en organisation communautaire.
- Bourque, M., Grenier, J. et St-Amour, N. (2018). Les travailleuses sociales aussi sont à bout de souffle. *Le Devoir*.
- Brisette, L. (2008). Échec au burn-out dix ans plus tard. *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, 14(1), 193-199.
- Brunel, V. (2004). *Les managers de l'âme. Le développement personnel en entreprise : nouvelle pratique de pouvoir ?* Paris.
- Caradec, V. et Martuccelli, D. (2004). *Matériaux pour une sociologie de l'individu : perspectives et débats*. Lille: Presses universitaires du Septentrion.
- Caron, J. et Guay, S. (2005). Soutien social et santé mentale : concept, mesures, recherches récentes et implications pour les cliniciens. *Santé mentale au Québec*, 30(2), 15-41.
- Carpentier-Roy, M.-C. (1995a). Anomie sociale et recrudescence des problèmes de santé mentale au travail. *Santé mentale au Québec*, XX(2), 119-138.
- Carpentier-Roy, M.-C. (1995b). Santé mentale et travail : Avantages et limites de la psychodynamique du travail. Dans R. Malenfant & M. Vézina (dir) (dir.), *Plaisir et souffrance. Dualité de la santé mentale au travail*. Centre de santé publique de Québec: Groupe de recherche sur les impacts sociaux et psychologiques du travail, ACFAS, Les cahiers scientifiques, 81.

- Carpentier-Roy, M.-C. (2006). Subjectivité et travail : pour ne pas dissocier le sujet de l'acteur *Espace de réflexion espace d'action en santé mentale au travail, Enquêtes en psychodynamique du travail au Québec* (p. 7-17). Québec: Presses de l'Université Laval.
- Carrier, S., Dumas-Laverdière, C. et Gagnon, D. (2005). Menaces et opportunités pour le travail social et l'intégration des services dans le cadre des réformes actuelles : une exploration à partir du dispositif de gestion de cas. *Nouvelles pratiques sociales*, 18(1), 183-189.
- Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales. (2012). *MANIFESTATION : Définition de Manifestation*. Repéré à <http://www.cnrtl.fr/definition/manifestation>
- Champagne, A. et Clennett-Sirois, L. (2016). Les émotions en recherche : pourraient-elles nous permettre de mieux comprendre le monde social? *Recherches qualitatives*(20), 83-99.
- Charmaz, K. (2004). Premises, Principles, and Practices in Qualitative Research : Revisiting the Foundations. *Qualitative Health Research*, 14(7), 976-993.
- Chassay, J.-F. (1998). Le progrès en question. Beaugrand et Simon face aux États-Unis. *Voix et Images*, 24(1), 168-179.
- Chouinard, I. et Couturier, Y. (2006). Identité professionnelle et souci de soi au travail. *Nouvelles pratiques sociales*, 19(1), 176-182.
- Clark-Ibanez, M. (2013). Framing the Social World with Photo-Elicitation Interviews. Dans J. Hughes (dir.), *SAGE Visual Methods* (p. 1-22). London: SAGE Publications.
- Côté, I., Buetti, D., Lapierre, S. et Ladouceur, P. (2017). L'engagement militant en service social. *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, 23(2), 10-14.
- Couturier, Y. et Legault, B. (2002). Du doute identitaire à la complexité de la tâche. *Intervention*, 115, 57-63.

- Dartiguenave, J.-Y. et Garnier, J.-F. (2008). *Un savoir de référence pour le travail social*. (Nouv. éd. actualisée. <sup>e</sup> éd.). Ramonville-Saint-Agne (Haute-Garonne, France): Érès.
- de Freitas, E. (2012). Interrogating Reflexivity: Art, Research, and the Desire for Presence. Dans J. G. C. Knowles, Ardra L. (dir.), *Handbook of the Arts in Qualitative Research: Perspectives, Methodologies, Examples, and Issues* (p. 469-476). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- De Gaulejac, V. (2005). *La société malade de la gestion*. Paris: Éditions du Seuil.
- De Gaulejac, V. (2015). *Travail, les raisons de la colère*. Paris: Seuil.
- De Gaulejac, V. et Hanique, F. (2015). *Le capitalisme paradoxant. Un système qui rend fou*. Paris: Seuil.
- Dejours, C. (1987). *Plaisir et souffrance dans le travail* Orsay: Éditions de l'Association pour l'Ouverture du champ d'Investigation Psychopathologique (AOCIP), CNRS.
- Dejours, C. (dir.). (2000). *Souffrance en France : la banalisation de l'injustice sociale*. Paris: Éditions du Seuil.
- Delaunay, A. (2012). Lumière et ténèbres. Repéré à <http://www.universalis-edu.com/encyclopedie/lumiere-et-tenebres/>
- Déom, L. (2005). Le roman initiatique : éléments d'analyse sémiologique et symbolique. *Cahiers électroniques de l'imaginaire*, 3, 73-86.
- Deroche-Gurcel, L. (2004). L'inquiétante étrangeté ou le regard comme modalité de la modernité. *Communications*, 75, 179-196.
- Dickson-Swift, V., James, E. L., Kippen, S. et Liamputtong, P. (2007). Doing sensitive research: what challenges do qualitative researchers face? *Qualitative Research*, 7(3), 327-353.
- Dickson-Swift, V., James, E. L. et Liamputtong, P. (2009). *Undertaking Sensitive Research in the Health and Social Sciences. Managing boundaries, Emotions and Risks*. Cambridge University Press.

- Dion, D. et Ladwein, R. (2005). *La photographie comme matériel de recherche*. Communication présentée Journées de Recherche en Marketing de Bourgogne, Dijon, France.
- Duarte Bernardes, J. (2010). Habiter la mémoire à la frontière de l'oubli : la maison comme seuil. *Conserveries mémorielles*, 7, 1-19.
- Dubet, F. (2002). *Le déclin de l'institution*. Paris: Éditions du Seuil.
- Dubet, F. (2006). Au-delà de la crise : le "cas" du travail social. *EN direct et en débat...* 61(1), 138-145.
- Durand, G. (2005). FEU, symbolisme du. *Universalis éducation*. Repéré à <http://www.universalis-edu.com/encyclopedie/symbolisme-du-feu/>
- Eberle, T. S. (2018). Collecting Images as Data. Dans U. Flick (dir.), *The SAGE Handbook of Qualitative Data Collection* (p. 392-411). London: SAGE Publications.
- Ehrenberg, A. (2005). La plainte sans fin. Réflexions sur le couple souffrance psychique/santé mentale. *Cahiers de recherche sociologique*(41), 17-41.
- Evans, D. G., Paul; Zobel, Justin. (2014). The Discussion or Interpretation. Dans D. G. Evans, Paul; Zobel, Justin (dir.), *How to Write a Better Thesis* Switzerland: Springer International Publishing.
- Favreau, L. (2000). Le travail social au Québec (1960-2000) : 40 ans de transformation d'une profession. *Nouvelles pratiques sociales*, 13(1), 27-47.
- Figarede Thomasse, P. (2008). *Travail social, le défi du plaisir*. Paris: L'Harmattan.
- Fisher, G.-N. (1990). Espace, identité et organisation. Dans J.-F. Chanlat (dir.), *L'individu dans l'organisation : les dimensions oubliées* (p. 165 - 184). Québec: Éditions ESKA.
- Fortin, C. (2014). *Le vécu professionnel des intervenants de la relation d'aide : les facteurs d'influence de la fatigue de compassion et du traumatisme vicariant*. (Université du Québec à Chicoutimi).

- Fortin, M.-F. (2006). *Fondements et étapes du processus de recherche*. Montréal: Chenelière.
- Franssen, A. (2000). Les assistants sociaux : le crachin, la tempête, le parapluie *Les politiques sociales*(1-2), 49-66.
- Franssen, A. (2003). Le sujet au cœur de la nouvelle question sociale. *La revue nouvelle, Décembre 2003*(12), 10-51.
- Glarner, T. (2010). L'analyse qualitative au service de l'émancipation des intervenants contre l'exclusion. *Recherches qualitatives, 29*(2), 212-244.
- Grenier, J., Bourque, M. et St-Amour, N. (2016). La souffrance psychique au travail : une affaire de gestion ? *Intervention*(144).
- Grix, J. (2002). Introducing Students to the Generic Terminology of Social Research. *Politics, 22*(3), 175-186.
- Guba, E. G. et Lincoln, Y. S. (1994). Competing Paradigms in Qualitative Research. Dans N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (dir.), *Handbook of Qualitative Research* (p. 105-117). London: Thousand Oaks, New Delhi, Sage Publications.
- Guerreau-Jalabert, A. (1992). Aliments symboliques et symbolique de la table dans les romans arthuriens (XIIe-XIIIe siècles). *Annales. Économies, Sociétés, Civilisations, 47*(3), 561-594.
- Haberman, I. (2010). *Myth, memory and the middlebrow : Priestley, du Maurier and the Symbolic Form of Englishness*. Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Hamel, P. et Jouve, B. (2006). *Un modèle québécois ? Gouvernance et participation dans la gestion publique*. Montréal: Presses de l'Université de Montréal.
- Harper, D. (2012). *Visual Sociology*. New York: Routledge.
- Heinisch, É. (2001). L'ethnomusicologue et les rituels de possession. Éthique d'une recherche (umbanda, Brésil). *Cahiers d'ethnomusicologie, 24*, 83-99.

- Hesse-Biber, S. N. et Leavy, P. (2005). *The Practice of Qualitative Research*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Hochschild, A. R. (2003). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling, With a New Afterword*. (2<sup>e</sup> éd.). Berkeley: University of California Press.
- Holland, J. (2007). Emotions and Research. *International Journal of Social Research Methodology*, 10(3), 195-209.
- Hourtolle, C. (1996). Les trains et l'imaginaire. *BT2*, 284. Repéré à <https://www.icem-pedagogie-freinet.org/node/19045>
- Hubbard, G., Backett-Milburn, K. et Kemmer, D. (2001). Working with emotion: issues for the researcher in fieldwork and teamwork. *International Journal of Social Research Methodology*, 4(2), 119-137.
- Jessen, J. T. (2010). Job satisfaction and social reward in the social services. *Journal of Comparative Social Work*, 1, 1-18.
- Johnson, N. (2009). The role of self and emotion within qualitative sensitive research : a reflective account. *ENQUIRE*, November 2009(4).
- Johnson, N. (2011). "The emptiness of her not being there", *Young women's lived reality of familial breast cancer*. (La Trobe University, Bendigo, Victoria, Australia).
- Kaufmann, J.-C. (2007). *L'enquête et ses méthodes : l'entretien compréhensif*. Paris: Nathan.
- Kirouac, L. et Namian, D. (2010). De l'injonction à la dévolution : les effets dommageables de la responsabilisation - l'exemple de la dépression Dans R. Malenfant & G. Bellemare (dir.), *La domination au travail : des conceptions totalisantes à la diversification des formes de domination* (p. 35-53). Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec.
- Kleinman, S. et Copp, M. A. (1993). *Emotions and Fieldwork*. Newbury Park: SAGE Publications inc.

- Labastie, C. (2014). Horloges au présent. Présences de l'horloge dans l'art actuel. *Marges. Revue d'art contemporain*, 19, 96-112.
- Larivière, C. (2013). Le mieux-être des travailleurs sociaux au travail. *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, 19(2), 72-84.
- Laville, J.-L. (2000). L'enjeu de la confiance dans les services relationnels. Dans R. Laufer & M. Orillard (dir.), *La confiance en question* (p. 281-322): Éditions L'Harmattan.
- Lawrence-Lightfoot, S. et Hoffmann Davis, J. (1997). *The Art and Science of Portraiture*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Le Breton, D. (1995). Le visage et le sacré : quelques jalons d'analyse. *Religiologiques*, 12 (printemps 1995), 49-64.
- Le Breton, É. (2002). *Les transports urbains et l'utilisateur : voyageur, client ou citoyen?* Paris: L'Harmattan.
- Le Brun, H. (2001). L'autonomie professionnelle, une question de sens au travail pour le personnel professionnel du réseau de la santé et des services sociaux (p. 4-13). Québec: Centrale des syndicats du Québec.
- Lèbre, J. (2013). L'âge d'or. Qu'est-ce qu'une époque à l'époque des Romantiques allemands et de Schelling ? *Revue germanique internationale*, 18, 39-58.
- Lecomte, R. (2000). La nature du travail social contemporain. Dans J.-P. Deslauriers & Y. Hurtubise (dir.), *Introduction au travail social* (p. 17-33). Québec: Presses de l'Université Laval.
- Legault Faucher, M. (1994). Violence en milieu de travail : opération détection-désamorçage. *Prévention au travail*, 1, 5-9.
- Legault Faucher, M. (2007). Traumatisme vicariant. Quand la compassion use.... *Prévention au travail*(Été).
- Legavre, J.-B. (1996). La neutralité dans l'entretien de recherche. Retour personnel sur une évidence. *Politix*, 9(35), 207-225.

- Levy, R. (1994). Croyance et doute : une vision paradigmatique des méthodes qualitatives. *Ruptures, revue transdisciplinaire en santé*, 1(1), 92-100.
- Liamputtong, p. (2007). *Researching the Vulnerable : A guide to sensitive research methods*. London: SAGE publications.
- Linhart, D. (2008). Introduction. Dans D. Linhart (dir.), *Pourquoi travaillons-nous ? Une approche sociologique de la subjectivité au travail*. Ramonville: Érès.
- Linhart, D. (2015). *La comédie humaine du travail. De la déshumanisation taylorienne à la surhumanisation managériale*. Toulouse: Éditions érès.
- Loncan, A. (2010). Les mythes familiaux..., trame du roman familial partagé. *La lettre de l'enfance et de l'adolescence*, 79(1), 29-34.
- Lorenz, L. S. (2013). A Way into Empathy : A 'Case' of Photo-Elicitation in Illness Research. Dans J. Hughes (dir.), *SAGE Visual Methods* (p. 83-100). London: SAGE Publications.
- Lyotard, J.-F. (1979). *La condition postmoderne. Rapport sur le savoir*. Paris: Minit.
- Maresca, S. et Meyer, M. (2013). *Précis de photographie à l'usage des sociologues*. Rennes: Presses Universitaires de Rennes.
- Martuccelli, D. (2002). *Grammaires de l'individu*. Paris: Gallimard.
- Martuccelli, D. (2004). Figures de la domination. *Revue française de sociologie*, 45(3), 469-497.
- Martuccelli, D. (2006). *Forgé par l'épreuve : l'individu dans la France contemporaine*. Paris: Armand Colin.
- Martuccelli, D. (2008). *Repenser la domination*. Document inédit.
- Martuccelli, D. (2009). Qu'est-ce qu'une sociologie de l'individu moderne ? Pour quoi, pour qui, comment ? *Sociologie et sociétés*, 41(1), 15-33.

- Martuccelli, D. (2010a). Grand résumé de La Société singulariste. Repéré le 27 décembre 2010
- Martuccelli, D. (2010b). *La société singulariste*. Paris: Armand Colin Éditeur.
- Martuccelli, D. (2011). Programme et promesses d'une sociologie de l'intermonde.  
Dans M.-B. Tahon (dir.), *Sociologie de l'intermonde, La vie sociale après l'idée de société* (p. 9-46): Les presses universitaires de Louvain.
- Martuccelli, D. (2014). *Les sociétés et l'impossible. Les limites imaginaires de la réalité*. Paris: Armand Colin.
- Martuccelli, D. (2015). Les deux voies de la notion d'épreuve en sociologie. *Sociologie*, 6(1), 43-60.
- Martuccelli, D. et Singly, F. d. (2009). *Les sociologies de l'individu : sociologies contemporaines*. Paris: Armand Colin.
- Mayer, R. (2002). *Évolution des pratiques en service social*. Boucherville: Gaëtan Morin.
- McAll, C. (2009). De l'individu et de sa liberté. *Sociologie et sociétés*, 41(1), 177-194.
- Melchior, J.-P. (2008). L'intensification du travail : une atteinte à l'éthique professionnelle des travailleurs sociaux. Dans D. Linhart (dir.), *Pourquoi travaillons-nous ? Une approche sociologique de la subjectivité au travail*. Ramonville: Érès.
- Melot, M. (2004). *Le livre comme forme symbolique*. Communication présentée pour l'École de l'Institut d'histoire du livre, Lyon. Repéré à <http://ihl.enssib.fr/le-livre-comme-forme-symbolique>
- Miller, D. (2009). *The Comfort of Things*. Cambridge: Polity Press.
- Ministère de la santé et des services sociaux. (2009). Portrait de la main d'oeuvre dans le secteur des services sociaux.

- Moachon, E. et Bonvin, J.-M. (2013). Les nouveaux modes de gestion du travail social et la marge discrétionnaire des travailleurs sociaux. Dans C. Bellot, M. Bresson & C. Jetté (dir.), *Le travail social et la nouvelle gestion publique* (p. 205-220). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Montandon, A. (2007). *L'automne*. Clermont-Ferrand: Presses universitaires Blaise Pascal.
- Mucchielli, A. (2005). Le développement des méthodes qualitatives et l'approche constructiviste des phénomènes humains *Recherche qualitative et production de savoirs: Recherches qualitatives - Hors série - n.1*, Association pour la recherche qualitative.
- Munro, E. (2011). *The Munro Review of Child Protection : final report*. UK: Secretary of State for Education.
- Munroe, V. et Brunette, N. (2001). L'épuisement professionnel (burn-out) : un problème réel. *Reflets*, 7.
- Musset, A., Vidal, D. et Correa, V. (2015). Faire de l'espace, faire avec le temps. Peut-on habiter les territoires de l'attente ? Dans L. Vidal & A. Musset (dir.), *Les territoires de l'attente* (p. 115-134). Rennes: Des Amériques.
- Natanson, M. (2003). Il suffit de passer le pont : L'aventure du rêve-éveillé en psychanalyse. *Imaginaire & Inconscient*, 4(12).
- Noell, N. (2006). *Les représentations de la forêt en Grèce ancienne. Usages et imaginaires de l'espace boisé dans la littérature épique*. (Université du Québec à Montréal).
- Noury, M. (2010). Entre autonomie et responsabilité. L'individu au coeur des nouvelles stratégies de gouvernement de la santé. *Revue Sociologie Santé*, 31, 317-330.
- Otero, M. (2005). Santé mentale, adaptation sociale et individualité contemporaine. *Cahiers de recherche sociologique*(41), 65-89.

- OTSTCFQ. (2013). Concours de textes. Repéré le février 2014 à <http://www.travaillsocial.ca/temoignages.htm>
- Ottman, J.-Y. (2015). *Bien-être et mal-être au travail dans les métiers scientifiques : le cas du CEA*. (Université Paris Dauphine - Paris IX, Paris).
- Oudot, J. (2003). Maquillage & communication. *Les cahiers de médiologie*, 1(15), 97-101.
- Paladino, A. et Becilli, M. (2010). Devant et derrière le masque. *Imaginaire & Inconscient*, 2(26), 35-43.
- Pelchat, Y., Malenfant, R., Côté, N. et Bradette, J. (2004). *La pratique de l'intervention sociale en CLSC : identités et légitimités professionnelles en transformation*. Sainte-Foy: Recherches sur les impacts psychologiques, organisationnels et sociaux du travail (RIPOST).
- Perrot-Corpet, D. (2009). Aspects politiques du mythe de don Quichotte au XXe siècle. Dans S. Parizet (dir.), *Lectures politiques des mythes littéraires au XXe siècle* (p. 97-111). Paris: Presses universitaires de Paris Nanterre.
- Peyrègne, F. (2003). La figure de Don Quichotte dans la production musicale du XXe siècle. Dans D. Perrot (dir.), *Don Quichotte au XXe siècle : réceptions d'une figure mythique dans la littérature et les arts* (p. 63-78). Clermont-Ferrand: Presses Universitaires Blaise Pascal.
- Pires, A. P. (1997). De quelques enjeux épistémologiques d'une méthodologie générale. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer & A. P. Pires (dir.), *La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p. 3-54). Montréal: Gaëtan Morin.
- Proulx, S. et Latzko-Toth, G. (2000). La virtualité comme catégorie pour penser le social : L'usage de la notion de communauté virtuelle. *Sociologie et sociétés*, 32(2), 99-122.
- Ravon, B. (2009). Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux. *Informations sociales*, 2(152), 60-68.

- Renaud, G. (2001). *Intervenir : une question de sens*. Communication présentée Crise de société...recherche de sens, Montréal.
- Rhéaume, J. (2006a). L'hyperactivité au travail : l'héroïsme pervers ? *Espace de réflexion espace d'action en santé mentale au travail. Enquêtes en psychodynamique du travail au Québec*. (p. 19-35). 2006: Presses de l'Université Laval.
- Rhéaume, J. (2006b). Le travail d'intervenant, entre plaisir et souffrance : quand normal devient pathologique. *Revue Équilibre*, 1(2), 3-17.
- Rhéaume, J., Maranda, M.-F., Deslauriers, J.-S., St-Arnaud, L. et Trudel, L. (2008). Action syndicale, démocratie et santé mentale au travail *Nouvelles pratiques sociales* (Vol. 20, p. 83-110).
- Richard, S. (2013). L'autonomie et l'exercice du jugement professionnel chez les travailleuses sociales : substrat d'un corpus bibliographique. *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, 19(2), 111-139.
- Ricoeur, P. (1989). L'éthique, la morale et la règle. *Les cahiers du christianisme social*, 24, 52-59.
- Ritz, E. (1996). The history of salt—aspects of interest to the nephrologist. *Nephrol Dial Transplant*, 11, 969-975.
- Rose, G. (2012). *Visual Methodologies. An introduction to Researching with Visual Materials*. London: SAGE Publications.
- Rousseau, M.-L. (2018). Les travailleurs sociaux sont aussi au bout du rouleau. *Le Devoir*.
- Roux, J.-V. (2017). *La table. Une affaire d'État*. Paris.
- Samuels, J. (2013). Breaking the Ethnographer's Frames: Reflections on the Use of Photo Elicitation in Understanding Sri Lankan Monastic Culture. Dans J. Hughes (dir.), *SAGE Visual Methods* (p. 39-62). London: SAGE Publications.

- Savoie-Zajc, L. (2007). Comment peut-on construire un échantillonnage scientifiquement valide ? *Actes du colloque Recherche Qualitative : les questions de l'heure*, : Recherches qualitatives - Hors Série - n. 5, Association pour la recherche qualitative.
- Schütz, A. (2005). Don Quichotte et le problème de la réalité. *Sociétés*, 3(89), 9-27.
- Scieur, P. (2008). *Sociologie des organisations: Introduction à l'analyse de l'action collective organisée*. Paris: Armand Colin.
- Soulet, M.-H. (2006). Traces et intuition raisonnée. Dans P. Paillé (dir.), *La méthodologie qualitative* (p. 125-149). Paris: Armand Colin.
- Stephensen, M., Rondeau, G., Michaud, J.-C. et Fiddler, S. (2001). *Le travail social au Canada : une profession essentielle - Volume 1*. Développement des ressources humaines Canada.
- Strauss, A. et Corbin, J. (2003). L'analyse des données selon la grounded theory. Dans D. Cefaï (dir.), *L'enquête de terrain*. Paris: MAUSS-La Découverte.
- Suchar, C. S. (1997). Grounding visual sociology reseach in shooting scripts. *Qualitative sociology*, 20(1), 33-55.
- Suhonen, K. (2012). Partout de la neige entassée, comme du linge à laver 1 » : La passion de la blancheur dans le roman québécois moderne 2. *Voix et Images*, 37(2), 111-123.
- Supiot, A. (2015). *La gouvernance par les nombres*. Paris: Instituts avancés de Nantes / Fayard.
- Tahon, M.-B. (dir.). (2011). *Sociologie de l'intermonde, La vie sociale après l'idée de société*: Presses universitaires de Louvain.
- Therriault, P.-Y., Streit, U. et Rhéaume, J. (2004). Situation paradoxale dans l'organisation du travail : une menace pour la santé mentale des travailleurs. *Santé mentale au Québec*, XXIX, 173-200.

- Tinkler, P. (2013). *Using Photographs in Social and Historical Research*. London: Sage Publications.
- Tronto, J. (2009). *Un monde vulnérable pour une politique du care*. Paris: La Découverte.
- Turchi, P. (2014). *A Muse and a Maze: Writing as Puzzle, Mystery, and Magic*. San Antonio, Texas: Trinity University Press.
- Turrel, D. (2007). Le travail social. Engagement politique ou prestataire d'ordre public. *Empan*, 4(68), 84-89.
- Urma, M. (2015). L'espace ecclésial à Byzance. *ANASTASIS. Research in Medieval Culture and Art*, 2(1).
- Van Gennep, A. (1981). *Les rites de passage. Études systématique des rites*. Paris: Éditions A. et J. Picard.
- van Leeuwen, T. (2011). Semiotics and Iconography. Dans T. van Leeuwen & C. Jewitt (dir.), *Handbook of Visual Analysis* (p. 92-118). London: SAGE Publications.
- Vandenberghe, F. (1992). La notion de réification. Réification sociale et chosification méthodologique. *L'Homme et la société*, 103, 81-93.
- Vanier, C. et Fortin, D. (1996). Une étude exploratoire des sources de stress et de soutien social chez les intervenantes communautaires en santé mentale. *Santé mentale au Québec*, XXI, 200-223.
- Véran, J.-F. (2004). La dialectique de l'ethnicité : Support des uns, contrainte des autres. Dans V. Caradec & D. Martuccelli (dir.), *Matériaux pour une sociologie de l'individu : perspectives et débats* (p. 75-93). Lille: Presses universitaires du Septentrion.
- Vrancken, D. (2011). De la mise à l'épreuve des individus au gouvernement de soi. *Mouvements*, 65 (Printemps 2011), 11-25.
- Watts, M. (2001). *Heidegger : A Beginner's Guide*. London: Hodder & Stoughton.

Weller, J.-M. (2007). Fatigue ou épuisement ? la subjectivité ou l'agent public à l'épreuve du travail. Dans F. Cantelli & J.-L. Genard (dir.), *Action publique et subjectivité* (Vol. 46, p. 147-156). Paris: L.G.D.J.

Zărnescu, C.-M. (2012). Les symboles du passage : la porte et l'escalier. *Le centre de recherches sur l'imaginaire, Université de Pitesti*. Repéré à <http://phantasma.lett.ubbcluj.ro/?p=5028>

Zenkine, S. (2010). Les indices du mythe. *Recherches & Travaux*(77), 21-32.