

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

LA CRITIQUE LIÉE À LA PRATIQUE DU TRAVAIL SOCIAL : QUELS
USAGES POUR QUELLES FINALITÉS?

MÉMOIRE PRÉSENTÉ
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN TRAVAIL SOCIAL

PAR
JULIE LEGAULT

OCTOBRE 2018

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.10-2015). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

Un grand merci à Audrey et François d'avoir accepté d'assurer la direction de ce mémoire et de m'accompagner tout le long de mon parcours. Leur engagement et leur disponibilité, la confiance qu'ils m'ont témoignée ainsi que les pistes de réflexion qu'ils m'ont aidé à développer et pousser plus loin ont très certainement contribué à l'aboutissement de ce projet tel qu'il est. Ça a été un honneur et un plaisir de travailler sur ce mémoire et d'apprendre avec vous.

Merci également à tous les professeurs qui ont fait partie de mon parcours académique de deuxième cycle, qui ont contribué à stimuler ma réflexion sur ce projet et m'ont donné les outils pour le développer.

Merci à toutes les personnes qui, tout le long de mon parcours, m'ont encouragée et supportée : Francine, Jean-Yves, Marilou, Jonathan, Erick, Roxane, Benoît, Géraldine, Sara, Amélie, Christian et bien d'autres. Merci à Ann-Sophie, pour sa complicité dans nos meilleurs et pires moments du parcours de maîtrise, ainsi qu'à tous mes collègues de séminaire.

Enfin, merci à toutes les personnes qui se sont portées volontaires pour participer à cette recherche, sa réalisation n'aurait pu être possible sans votre contribution.

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES TABLEAUX.....	vi
LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES	vii
RÉSUMÉ	ix
INTRODUCTION	1
CHAPITRE I PROBLÉMATIQUE	5
1.1 Activité critique et travail social.....	6
1.1.1 La profession de travailleur social	6
1.1.2 La critique	8
1.2 Les narratifs critiques en lien avec la pratique du travail social	13
1.2.1 Les enjeux organisationnels	13
1.2.2 Les enjeux d'identité professionnelle et de reconnaissance.....	18
1.2.3 Les enjeux sociétaux	21
1.3 Question et objectifs de recherche	23
CHAPITRE II CADRE THÉORIQUE	26
2.1 Le modèle des mondes de Boltanski et Thévenot.....	27
2.1.1 Sociologie pragmatique et sociologie de la critique	28
2.1.2 L'économie des grandeurs	29
2.1.3 Présentation des mondes	32
2.1.4 Litige, dispute, différend	38
2.2 Wittgenstein et les jeux de langage.....	41
2.2.1 Pragmatique et usages du langage	42
2.2.2 Jeu de langage, grammaire et usage.....	45
2.2.3 Accord dans le langage	47
2.3 Conclusion	49

CHAPITRE III MÉTHODOLOGIE	50
3.1 Stratégie générale de recherche.....	50
3.2 Considérations épistémologiques.....	51
3.3 Méthode mixte de collecte de données	52
3.3.1 Déroulement des entretiens individuels et techniques d'entretien.....	53
3.3.2 Déroulement des entretiens de groupe et techniques d'entretien.....	54
3.4 Recrutement et échantillon.....	59
3.4 Analyse et interprétation des résultats	61
3.5.1 Méthode d'analyse des entretiens individuels	61
3.5.2 Méthode d'analyse des entretiens de groupes.....	63
3.6 Considérations éthiques	67
3.7 Limites de la recherche	68
CHAPITRE IV RÉSULTATS ET ANALYSE DES ENTRETIENS INDIVIDUELS	72
4.1 Conceptions de la critique	72
4.2 Les objets de la critique.....	74
4.2.1 L'univers politique.....	74
4.2.2 L'univers institutionnel	76
4.2.3 L'univers du travail social.....	81
4.3 Les formes de la critique	84
4.3.1 L'imputation.....	84
4.3.2 La dépréciation.....	86
4.3.3 La dissociation	88
4.3.4 La ventilation et l'ironie.....	89
4.4 De la rencontre de plusieurs logiques de pensée.....	92
4.4.1 Mondes de référence du travail social.....	94
4.4.2 La guerre des mondes civique et industriel.....	99
4.5 Conclusion	109
CHAPITRE V RÉSULTATS ET ANALYSE DES ENTRETIENS DE GROUPE.....	111
5.1 Présentation de l'entretien du premier groupe	114
5.1.1 Résumé des PARTIES : jouer dans l'adversité	115
5.1.2 PARTIE deux : échec et mat.....	119

5.1.3 D'un jeu qui ne se jouerait pas que dans l'adversité.....	125
5.2 Présentation de l'entretien du deuxième groupe	128
5.2.1 Résumé des PARTIES: comme un « air de procès ».	129
5.2.2 PARTIE deux : avocat du diable.....	133
5.2.3 Du procès au débat, une question de principes	140
5.3 Conclusion	143
CHAPITRE VI DISCUSSION	146
6.1 De la pluralité des usages de l'activité critique.....	147
6.2 Une question de posture	151
6.3 D'un enjeu de taille	158
CONCLUSION.....	164
ANNEXE A GRILLE D'ENTRETIEN INDIVIDUEL.....	169
ANNEXE B GRILLE D'ENTRETIEN DE GROUPE.....	171
ANNEXE C FORMULAIRE DE CONSENTEMENT, ENTRETIEN INDIVIDUEL	173
ANNEXE D FORMULAIRE DE CONSENTEMENT, ENTRETIEN DE GROUPE	177
BIBLIOGRAPHIE	182

LISTE DES TABLEAUX

Tableaux	Page
3.1 Déroulement des entretiens individuels	54
3.2 Déroulement des entretiens de groupe.....	58
3.3 Profil sociodémographique et professionnel des participants	61
4.1 Les objets de la critique	83
4.2 Les formes de la critique.....	91
4.3 Résumé des mondes.....	93
4.4 Résumé : litige, dispute, différend.....	101
5.1 Constitution des groupes	113

LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES

AFESH	Association facultaire étudiante des sciences humaines de l'UQAM
CHSLD	Centre d'hébergement de soins de longue durée
CIUSSS	Centres intégrés universitaires de santé et des services sociaux
CJ	Centres jeunesse
CLSC	Centre local de services communautaires
CSSS	Centre de santé et des services sociaux
DPJ	Direction de la protection de la jeunesse
IRIS	Institut de recherche et d'informations socioéconomiques
NGP	Nouvelle gestion publique
OTSTCFQ	Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec
RIOCM	Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal
TS	Travailleur(euse) social(e)

UQAM Université du Québec à Montréal

RÉSUMÉ

Actuellement, de nombreuses critiques formulées par les travailleurs sociaux et dans la littérature de recherche ont comme objet leur contexte de pratique. Dans le même temps, la littérature sur le sujet démontre la pérennité de ces critiques et ce, depuis plusieurs décennies. Face à ce constat, ce mémoire cherche à mieux comprendre les différents usages que font les travailleurs sociaux de l'activité critique, en lien avec leur pratique. Elle a comme objectifs principaux d'observer et de documenter les différentes formes que peut prendre l'expression de critiques des travailleurs sociaux sur leur pratique, d'analyser ces formes en lien avec leur contexte et leurs finalités ainsi que d'ouvrir des pistes de réflexion quant aux implications et enjeux de ces usages sur la pratique. Dans une perspective pragmatiste, le cadre théorique mobilisé est le modèle des mondes de Boltanski et Thévenot (1991), utilisé afin d'analyser les différentes logiques de pensée sur lesquelles les travailleurs sociaux s'appuient pour orienter leur pratique et formuler des critiques. La philosophie du langage de Wittgenstein (1961) élargie l'analyse vers les façons de formuler et d'échanger des critiques entre professionnels. Afin de répondre aux questions de recherche, des entretiens individuels et de groupes ont été effectués avec huit travailleurs sociaux. L'analyse basée sur ces modèles a permis de dégager cinq formes de critique utilisées par les travailleurs sociaux, dont l'objet principal est la logique managériale qu'ils relient aux contextes politique et institutionnel actuels. Nos résultats montrent que les travailleurs sociaux mobilisent plusieurs principes pour adresser leurs critiques, notamment pour débattre d'enjeux éthiques et revendiquer une reconnaissance de la spécificité de leur pratique. L'analyse des entretiens de groupe sous l'angle des jeux de langage met en lumière que les façons de formuler des critiques entre collègues peuvent devenir, par la force de leur cohésion et de leur répétition, des pratiques attendues et reconnues, pouvant de ce fait se relier à des enjeux d'identité et d'appartenance. Elle permet de relever que l'échange de critiques peut contribuer à forger des façons spécifiques de concevoir les situations problématiques et de ce fait, limiter la reconnaissance de points de vue différents sur une situation. Cette recherche dégage des pistes de réflexion quant aux usages de l'activité critique en lien avec la pratique, notamment quant à la posture adoptée dans un contexte où coexistent différents principes, façons de dire et acteurs en capacité de les mobiliser.

Mots clés : critique, travail social, souffrance, reconnaissance, identité, jeux de langage

INTRODUCTION

Le travail social entretient un lien particulier avec la critique. Identifiée comme une capacité à développer dans la formation du travailleur social¹(UQAM, 2018; Université de Montréal, « s.d. »; McGill University, 2018) ainsi que comme compétence au cœur de la profession (OTSTCFQ, 2012), elle est associée principalement à l'analyse, la réflexion et à l'autocritique. Elle est également associée à une visée de transformation sociale, soutenue par des principes liés au travail social tels l'équité ou l'égalité (Association canadienne des travailleurs sociaux, 2005; Brodeur et Berteau, 2007). De ce fait, nous pouvons relever que si la critique est associée de façon étroite au travail social, la diversité de sa pratique, de ses contextes et des acteurs qui y sont impliqués ne peuvent que décupler le sens et les usages qui peuvent en être fait au sein de la profession. Notamment, elle peut tout autant être mobilisée pour porter un regard réflexif sur les problématiques sociales actuelles, que s'ancrer dans la pratique concrète et ses enjeux éthiques ou encore, être au centre d'une approche visant des changements sociaux et politiques. Ainsi, l'activité critique en travail social est polysémique et protéiforme, elle peut viser différentes finalités, d'où l'intérêt d'explorer comment elle est mobilisée par les travailleurs sociaux (TS) en lien avec les différents enjeux sociétaux et de pratique actuels.

¹ Dans ce mémoire, le genre masculin sera utilisé de façon générique dans le seul but de ne pas alourdir le texte.

Dans le contexte actuel, nous avons relevé qu'une grande partie des critiques formulées dans les médias, la littérature de recherche, le fil des réseaux sociaux tout autant que celles échangées entre TS, trouve son objet à même les milieux et conditions de pratique. Plusieurs critiques au sein de la profession font état d'une pratique assiégée par les réformes et les transformations institutionnelles qui en découlent, dessinant l'image de TS épuisés et en souffrance. Notamment, ces critiques dénoncent des pratiques de gestion, au sein des institutions où se met en oeuvre le travail social, qui produisent plusieurs impacts négatifs sur les services sociaux et de la santé, dont un manque de ressources, ainsi que sur les travailleurs (épuisement, perte de sens), particulièrement au sein du réseau parapublic des CISSS et CIUSSS, mais aussi en milieu communautaire (Bouchard, février 2018; Rousseau, février 2018; Pineda, avril 2018). Ces lectures nous ont amenée à nous questionner quant aux différents enjeux liés à la pratique actuelle ainsi qu'aux façons dont les TS mobilisent l'activité critique face à ceux-ci. L'exploration plus élargie de la littérature sur le sujet nous a montré que différents narratifs critiques portant sur les contextes de pratique, sur la souffrance des TS ainsi que sur leur identité professionnelle étaient récurrents dans le temps. Ainsi, l'intérêt et la pertinence de cette recherche tient autant à l'exploration des différents usages que les TS peuvent faire de l'activité critique en lien avec leur pratique, que dans une réflexion plus élargie sur la pérennité de ces critiques au sein de la profession.

Cette recherche a donc comme objectif d'explorer les usages qui peuvent être faits par les TS de la critique, en lien avec leur pratique. Elle s'intéresse de façon générale aux différentes critiques qui peuvent être formulées, échangées, adressées par les TS dans le cadre de leur pratique et de façon plus spécifique, à celles portant sur leur pratique et son contexte. Ainsi, sur quoi portent principalement les critiques des TS dans le contexte actuel? En quoi celles-ci nous informent-elles à propos des différents enjeux qu'ils rencontrent dans leur pratique, mais également, de leur rapport à ceux-ci ainsi qu'à leur profession? Cette recherche s'intéressera plus particulièrement à l'activité critique produite par les TS au quotidien, soit les critiques ordinaires, celles formulées

entre deux rendez-vous entre collègues ou issues de la pratique concrète. Elle se fonde sur la prémisse que tout acteur a des compétences critiques dont les usages peuvent être multiples. Ainsi, quelles finalités visent les critiques formulées par les TS et quelles en sont leur portée concrète?

Le premier chapitre de cette recherche s'attachera à problématiser la pratique du travail social et la place que la critique y occupe, à travers l'exploration de la littérature sur le sujet. De ce fait, nous y démontrerons que les critiques des TS sur leurs pratiques et son contexte font partie du paysage de la profession depuis de nombreuses années. Nous présenterons donc différentes critiques retrouvées dans la littérature sur le sujet, ainsi que les analyses qui ont été faites de celles-ci. Ainsi, seront présentées principalement les critiques concernant les enjeux organisationnels, d'identité professionnelle et de reconnaissance liées à l'expression de souffrance chez les TS. Nous les relierons à une lecture sociologique de la souffrance en tant que discours contemporain communément partagé au sein de notre société. Cette première assise nous permettra de donner un portrait des critiques actuelles formulées dans le champ du travail social ainsi que de mettre en lumière différents angles d'analyse sur le sujet.

Le deuxième chapitre s'attardera à la présentation des cadres épistémologiques et théoriques guidant cette recherche. Plus précisément, cette recherche s'appuie sur un cadre épistémologique pragmatiste, centrant ainsi l'exploration de l'activité critique sur les façons dont elle est formulée et mobilisée. Les deux cadres théoriques qui orienteront la méthodologie de cette recherche s'inscrivent dans cette posture épistémologique. D'une part, le modèle des mondes de Boltanski et Thévenot (1991) nous permettra d'explorer les usages de l'activité critique dans le concret de la pratique, au sein d'une société composée de multiples conventions concernant ce qui peut justifier les actions des individus. D'autre part, la philosophie du langage de Wittgenstein (1961) centrée sur les usages du langage en tant qu'acte (re)produisant le sens donné aux situations vécues, nous permettra d'explorer les particularités de

l'activité critique des TS en tant que pratique langagière partagée au sein de la profession.

Le troisième chapitre sera centré sur la présentation de la méthodologie utilisée afin d'explorer les usages de la critique chez les TS, ainsi que pour effectuer leur analyse. Pour ce faire, nous avons utilisé une méthodologie mixte, soit des entretiens individuels et collectifs. Les méthodes d'analyse seront présentées en lien avec les cadres théoriques mobilisés pour cette recherche.

Les quatrième et cinquième chapitres consisteront en la présentation des résultats et leur analyse. Nous tenons ici à préciser que la nécessité de prendre appui sur l'analyse de nos entretiens individuels afin de mener nos entretiens de groupe, tout autant que de soutenir le fil des idées qui en sont dégagées pour le lecteur, nous ont amenés à croiser dans la rédaction, présentation des résultats et analyse. Le sixième chapitre se concentra sur une mise en discussion des différents résultats dégagés de l'analyse des données et le septième chapitre permettra de conclure sur ce projet de recherche.

CHAPITRE I

PROBLÉMATIQUE

Dans le contexte actuel, une grande partie des critiques formulées dans le champ du travail social concerne la pratique et son contexte. Manque d'autonomie, « burn-out », la réforme Barrette², pression à la performance pour ne nommer que quelques exemples, les critiques formulées par des TS, ainsi que la littérature de recherche, dépeignent une profession atteinte à même ses principes, sa pratique et ses acteurs (Bourque *et al.*, 2014; Larivière, 2012; Pauzé, 2016). Ainsi, plusieurs malaises et tensions sont exprimés, dont des questionnements éthiques et l'expression de fatigue et d'impuissance rapportés dans des documents de recherche (Bourque *et al.*, 2016; Richard, 2013) ainsi que dans les médias et réseaux sociaux (Bouchard, février 2018; Rousseau, février 2018). Cependant, ces critiques sur la pratique et son contexte ne datent pas d'hier, elles semblent au contraire se renouveler au sein de la profession tout autant que ses objets, et ce, depuis plusieurs décennies. Ainsi, on peut s'interroger sur la récurrence et la persistance de ces narratifs, sur leurs usages et finalités. Cette section propose donc dans un premier temps de nous intéresser à la profession et aux différents aspects permettant d'en tracer les contours. Cette première exploration nous conduira dans un second temps à explorer les différents sens accordés à la critique, pour ensuite

² La réforme du système de la santé et des services sociaux du ministre Gaétan Barrette, en 2015, consiste notamment en la fusion de plusieurs institutions ainsi que la poursuite de l'implantation de la nouvelle gestion publique au sein de celles-ci (Bourque *et al.*, 2016).

nous intéresser aux liens entre son exercice et la pratique du travail social. Dans un troisième temps, nous présenterons différents narratifs critiques en lien avec la pratique afin d'explorer comment ceux-ci délimitent la problématisation de la pratique du travail social. Ces différents points nous permettront dans un dernier temps de formuler une question de recherche et des objectifs pour cette recherche.

1.1 Activité critique et travail social

Cette première section s'intéresse aux liens qui unissent critique et travail social. Pour ce faire, nous présenterons dans un premier temps de façon brève différents repères permettant de tracer les contours de la profession, pour ensuite explorer les différents sens que peut prendre le terme « critique » ainsi que les différents usages qui peuvent en être fait en travail social. Ce bref survol nous permettra d'ouvrir des pistes de réflexion préliminaires quant à la place et le rôle que l'activité critique occupe dans la profession.

1.1.1 La profession de travailleur social

Différents auteurs estiment qu'aucun consensus n'existe quant à la définition du travail social. Autès (1996) qualifie d'ailleurs celui-ci « d'indéfini », puisqu'il est d'abord et avant tout un outil, confronté à tout ce que le social présente de complexe, de paradoxal et de changeant. À cet effet, les définitions multiples du travail social, influencé par plusieurs champs d'études, son histoire, différents courants politiques et réformes, ainsi que par ses milieux de pratiques variés et multidisciplinaires en font une pratique éprouvée constamment (Fortin, 2003; Larouche et Legault, 2003). Ainsi, à l'instar de Healy (2005), nous pourrions dire que le travail social prend forme à travers ses différents contextes institutionnels, organisationnels et théoriques, dans ses bases formelles ainsi qu'en contact avec les personnes et les collectivités pour lesquelles il est dédié. Est-ce à dire que le travail social serait multiforme et versatile et ainsi, un

objet soumis aux conditions et finalités de l'environnement dans lequel il se trouve? À cela, Karsz (2011, p.19-21) répondra que le travail social doit faire montre d'une certaine « convention » qui puisse offrir des repères théoriques, mais également, un espace permettant une remise en perspective. Soulet (2003), pour sa part, pense également que le travail social ne doit pas se restreindre à un cadre prédéfini, mais voit la pratique comme une construction dans l'action, pouvant ainsi s'ajuster et inventer du possible face à des situations constamment nouvelles et changeantes.

Le travail social étant un travail humain et de relation, les valeurs qui y sont mobilisées impliquent celles de la profession, notamment la justice sociale, l'autodétermination et le respect, celles de la société et des usagers des services (Brodeur et Berteau, 2007). Son exercice interpelle également personnellement le professionnel qui engage, à travers sa pratique, des valeurs qui traduisent sa propre histoire et son rapport au monde (Autès, 1996; Pullen Sansfaçon, 2011). Cette multiplicité de valeurs donne lieu à plusieurs tensions entre elles, et implique une réflexion constante dans le choix de celles-ci pour guider la pratique (Brodeur et Berteau, 2007).

Ainsi, entre des définitions jugées trop vagues et d'autres, trop restrictives, le travail social demeure difficile à décrire et à expliquer, d'où, peut-être, la difficulté de le pratiquer. Tantôt défini comme « agent du pouvoir d'État » (Karsz, 2011, p.94) ou comme « acteur »³ (Soulet, 2003, p. 138), le TS est également un sujet qui tente de faire sens de sa pratique (Dubet, 2002). Il peut donc se retrouver confus lorsqu'il se

³ Karsz (2011) définit trois figures du travail social, soit la charité, la prise en charge et la prise en compte. Malgré cela, Karsz affirme qu'à la base, les TS travaillent en lien avec l'État et doivent donc agir sous ses politiques sociales, ils participent donc à la reproduction des normativités en cours. Soulet (2003, p.141), pour sa part, définit les TS comme des acteurs, producteurs de savoirs et en renouvellement constant de leur pratique, puisque le « contexte d'incertitude » demande un travail mutuel constant avec les destinataires afin de trouver des solutions qui tiennent compte du contexte.

demande comment bien faire son travail. Ultimement, nous pourrions dire que le travail social vise le mieux-être des individus et/ou des collectivités, en les appuyant dans la recherche de solutions et dans le développement de leurs capacités à agir sur leur réalité. Le travail social pose également un regard critique et des actions sur des problématiques sociales (ACTS, 2008). C'est également un travail de relation, un travail qui se veut créateur de lien social. Nous présentons, pour terminer, la définition internationale du travail social :

La profession d'assistant social ou de travailleur social cherche à promouvoir le changement social, la résolution de problèmes dans le contexte des relations humaines et la capacité et la libération des personnes afin d'améliorer leur bien-être général. Grâce à l'utilisation des théories du comportement et des systèmes sociaux, le travail social intervient au point de rencontre entre les personnes et leur environnement. Les principes des droits humains et de la justice sociale sont fondamentaux pour la profession (Association internationale des écoles de travail social/Fédération internationale des travailleurs sociaux, 2001, cité dans Molgat, 2010, p. 24-25).

Cette brève présentation nous permet de constater que la pratique du travail social est complexe puisqu'elle implique différents contextes, principes, valeurs et individus et/ou groupes et nécessite ainsi des compétences d'analyse et de réflexion. C'est également une profession qui vise le mieux-être des individus et le changement social. Ainsi, quel rôle l'activité critique peut jouer au sein de la pratique du travail social? C'est ce que nous explorerons dans la prochaine section en nous intéressant aux différents sens que peut prendre le terme « critique » ainsi que ses liens avec la pratique du travail social.

1.1.2 La critique

Le terme « critique » est porteur de significations diverses. Au niveau étymologique, ce terme est emprunté au latin *criticus*, « critique, juge des ouvrages de l'esprit » et du grec *kritikos*, dérivé de *krinein*, « juger, estimer » (CNRTL, 2017-). Ce dernier terme tire son origine des tribunaux athéniens, constituant le jugement issu « d'une lutte

(agon) entre deux parties, [où] le juge tranchait entre deux thèses » (Fossier et Manicki, 2007, paragr.15). De par ses multiples définitions, le terme critique fait essentiellement référence au jugement, au « discernement », à l'action de distinguer le « vrai du faux » ou à exprimer une « appréciation ». Il comporte également des liens multiples avec la morale et les valeurs, notamment par un jugement pouvant s'effectuer sur des critères spécifiques ou sur la base de ce qui est perçu comme bien ou mal, avec la méthodologie et le raisonnement ou même, peut comporter un sens péjoratif (CNRTL, 2017-).

La critique est un terme qui peut prendre différents sens selon le cadre duquel elle émane. La sociologie, par exemple, est une discipline qui porte un regard critique sur le social à travers une méthodologie qui décrit et explique les phénomènes. Elle peut également être impliquée dans l'évaluation des situations sociales et même, les influencer ou les transformer (De Munck, 2011). La sociologie critique, par exemple, vise une forme de subversion de la domination, et peut ainsi être une voie vers l'émancipation. Dans le courant de la sociologie de la critique, Boltanski nous dira :

S'adressant aux objets ou aux événements qui importent, ceux qu'il convient de respecter et pour lesquels le lien entre formes symboliques et états de choses a été soudé par des opérations de confirmation et célébré, la critique met explicitement en cause ce lien et est un geste qui s'accompagne, le plus souvent, d'une tentative pour arrêter le cours d'action (2009, p.150).

La critique peut donc être vue comme un moyen de remettre en question la « domination institutionnelle » qui procède d'un travail de la « constitution de la *réalité* » et de sa confirmation (Boltanski, 2009, p.149). La sociologie est donc une discipline qui, dans certaines de ses branches, critique le social et ses formes de domination, particulièrement à partir de la science et de ses développements théoriques. En est-il de même pour le travail social? Quelle place y occupe la critique?

La compétence critique fait partie du guide des compétences de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ). Elle fait

référence à l'autocritique et à la capacité de se questionner afin de pouvoir prendre des décisions éclairées basées sur un « raisonnement logique et rigoureux », lié aux enjeux éthiques, déontologiques et sociaux de la pratique (OTSTCFQ, 2012, p.17). Elle est donc perçue, dans la profession, comme un gage de qualité dans la pratique.

Au niveau de la formation en travail social, la critique est une dimension d'importance. Selon les trois universités comportant une école de travail social, à Montréal, soit l'UQAM, l'Université de Montréal et l'Université McGill, elle est une compétence que tout TS doit développer dans son cursus scolaire. L'UQAM (« s.d. ») propose sur son site de former « des intervenants-es critiques et capables d'intervenir avec autonomie et créativité dans une perspective de changement social ». Le programme a comme objectifs de développer la réflexion et l'analyse critique (UQAM, 2018). L'Université de Montréal (« s.d. »), pour sa part, présente sur son site la profession dans une visée de changement social sous « [...] une perspective d'émancipation des personnes, des groupes et des communautés ». Enfin, l'Université McGill (2018) mentionne sur son site que leur programme vise le développement de compétences chez les futurs TS, dont « [to] think critically about their role as helping professionals ». De façon uniforme, ces trois universités s'appuient sur des principes tels la justice sociale ou l'équité en tant que guide pour la réflexion et l'action dans la pratique.

Motoi (2016) s'est intéressée aux différentes perspectives critiques enseignées dans les universités ainsi que les façons dont celles-ci peuvent être mobilisées dans la pratique. Elle identifie cinq perspectives, soit; de conscientisation, visant « la libération des individus par la construction de leur propre savoir » (Motoi, 2016, p. 5-6). Elle spécifie que cette perspective critique peut être mobilisée dans la profession notamment au niveau de l'intervention collective; la pratique réflexive consistant en « une réflexion dans l'action et sur l'action » (p. 8) portant sur la pratique des TS; la critique sociale dont la mobilisation de différents discours et théories permet l'analyse de problèmes sociaux et vise l'émancipation et le changement social; « la pensée critique

dialogique » qui place en son centre le dialogue permettant de réfléchir et de faire sens de situations ou de pratiques (p. 15). Elle peut être utilisée par exemple en intervention collective pour outiller les individus à porter un regard critique sur la société et ainsi y prendre un rôle d'acteur ou encore, au sein d'une équipe de travail, pour « évaluer critiquement les justifications et les critères qui circulent dans les discours professionnels et institutionnels » (p. 18); le « discernement éthique » dont la réflexion critique s'inscrit à même le rapport aux autres, notamment par une réflexion sur les valeurs en jeu dans une situation, la délibération éthique en ce sens peut être une de ses méthodes.

Ainsi, l'activité critique en travail social peut être variée, prendre différents sens et viser plusieurs finalités, notamment selon les contextes de pratique, les discours et référents théoriques qui les traversent tout autant que la posture et le sens accordé à ceux-ci par les TS. Healy (2005), par exemple, identifie plusieurs discours qui influencent et donnent forme tout autant aux contextes de pratique qu'aux bases formelles du travail social, dont ceux académiques. Elle identifie ceux-ci comme étant fondés à même différents référents théoriques dans les sciences sociales, notamment psychologiques et sociologiques et de ce fait, postule une pluralité d'usages et de sens pouvant en être fait, notamment à travers l'activité critique.

Ainsi, nous pouvons voir de par les bases formelles de la pratique, les différentes façons dont l'activité critique peut être enseignée et mobilisée dans la pratique tout autant que par les différents discours traversant la pratique toute la complexité qu'il peut y avoir à délimiter une définition de la critique au sein de la pratique. En ce sens, cela traduit la complexité et la diversité de la pratique, où prendre une posture critique en tant que TS peut varier selon le rapport que celui-ci entretient avec ces discours, mais également, de la situation et du contexte. D'autre part, les différents discours académiques liés à la pratique auxquels Healy (2005) fait référence ont donné lieu à différents débats historiques au sein de la profession, ils ont influencé en ce sens les bases

philosophiques, théoriques et méthodologiques de celle-ci, tout autant que le rapport entre la pratique et ses contextes.

Notamment, le travail social a été fortement critiqué dans les années 1970, période historiquement marquée par mai 68 et les apports philosophiques et critiques de plusieurs auteurs qui questionnent les rapports de pouvoir, tels Foucault (1975) ou Althusser (1976) par exemple. Si le travail social est alors envisagé comme un appareil de contrôle social et de normalisation, parallèlement, de jeunes TS tentent de remettre en cause la domination sociale à travers différentes actions et mouvements sociaux (Favreau, 1987). Toutefois, nous pourrions nous demander ce qui est advenu de cette critique. Par exemple, la revue *Esprit*, qui publiait en 1972 un numéro spécial formulant cette critique et avait ouvert le débat, a publié 26 ans plus tard un numéro sous le même sujet. Le travail social y est alors présenté comme étant plutôt marqué par un manque de réflexion sur sa pratique et ses destinataires, au profit de réflexions sur l'identité professionnelle ou sur la souffrance des travailleurs par exemple (Blum, 2002). En est-il de même aujourd'hui? Quelles critiques formulent les TS sur leur pratique et son contexte?

Ce bref survol de différents repères pouvant caractériser le travail social, ainsi que la conceptualisation de la critique au sein de sa pratique, nous permet d'une part, de constater que le terme « critique », peut revêtir différents sens, tout en étant étroitement lié à la profession. D'autre part, si le travail social demeure difficilement traduisible ou définissable de par sa nature complexe et la diversité de sa pratique, l'activité critique pouvant y être produite peut tout autant être variée. Nous avons notamment pu voir qu'elle peut viser différentes finalités, se fonder sur différents discours académiques et être mobilisée tout autant pour porter un regard réflexif sur la pratique que sur des enjeux sociétaux. De ce fait, nous prenons donc la position pour ce mémoire de conserver une conceptualisation ouverte de l'activité critique, nous permettant d'en explorer les différents sens et usages au travers de cette recherche. Enfin, nous avons

relevé en dernier lieu que l'activité critique des TS peut trouver son objet à même des enjeux liés à la pratique et ses contextes. Nous nous intéresserons donc, dans la prochaine section, aux différents narratifs critiques produits au sein de la profession en lien avec la pratique, afin d'en observer tout autant la présence, l'importance ainsi que les façons dont ils se déploient dans le domaine.

1.2 Les narratifs critiques en lien avec la pratique du travail social

Dans cette section, nous proposons de faire le portrait des critiques formulées par les TS en lien avec leur pratique, tout en présentant son analyse dans la littérature de recherche et ce sous trois angles : les enjeux organisationnels, liés au contexte de pratique, les enjeux d'identité professionnelle et de reconnaissance, liés à la profession, ainsi que les enjeux sociétaux, liés au contexte social et historique dans lequel ces critiques tiennent lieu. En ce sens, ces trois angles d'analyse des critiques formulées par les TS en lien avec la pratique, ainsi que la littérature à leur sujet, comportent des liens étroits entre eux tout en ayant chacun leur spécificité. Leur développement nous permettra d'une part, de dégager des usages de la critique au sein de la pratique, d'ouvrir des pistes de réflexion à leur sujet afin que d'en arriver, dans un dernier temps, à la formulation d'une question et des objectifs de cette recherche.

1.2.1 Les enjeux organisationnels

Une grande partie des critiques que nous retrouvons actuellement, tant dans la littérature scientifique, dans l'actualité que dans les réseaux sociaux concerne la nouvelle gestion publique (NGP) au sein du réseau de la santé et des services sociaux. Loin de se limiter aux TS, ce nouveau mode de gestion est critiqué par une diversité de professionnels oeuvrant dans les services publics (Demazière *et al.*, 2013; Fortier, 2010; Parazelli et Ruelland, 2017).

Le système de la santé et des services sociaux du Québec a connu plusieurs changements dans les dernières décennies, notamment influencés par des changements socioéconomiques, la transformation des politiques sociales et les réformes gouvernementales qui en découlent. Des réformes ayant été mises en place dans les dernières décennies, plusieurs auteurs vont souligner le changement de mode de gestion par l'État qui vise de plus en plus l'efficacité et l'économie du système (Bourque, 2009; Bourque *et al.*, 2016; de Gaulejac, 2005; Dupuis et Farinas, 2010; Parazelli et Ruelland, 2017). Plusieurs chercheurs situent l'émergence de ces changements dans un repositionnement de l'État vers une orientation néolibérale dès les années 1980-1990 (Bertaux et Hirlet, 2011; Bourque *et al.*, 2014; Goyette et Jetté, 2010; Larivière, 2005). De ces changements découle la NGP, soit un nouveau mode de gestion qui marque en quelque sorte la fin de l'État-providence et propose plutôt un fonctionnement sous un modèle de « loi du marché ». La NGP tend ainsi principalement à fusionner plusieurs structures gouvernementales et à en assurer la gouvernance en contractualisant les rapports décisionnels tout en laissant une marge discrétionnaire importante aux gestionnaires (Fortier, 2010, p.37). Orientée par trois grands principes, soit « l'économie, l'efficacité et l'efficience » (Bourque *et al.*, 2014, p.11; Piron, 2003, cité dans Parazelli et Ruelland, 2017, p.73), la NGP est décrite de diverses façons dans la littérature, dont Bourque *et al.* (2014, p.11-12) proposent cinq grandes dimensions qui se rejoignent quant à l'organisation et aux orientations actuelles des services dans le réseau public; « fragmentation des prises de décisions, coordination horizontale, mise en concurrence entre établissements, approche client et contrôle de la qualité, mesure de performance et gestion par résultats ».

Cette nouvelle organisation, ainsi que ses implications, sont questionnées et critiquées par plusieurs auteurs, chercheurs et TS, et ce, à différents niveaux. Par exemple, est dénoncée une structure hiérarchique où les pratiques uniformisées et rationalisées placent les TS de plus en plus dans une position d'exécutants (Bourque *et al.*, 2016; Dupuis et Farinas, 2010). D'autres auteurs soulèvent les paradoxes de la NGP en ce

sens qu'elle comporte une injonction à l'autonomie et à la responsabilisation qui doit toutefois s'inscrire sous un principe d'efficacité et de rationalisation de la pratique (Parazelli et Ruelland, 2017; Ravon, 2009b). D'autres auteurs soulèvent que cette posture engage à une imputabilité accrue des actes professionnels et de leurs résultats, qui s'avère difficile à rencontrer pour les professionnels sous un cadre contraignant (Gonin *et al.*, 2012, p.180; Parazelli, 2010; Pauzé, 2016).

D'autres critiques retrouvées dans la littérature concernent également les usagers des services, notamment que la rationalisation des services au sein de la NGP en appelle à l'activation des destinataires des services (Astier, 2013; Gonin *et al.*, 2012; Otero, 2013), ainsi qu'à leur participation et leur responsabilisation (Astier, 2013; Bourque, 2009; Dubet, 2002; Gonin *et al.*, 2012; Parazelli, 2010). Au-delà même des effets produits, c'est la démocratie au sein du système qui est questionnée (Fortier, 2010; Parazelli, 2010; Pelchat, 2010). Les critiques, on peut donc le voir, touchent autant les aspects philosophiques et idéologiques de la profession, que sa pratique concrète et les conditions dans lesquelles elle s'insère (Berteaux et Hirlet, 2011; Goyette et Jetté, 2010; Pelchat, 2010). Ces réorganisations soulèvent plusieurs enjeux pour les TS dans le quotidien de leur pratique, puisqu'ils doivent s'ajuster à de nouvelles attentes et de nouveaux modes d'encadrement de leur travail (Larivière, 2012). Or, les critiques retrouvées dans la littérature à ce sujet tournent autour de trois enjeux majeurs, soit l'autonomie, le jugement professionnel et l'éthique.

La place qu'occupe l'intervenant comme sujet autonome dans sa pratique fait référence au jugement professionnel, que nous pourrions définir comme « un raisonnement prenant en compte de multiples facteurs permettant une prise de décision » (Richard, 2013, p.120-122). L'autonomie professionnelle serait alors « la capacité d'agir avec liberté tout en tenant compte du contexte et des différents acteurs impliqués » (p. 122). Ravon (2009a, p.66) ajoute que l'autonomie professionnelle renvoie à deux types de discours dans la pratique, soit la revendication de reconnaissance des compétences par

l'institution et par un alliage complexe entre bases professionnelles et « expérience singulière » vécue par l'intervenant.

Dans leurs recherches, Glarner (2014), tout comme Richard (2013), démontrent que le sentiment de perte d'autonomie et de jugement professionnel est lié à une souffrance importante chez les TS. Richard (2013) démontre d'ailleurs, à travers une recension des écrits remontant aux années 1980, que la thématique de l'autonomie professionnelle est récurrente dans le temps. Devant le constat d'un enjeu aussi durable, nous sommes à même de nous demander sous quelles formes cette autonomie a pu être exercée précédemment et si elle renvoie au même bassin de sens pour ceux qui la revendiquent. De plus, l'expression de son manque dans la pratique, qui perdure dans le temps, semble nous indiquer qu'elle pourrait avoir différentes sources. Par exemple, Carignan (2013, p.42) questionne l'espace que peut occuper le jugement professionnel face à un référentiel des compétences, qui peut certes servir de guide, mais qui nécessitera toujours un couplage avec la réflexivité et le raisonnement critique afin de faire face aux situations complexes et singulières rencontrées dans la pratique.

Plusieurs auteurs s'accordent pour dire que l'autonomie et le jugement professionnel sont des éléments essentiels à une pratique éthique (Bégin, 2011; Carignan, 2013; Gonin et Jouthe, 2013). Bien que plusieurs éléments affectent celle-ci, telle la mutation des valeurs sociétales et organisationnelles (Dubet, 2002; Fortin, 2003) ou les tensions entre les valeurs professionnelles et organisationnelles (Pullen Sansfaçon, 2011), la littérature consultée semble faire montre de tensions éthiques liées aux nouveaux modes de gestion. Notamment, Dierckx et Gonin (2015, p.163-164) soulignent que les TS peuvent vivre des tensions entre différentes logiques, par exemple, médicale ou des déterminants sociaux de la santé, pour faire la lecture des problématiques rencontrées. Gonin *et al.* (2012) soulèvent également que les orientations idéologiques des institutions ainsi que la standardisation des pratiques, doublées d'une imputabilité accrue des TS, créent des impasses éthiques desquelles il peut être difficile de se sortir.

Clot (2014, p. 10) développe d'ailleurs l'idée qu'un travail de qualité est essentiellement lié au réel de l'activité plus qu'au fait de se conformer au travail prescrit, et que celui-ci passe par des échanges et la prise en compte de différents points de vue. Pour sa part, Richard (2013) à travers une recension de la littérature sur le sujet, rapporte que le contexte de plus en plus cadrant et prescriptif lié à la NGP rend difficile la prise en compte et l'alliage de tous les facteurs permettant une décision éthique, dont le code de déontologie lié à la profession ainsi que les valeurs et les idéaux des TS.

Face à ces enjeux, plusieurs auteurs en appelleront à une solidarité, au renforcement de l'acte clinique (Fortin, 2003; Richard, 2013), à l'utilisation du sens critique (Bourque, 2009; Dubet, 2002), au renforcement des valeurs professionnelles (Pullen Sansfaçon, 2011) ou à une action visant directement les institutions et le politique (Bertaux et Hirlet, 2011; Soares, 2010). Boltanski (2009), à partir de la sociologie pragmatique de la critique, soulève que tout acteur impliqué a des compétences critiques lui permettant de souligner les incohérences présentes au sein des institutions. En ce sens, Clot (2014), tout comme Bouquet (2010) ainsi que Direckx et Gonin (2015), proposent l'ouverture d'un dialogue sur ces enjeux entre les différents acteurs au sein de ce contexte, afin de placer en débat les différentes valeurs, normes et finalités en jeu au sein des institutions, ce que Clot (2014, p. 9) nomme la « dispute professionnelle ». Enfin, plusieurs regroupements se mobilisent autour de certains de ces enjeux, notamment le RÉCIFS, une communauté de pratique indépendante formée par et pour des TS (<https://lerecifs.org/>).

Pour conclure, les critiques présentées ici ont principalement comme point de départ les TS, et sont orientées vers l'organisation des structures dans lesquelles ils exercent, organisations qui ont par le passé été questionnées sous d'autres formes, par exemple, sous des termes de « taylorisation » ou de « marchandisation ». Toutefois, la critique recensée dans les écrits semble également trouver son objet sur le travail social même, mais, nous le verrons, particulièrement sous la forme de malaises et de souffrance. Ceci

constitue ici notre deuxième angle, soit les enjeux d'identité professionnelle et de reconnaissance.

1.2.2 Les enjeux d'identité professionnelle et de reconnaissance

Un autre angle d'analyse des critiques retrouvées dans la littérature en lien avec la pratique du travail social est celui des enjeux d'identité professionnelle et de reconnaissance. Plus subjective cette fois-ci, cette sphère interpelle un vocable différent, souvent lié à la souffrance ou aux malaises. Ce thème n'est pas nouveau, on le retrouve de façon récurrente dans la littérature (Aballéa, 1996; Autès, 1996; Chouinard, 2013; Chouinard et Couturier, 2006; Fortin, 2003; Larivière, 2012; Legault, 2003; Redjeb, 1991). Favreau (2000) situe même la première crise identitaire de la profession aux années 1970. Selon les époques et les différents enjeux sociétaux, l'identité professionnelle des TS aurait été mise à l'épreuve par différents éléments, particulièrement par les choix politico-économiques depuis la chute de l'État providence (Favreau, 2000). Il semblerait que nous retrouvions également ce thème au cœur des préoccupations d'autres professions non marchandes comme les conseillers d'orientation (Viviers, 2014) ou les enseignants (Martineau et Presseau, 2012) par exemple.

L'expression de malaises et de souffrance liée à l'identité professionnelle des TS est analysée sous différents angles dans la littérature scientifique. Par exemple, ces narratifs pourraient traduire une difficulté à accorder un sens ou une définition commune à la profession, de par ses fondements tirés de sources théoriques et méthodologiques variées (Chouinard, 2013, p. 174; Fortin, 2003). De ce fait, la pratique serait difficilement traduisible de par sa nature complexe et relationnelle (Chouinard, 2013). Nous retrouvons également dans la littérature de recherche la récurrence de narratifs de souffrance identitaire portant particulièrement sur des tensions et contradictions axiologiques. Notamment quant aux valeurs et finalités de la profession ne pouvant pas toujours s'accorder à celles du contexte social ou de pratique,

ainsi que celles des usagers (Biron, 2006; Bourque *et al.*, 2016 Fortin, 2003; Franssen, 2011; Glarner, 2014). En lien avec les enjeux organisationnels précédemment présentés, la NGP ou plus largement, l'idéologie qu'elle représente au sein des services publics, sont au cœur des enjeux identitaires exprimés par les TS (Bourque *et al.*, 2014; Bradette *et al.*, 2004; Larivière, 2012). Sont mises de l'avant les contradictions au niveau de la pratique (prescrite, souhaitée, réelle) et les normativités qui les encadrent, ainsi que les conditions dans lesquelles elle s'insère.

En lien avec ces différents enjeux, nous retrouvons également ceux de reconnaissance dans les narratifs critiques des TS, ainsi que dans la littérature sur le sujet. De façon élargie, la reconnaissance a fait l'objet de plusieurs réflexions au niveau de la philosophie politico-sociale et morale, notamment quant à son caractère idéologique permettant à un individu de s'inscrire comme sujet dans le monde social, tout en lui imposant les formes dans lesquelles cette subjectivation sera possible (Althusser, 1976; Honneth, 2008). Honneth (2000, p. 225-229) conceptualise d'ailleurs celle-ci comme jamais atteinte, objet de luttes face à l'expérience de mépris de l'intégrité des individus au niveau social sous trois axes, soit « physique, juridique et moral ». Située de façon plus précise en contexte de travail, la reconnaissance est également l'objet de plusieurs analyses. Notamment, Dejours, au niveau de la psychodynamique du travail, soulève que le manque de reconnaissance est un thème récurrent dans le domaine du travail, qu'il divise en deux volets, soit « la contribution du sujet à l'organisation du travail » et la « gratitude » (1993, p.225-226). Dubet (2002) pour sa part relie le sentiment de manque de reconnaissance chez les travailleurs du secteur non marchand au caractère relationnel de ces professions, exigeant un engagement constant difficilement traduisible et donc, peu reconnu à sa juste valeur.

La littérature de recherche nous informe de l'importance de la reconnaissance au sein des critiques formulées par les TS. Celles-ci concernent tout autant l'image de la profession au niveau social (Fortin, 2003; Franssen, 2011) que la reconnaissance du

travail accompli au sein du contexte de pratique (Franssen, 2011; Glarner, 2014; Richard, 2013). Soares (2010, p.14) rapporte un sentiment de reconnaissance faible chez les TS, basé sur des « critères d'esthétiques et d'utilité » de leur travail. Larivière (2008), de son côté, souligne que les TS ressentent une non-considération de leur apport à leur milieu de pratique, et qu'ils souhaiteraient avant tout être consultés au sujet des changements organisationnels. On observe donc que la reconnaissance peut tout à la fois être désirée comme un « retour » sur un travail bien fait, mais également, être revendiquée comme un espace clinique et décisionnel à occuper comme professionnel.

Enfin, des chercheurs se sont intéressés à ces narratifs de souffrance chez les TS, afin d'en faire une lecture différente ou de les questionner. Laflamme et Richard (2016), d'une recension des écrits sur le sujet, font remarquer que la souffrance répertoriée chez les TS est présentée comme étant importante et significative dans le contexte actuel, et largement expliquée par des causes organisationnelles. À partir d'une recherche quantitative visant à aller sonder le sentiment de bien-être et de souffrance d'un grand nombre de TS, leurs résultats démontrent une mesure de la souffrance beaucoup moins importante que ce qui est présenté dans la littérature scientifique, dont les explications ne se réduisent pas qu'au contexte organisationnel. Ces chercheurs soulèvent le caractère idéologique de la souffrance des TS au travail et ouvrent l'intérêt qu'il puisse y avoir à élargir l'exploration des causes de celle-ci, ou à s'intéresser également aux facteurs de bien-être dans la pratique. Sous un autre angle, d'autres chercheurs tels Chouinard et Couturier (2006) ainsi que Franssen (2011), se sont intéressés à la souffrance identitaire et de reconnaissance des TS sous l'angle des narratifs et de leurs fonctions au sein de la profession. Chouinard et Couturier (2006, p.180) identifient ces narratifs en tant que « récit fondateur lié à un souci-de-soi ». Celui-ci s'inscrirait à même l'idéologie et les discours sociaux actuels, où chacun aurait à se constituer en tant que sujet en constant travail sur soi-même. Vu sous cet angle, ce qu'ils nomment, à l'instar de Franssen (2011), la « plainte identitaire » serait constitutive d'une reconnaissance identitaire au sein de la profession. Franssen (2011,

p.14) émet l'hypothèse que cette plainte identitaire serait « un mode de défense et une stratégie de présentation de soi ». En ce sens, la reconnaissance mutuelle entre professionnels porterait d'abord sur leur statut de « victime » de leur contexte et sur ce qu'ils ne sont pas. Ces narratifs traduiraient en ce sens un malaise et une difficulté à échanger et parler de la profession.

Pour terminer, ce survol nous a permis de constater qu'une partie de l'activité critique des TS prend la forme de narratifs de malaise et de souffrance au sein de la pratique, sur le plan de l'identité professionnelle et de la reconnaissance. La prochaine section nous permettra d'explorer un angle d'analyse plus large, soit en situant ces différentes critiques recensées à même le contexte social dans lequel elles se formulent. De ce fait, ce dernier survol nous permettra de questionner si les enjeux précédemment présentés sont spécifiques aux TS, ou s'ils concernent de façon plus large, l'ensemble des individus de la société actuelle.

1.2.3 Les enjeux sociétaux

Un troisième angle d'analyse de l'activité critique des TS en lien avec leur pratique, peut se situer à même le contexte social et historique dans lequel celle-ci s'insère. Si précédemment, nous avons pu voir que plusieurs chercheurs situent les critiques des TS sur leur pratique dans un contexte sociopolitique néolibéral, d'autres s'intéressent de façon plus large au type de socialité dans laquelle l'expression généralisée de souffrance s'inscrit.

L'expression de souffrance et de malaise liée à la pratique, à sa reconnaissance ainsi qu'à l'identité professionnelle, nous l'avons abordé, touche d'autres professions que celle du travail social. Elle émerge tout autant qu'elle s'ancre dans un contexte social de montée de l'individualisme, où l'intérêt pour la souffrance individuelle tend à éluder ses dimensions sociales. Par exemple, des auteurs pointent le fait que ces malaises peuvent s'exprimer à travers le corps, où la frontière entre physique et psychique est

parfois floue ou confondue. L'expression de fatigue (Loriol, 2003), de l'usure (Ravon, 2009a), la dépression (de Gaulejac, 2005; Ehrenberg, 2005) ou en général, des somatisations diverses au travail (Desjours, 1993) en sont des exemples. Sous cette perspective, l'activité critique des TS pourrait se relier aux formes de souffrances qui caractérisent les sociétés postmodernes.

La sociologie critique de l'individualisme contemporain se développe sur l'idée de la psychologisation du social, les malaises sociétaux étant alors portés et expliqués par l'individu (Castel *et al.*, 2008; Ehrenberg, 2005; Otero, 2013). À ce sujet, Otero (2013, p.371) nous dira « [qu'] une société d'individualisme de masse permet, elle est même la condition de possibilité, d'une souffrance psychologique de masse ». Aujourd'hui, les différentes injonctions à l'autonomie et à la responsabilisation conduisent à « l'institutionnalisation de l'individu comme mode d'action » (Ehrenberg, 2005, p.20). L'appel à l'activation constante agit comme une forme de domination intériorisée, « l'acteur » se substitue à la société, il doit prendre à son compte toute difficulté perçue maintenant comme un malaise plutôt qu'un problème social (Martuccelli, 2007). Kirouac (2007) nous en apporte d'ailleurs un exemple éclairant en analysant le « burn-out » comme étant le point limite d'absorption d'injonctions de performativité et d'investissement de soi dans le travail.

Otero (2013), tout comme Namian (2013, p.28), supposent la souffrance comme « une appartenance à la socialité ordinaire ». Aujourd'hui, la souffrance est devenue expérience commune et peut être vue comme un repère en soi, une forme « d'identité » qui marque une appartenance au collectif. Ainsi, la formulation de critiques par les TS pourrait-elle être une forme de « grammaire commune » (Otero et Namian, 2011)? Nous l'avons vu précédemment, plusieurs auteurs poursuivent cet angle en analysant l'expression de la souffrance comme étant une stratégie identitaire (Franssen, 2011; Loriol, 2003; Otero et Namian, 2011) ou comme une recherche de reconnaissance (Chouinard et Couturier, 2006; Desjours, 1993; Loriol, 2003). Namian (2013, p. 37),

de son côté, soulève que l'intérêt de plus en plus marqué pour la souffrance individuelle s'inscrit, tout autant qu'il traduit ce type de socialité, dans un usage de la grammaire des sciences sociales entre « stimulation d'humeur et de révolte et immunisation d'humeur collective ». D'un côté, on assisterait à une recomposition de la critique sociale, prenant son point de départ et ses explications à même la souffrance individuelle. De l'autre, cette nouvelle grammaire rapporterait les actions et réponses qu'on pourrait y apporter à des enjeux individuels visant à soulager plutôt que de conduire une action collective axée sur des principes communs.

Ce dernier angle d'analyse, surtout formulé par des sociologues, permet de repositionner les différentes critiques que les TS formulent en lien avec leur pratique, comme pouvant s'inscrire à même les formes de socialités actuelles. La souffrance retrouvée dans les narratifs critiques des TS, serait donc à resituer sous un angle social plus large, où elle serait au cœur des préoccupations et des échanges entre individus dans notre société. Or, ces différents angles d'analyse des narratifs critiques des TS, ainsi que la littérature sur le sujet, semblent démontrer d'une part que les enjeux relevés par les TS en lien avec leur pratique semblent toucher d'autres professions. Nous avons également démontré que ces narratifs critiques sont récurrents dans le temps, et abondamment documentés et formulés par les TS. Ainsi, il convient ici d'interroger les usages de ces critiques, notamment dans ses formes et ses finalités, ainsi que dans les interactions entre TS au sein de la pratique.

1.3 Question et objectifs de recherche

Dans ce premier chapitre, nous avons démontré la place particulière qu'occupe la critique dans le champ du travail social. D'une part, nous avons relevé qu'elle est une activité valorisée au sein de la pratique, notamment reconnue comme une compétence favorisant des interventions de qualité, et qui peut être mobilisée de différentes façons selon le contexte, les acteurs et les finalités visées, notamment par exemple dans des

pratiques de conscientisation. D'autre part, nous avons relevé de la littérature que le contexte organisationnel et social actuel conduit différents acteurs du champ social, soit les TS et les chercheurs, à avoir un discours critique sur les conditions actuelles de la pratique. Bien que celui-ci soit actuellement mis en lien avec le contexte de NGP, la problématique semble y préexister. Tout à la fois, ces critiques renvoient à une série d'enjeux qui semblent ancrés dans la profession, dont les contours indéfinis et la complexité ne pourront jamais offrir de réponses exactes ni un cadre dénué de tout doute.

Les analyses des différentes critiques liées à la pratique des TS sont en grande partie produites par des sociologues, et ne sont pas centrées sur la diversité des formes qu'elles peuvent prendre dans la quotidienneté des TS, ainsi que dans leurs échanges sur le sujet. Des analyses produites sur les critiques formulées par les TS nous démontrent également l'intérêt qu'il peut y avoir à explorer d'avantage les différentes formes langagières de l'énonciation de critiques afin de mettre en lumière la diversité de leur expression. Nous pourrions donc penser que ces narratifs traduisent et produisent le regard que les TS portent sur le travail social, mais la question est peut-être de comprendre de quel côté est orienté ce regard et les implications pour leur pratique. Ainsi, il nous semble utile d'explorer comment les TS échangent sur leur profession, les critiques et malaises qu'ils partagent, répètent et reformulent, non pas dans le but de contribuer à leur perpétuation, mais afin d'analyser comment ces narratifs se déploient et les éléments qui contribuent à influencer leur développement. En ce sens, nous proposons de nous intéresser plus particulièrement aux usages qui peuvent être fait de l'activité critique au sein de la pratique, afin d'en explorer les formes qu'elle peut prendre ainsi que ses visées. Ceci nous emmène à formuler une question pour cette recherche et les objectifs suivant :

Question de recherche : Quels sont les usages de l'activité critique des TS en lien avec leur pratique et son contexte?

Objectifs généraux

1-Observer et documenter les différentes formes que peut prendre l'expression de critiques des TS sur leur pratique.

2-Analyser les usages de ces formes et les regrouper de façon thématique en lien avec leur contexte et finalités.

3-Discuter les implications et enjeux de ces formes de critique sur la pratique.

CHAPITRE II

CADRE THÉORIQUE

Dans ce chapitre, nous allons présenter le cadre théorique de cette recherche, qui nous permettra d'explorer les usages que font les TS de l'activité critique au sein des enjeux liés à leur pratique présentés précédemment. Pour ce faire, un premier cadre d'analyse retenu est le modèle des mondes de Boltanski et Thévenot (1991), que nous présenterons dans la première section de ce chapitre. Celui-ci propose de conceptualiser l'activité critique au regard d'une pluralité de modes de pensées et d'action, ce qui nous permettra d'analyser les usages qu'en font les TS dans leur contexte de pratique.

Nous avons également pu voir dans le chapitre précédent que plusieurs critiques formulées au sein de la profession, en lien avec la pratique, sont récurrentes dans le temps, notamment la souffrance en contexte de travail, les revendications d'autonomie ou le manque de reconnaissance pour ne nommer que ceux-ci. De ce fait, nous avons relevé que des chercheurs se sont particulièrement intéressés aux fonctions de ces narratifs au sein de la pratique ou encore, à la place qu'ils occupent en société. Par exemple, Franssen (2011), ainsi que Chouinard et Couturier (2006), émettent l'hypothèse que ces narratifs pourraient constituer des façons usuelles d'échanger entre professionnels pouvant s'inscrire en tant que stratégie identitaire de présentation de soi et de reconnaissance mutuelle. En ce sens, explorer les modalités selon lesquelles les formes usuelles de la critique s'énoncent, se mettent en discussion et se négocient entre TS permettra d'affiner la compréhension des différents usages qui peuvent être fait de

l'activité critique. Ainsi, un second cadre théorique sera mobilisé pour cette recherche, que nous présenterons dans la deuxième section de ce chapitre, soit les jeux de langage développé dans la philosophie de Wittgenstein (1961). Cette conceptualisation du langage en tant qu'action (re)produite à même des conventions au sein d'une communauté ou dans un contexte donné, nous permettra d'explorer les usages de la critique dans un angle interactionnel et langagier.

2.1 Le modèle des mondes de Boltanski et Thévenot

Boltanski et Thévenot, dans *De la justification* (1991), développent un cadre d'analyse visant à décrire et analyser les compétences critiques en action, ainsi que les conditions en permettant l'expression (Barthe *et al.*, 2013, p.201). Ceux-ci se sont donc intéressés aux différentes logiques de pensée pouvant être repérées dans le contexte de sociétés occidentales, qu'ils ont classifié dans une typologie composée de différents « mondes ». Ces mondes consistent en différentes conventions sur ce qui constitue le bien commun, ils schématisent en quelque sorte la manière dont les individus jugent, au quotidien, de la « grandeur » d'une action, c'est-à-dire l'évaluation qui va en être faite au regard des principes centraux qui structurent un monde. De ce fait, ces mondes sont des repères normatifs sur lesquels les individus peuvent tout autant se rejoindre pour guider et justifier leurs actions, obtenir de la légitimité mais également, faire appel à la critique dans des situations concrètes où différents principes entrent en contradiction. Ainsi, le modèle des mondes de Boltanski et Thévenot (1991) s'avère intéressant pour explorer notre sujet de recherche puisqu'il nous permettra d'explorer d'une part, les différents principes sur lesquels les TS s'appuient pour justifier leurs actions et poser des jugements sur celles des autres ainsi que sur les situations. D'autre part, ce modèle nous permettra également d'analyser dans quelles situations les TS font appel à la critique, ainsi que les finalités qu'elle peut viser.

Nous présenterons dans les points qui suivent le modèle des mondes et la place particulière qu'y occupent la justification et la critique. Nous allons ici diviser la présentation du modèle des mondes de Boltanski et Thévenot en quatre points, soit dans un premier temps, situer celui-ci dans le champ de la sociologie pragmatique, pour ensuite introduire les bases sur lesquelles s'appuie ce modèle. Nous présenterons ensuite les mondes issus du modèle de Boltanski et Thévenot mais aussi d'autres auteurs, ajoutés ici pour leur pertinence dans l'étude de notre question de recherche. Nous terminerons par la présentation de différentes figures sous lesquelles ces mondes peuvent « entrer en discussion ».

2.1.1 Sociologie pragmatique et sociologie de la critique

La sociologie pragmatique tire ses sources du pragmatisme, mais également de diverses disciplines dont la sémiotique, la linguistique et la théorie des actes du langage (Nachi, 2015, p. 27). Nonobstant les différents courants et modèles que la sociologie pragmatique peut proposer, Nachi (2015, p. 27) spécifie qu'un point de convergence peut être identifié, soit que : « Ce sont les processus de constructions des actions et des relations aux objets, institutions, valeurs et normes qui sont recherchés et scrutés par la sociologie pragmatique [...] ». De ce fait, nous pouvons ici soulever dans cette citation l'importance accordée aux façons concrètes par lesquelles des normes et principes peuvent s'actualiser et prendre forme dans le quotidien, notamment par les actions réalisées dans un contexte donné.

Boltanski rattache la sociologie de la critique à la pragmatique linguistique, notamment parce qu'elle « met l'accent sur les usages que les acteurs font de ressources grammaticales à l'épreuve de situations concrètes dans lesquelles ils se trouvent plongés » (Boltanski, 2015, p. 10). De ce fait, si on reconnaît ici l'influence du pragmatisme par l'importance accordée aux actions visant une portée concrète, la pragmatique s'intéresse particulièrement aux différents arguments, justificatifs et critiques que les acteurs formulent, ainsi qu'à leur appui sur les repères normatifs en

situation. Nous verrons de façon plus précise dans les prochaines pages ce que Boltanski entend par le concept de « grammaire », mais avançons déjà ici qu'une pluralité de mondes dans une société implique différentes façons de dire, de faire, d'interagir dont chacune a ses particularités.

Dans le modèle des mondes, Boltanski et Thévenot s'inscrivent dans le courant pragmatique, cherchant principalement à observer les phénomènes au plus près des situations concrètes dans lesquels ils se traduisent, afin de mieux rendre compte des réalités individuelles et collectives (Barthe *et al.*, 2013, p.177-178). Le modèle des mondes élaboré par Boltanski et Thévenot (1991) se veut un cadre par lequel les individus sont considérés en tant qu'acteurs en capacité de réflexion et de construction critique. Dans ce courant de pensée, ce modèle permet d'observer comment les accords se constituent, ou non, notamment par l'intérêt accordé aux logiques de pensée au sein desquelles les individus se situent pour justifier leurs actions. Ce modèle s'avère pertinent dans le cadre de cette recherche puisqu'il permettra d'observer et d'analyser les différents usages qui peuvent être fait de la critique à partir des propos des participants. Il permettra également de mener une réflexion quant à la portée de ces critiques dans leur contexte.

2.1.2 L'économie des grandeurs

Le modèle des mondes de Boltanski et Thévenot (1991, p. 39) a comme objectif principal de définir un cadre permettant d'analyser, tout autant dans les aspects théoriques que méthodologiques, les moyens par lesquels les individus scellent des accords. De par la prise en compte de la pluralité de principes et de logiques de pensée dans notre société, à partir des grands courants de la philosophie politique qui ont été formulés depuis l'Antiquité grecque, ce modèle permet également d'analyser les façons dont les individus peuvent faire appel à la critique afin d'effectuer des jugements sur des situations ou des actions en contexte, ainsi que de placer en débat différents principes et leur actualisation dans le concret. L'accord pour ces auteurs est

indissociable du désaccord, puisque c'est de ce dernier que naissent les chocs de pensée et les échanges qui peuvent sceller des règles communes (Boltanski et Thévenot, 1991, p.39). Ces conventions, permettant un « vivre ensemble », sont construites par le recours à des principes supérieurs communs, qui opèrent comme une loi, rendant compte de ce qui peut rassembler intérêts particuliers et collectifs, sous l'idée d'un bien commun, ce dernier étant relatif au monde au sein duquel il est perçu comme souhaitable. C'est à partir de ces différentes conventions relatives à différentes façons de concevoir le bien commun, que les individus orientent leurs actions, jugent de celles des autres ainsi que des situations se présentant au quotidien. En ce sens, les individus évaluent les actions à poser dans une situation donnée à partir de ce qui est valorisé dans un monde donné.

Ainsi, les mondes ont été créés par Boltanski et Thévenot (1991) afin de rendre compte de différentes logiques de pensée sur lesquelles les individus, un groupe ou une institution peuvent prendre appui afin de justifier leurs positions, juger de celles des autres ainsi que de donner une direction à leurs actions. En ce sens, ces mondes ne constituent pas la réalité, ils sont plutôt pensés comme étant des conventions basées sur un socle culturel commun, articulés chacun autour d'un principe supérieur qui ordonne la valeur que les individus peuvent accorder à différentes façons d'agir, d'interagir, à différents objets ou dispositifs. Ainsi, Boltanski et Thévenot nous présentent ces mondes comme une grammaire :

[...] l'ordre naturel peut être décrit à l'aide de catégories définissant des sujets (le répertoire des sujets), des objets (le répertoire des objets et dispositifs), des qualificatifs (état de grand) et des relations désignées par des verbes (les relations naturelles entre les êtres) (1991, p.177).

En ce sens, ces mondes traduisent différents agencements au sein de notre société qui peuvent tout autant coexister au sein d'une institution et ainsi, ordonner les différentes relations entre individus et la position que chacun d'eux y occupera, qu'être mobilisés

afin de débattre de situations qui ne correspondent pas aux principes de justice tels que les individus se les représentent, fondés sur un principe. Ces mondes comportent donc une économie des grandeurs : sous chaque monde, la légitimité d'un acteur peut varier selon l'investissement qu'il fournira pour poursuivre le principe qui le guide. En ce sens, les grandeurs sont des reconnaissances ou statuts obtenus par cet investissement, elles ne sont donc pas fixes ou inhérentes aux individus, mais obtenues plutôt par leur engagement à poursuivre par leurs actions un principe commun dans un contexte ou un groupe donné. Ces grandeurs s'obtiennent donc par le passage d'épreuves. L'épreuve peut être définie comme un « moment de mise en correspondance d'une action et d'une qualification, dans la visée d'une justification prétendant à une validité générale » (Boltanski et Chapiello, 1999). De ce fait, des épreuves peuvent tout autant être institutionnalisées et appuyées sur des objets et dispositifs, pensons à un examen scolaire permettant de prouver qu'on a bien acquis la matière et nous permettre d'obtenir un diplôme, que toute situation qui confronte l'ordre des choses dans une situation. L'épreuve est donc tout à la fois ce qui permet d'identifier le monde sous lequel se positionnent les individus dans un contexte ou une situation donnée, et d'attribuer par son passage la grandeur de chacun sous ce monde. Elle permet donc à chacun de se qualifier sous la grandeur d'un monde de référence, où l'action et une discussion peuvent suivre son cours sous le même principe commun. Pour l'illustrer, pensons à un TS qui œuvre dans une institution. Pour y arriver, il a dû passer une entrevue, présenter un curriculum vitae et parler de ses expériences passées afin de prouver ses compétences pour obtenir le poste, ce qui constitue ici une première épreuve lui permettant d'être reconnu comme un professionnel au sein de cette institution. Au quotidien, ce TS passe de petites épreuves qui le confirment dans sa grandeur, par exemple rédiger des notes évolutives dans le format prescrit par l'institution tout autant que par son ordre professionnel. En rédigeant ces notes, il justifie ses interventions sous différents principes du travail social. Les épreuves se présentant dans le quotidien permettent donc en ce sens de se qualifier dans une grandeur, ou de confirmer celle-ci. Au sujet de l'épreuve, Nachi précise qu'elle est :

[...] un moment crucial pour la qualification des êtres et pour la mobilisation des formes de justification, en référence à un ordre de grandeur, afin de définir des critères de généralité qui, prévalant dans une situation donnée, rendent plausible et légitime la formation d'un accord sur ce qui est juste (2015, p. 60).

Il importe ici de rappeler que ces mondes ont comme base plusieurs axiomes dont ceux de « commune humanité » et de « dignité » (Boltanski et Thévenot, 1991, p.96-99), soit la considération première des sujets en tant qu'humains ayant fondamentalement la même valeur. Être grand dans un monde n'est donc pas un statut basé sur la valeur des individus, mais plutôt basé sur leur investissement à poursuivre un principe commun à un contexte ou une communauté donnée. Ces grandeurs et les façons de les incarner en appellent donc au jugement et à la critique, si d'autres personnes évaluent que des individus n'orientent pas leurs actions comme il se devrait en lien avec un principe commun. L'économie des grandeurs et le concept de monde ayant été ici explicités, nous allons maintenant dans la prochaine section présenter les différents mondes du modèle de Boltanski et Thévenot (1991) ainsi que des extensions à ceux-ci produits par d'autres chercheurs.

2.1.3 Présentation des mondes

Pour débiter, il nous apparaît important de préciser que les mondes constituent des « idéaux-types », en ce sens qu'ils ne prennent pas en charge toute la complexité de la réalité, faite de contradictions et de compromis entre des logiques plurielles. C'est justement en raison de cette complexité, de cet assemblage de logiques, dans les situations du quotidien, que la critique peut se déployer en interrogeant les situations à partir d'un monde de référence. Nous présenterons donc ici les mondes domestique, civique, industriel, de l'opinion, marchand et de l'inspiration. Nous ajouterons deux mondes supplémentaires, soit connexionniste, issus de l'œuvre de Boltanski et Chapiello, *le nouvel esprit du capitalisme* (1999, dans Jetté, 2001, p.7) ainsi que du don proposé par Jetté (2003).

Le monde domestique a comme principe supérieur commun la tradition (Boltanski et Thévenot, 1991, p.207). Les relations entre individus dans ce monde sont hiérarchiques, les grandeurs y sont transmises par génération (Boltanski et Thévenot, 1991, p.207-208). Pensons par exemple à une fraternité où la nomination d'un chef se justifierait par son ancienneté au sein de celle-ci. Accéder à la grandeur dans cette logique de pensée s'obtient en veillant sur les « petits », donc en prenant responsabilité de ceux-ci. Le respect et la confiance en l'autorité organisent donc la relation entre les individus. Les objets et dispositifs dans ce monde peuvent autant être les habitudes et les « bonnes manières » auxquelles les individus se réfèrent et adhèrent, que les codes vestimentaires donnant un « insigne » à chacun (Boltanski et Thévenot, 1991, p.212). Pensons par exemple à la collation des grades à l'Université où le mortier signe la diplomation tout autant que l'appartenance à une tradition académique. Les épreuves sous ce monde peuvent donc être les rituels et cérémonies introduisant un membre à sa position, mais également, l'usage adéquat de codes sociaux permettant de se situer sous la hiérarchie, pensons par exemple au vouvoiement.

Le monde civique a comme principe supérieur commun « la volonté collective » (Boltanski et Thévenot, 1991, p.231). Dans cette logique, c'est le social qui prime sur l'individu, l'aspiration aux droits civiques attribue de ce fait la dignité de chacun. Dans ce monde, être grand s'acquiert par l'adhésion au collectif, ou à la représentation de ses intérêts. La mise à l'épreuve dans ce monde permettant d'en reproduire sa logique est la mobilisation, la manifestation ainsi que la remise en question des institutions ou d'une instance décisionnelle (Boltanski et Thévenot, 1991, p. 240). Les objets et dispositifs dans ce monde permettent d'assurer la présence et la représentation des individus, tout autant qu'assurer leur participation au collectif. Pour illustrer, pensons notamment aux lois et aux droits, ainsi qu'aux bulletins de vote permettant à chacun de participer au processus d'élection d'une personne qui représentera des intérêts collectifs. Un autre exemple pourrait être une grève¹ organisée par un syndicat et ses membres, où des tracts distribués à chacun d'eux permettraient de résumer les décisions

prises en commun, tout autant que solliciter la participation active de ceux-ci. Enfin, les relations entre individus dans ce monde impliquent un effort constant de réflexion, de conscientisation et de collectivisation afin de s'organiser sous une voix commune. Confirmer sa grandeur et sa participation dans ce monde revient donc à parler pour tous, l'implication dans les échanges collectifs en permet sa garantie (Boltanski et Thévenot, 1991, p.238).

Le monde industriel a comme principe supérieur commun l'efficacité. Celle-ci peut tout autant être reliée à la productivité qu'à « la capacité de répondre de façon utile aux besoins » (Boltanski et Thévenot, 1991, p.254). Dans ce monde, on obtient de la grandeur en étant productif, il peut également s'agir de se montrer professionnel fonctionnel (Boltanski et Thévenot, 1991, p.254). Les épreuves permettant de confirmer le bon ordre de ce monde sont principalement évaluatives et sont appuyées par des objets et dispositifs en permettant la mesure. Pensons par exemple aux statistiques au sein de différentes institutions où un professionnel a à inscrire le nombre d'interventions effectuées dans un temps donné, afin de démontrer qu'il rejoint les attentes de performances convenues. Ainsi, les outils, techniques et méthodes, mais également « le corps comme outil dans l'effort », sont mobilisés dans un but d'efficacité (Boltanski et Thévenot, 1991, p. 256). Dans ce monde, chacun est reconnu pour sa compétence et prend place dans une hiérarchie où les rapports entre individus sont avant tout fonctionnels et organisés, l'expertise de chacun est donc mise au service du principe supérieur commun.

Le monde de l'opinion a comme principe supérieur commun l'opinion publique. La grandeur dans ce monde est rattachée à la reconnaissance de la personne qui formule son point de vue (Boltanski et Thévenot, 1991, p. 223). Par exemple, pensons aux journalistes d'opinion, que plusieurs lecteurs suivent chaque jour et qui reconnaissent de ce fait son statut. La personne digne de renom est donc persuasive et sais accrocher son auditoire, des épreuves liées au domaine de la communication publique lui

permettent de renouveler sa grandeur (Boltanski et Thévenot, 1991, p.228). Dans ce monde, c'est l'identification et la reconnaissance des uns qui fait le renom des autres (Boltanski et Thévenot, 1991, p.223). Les objets et dispositifs de ce monde peuvent donc être tout support permettant de véhiculer l'opinion. La montée en popularité de blogues sur internet est une illustration de ce type de logique de pensée. Les auteurs de ceux-ci sont reconnus par leur auditoire et les opinions, points de vue et conseils qu'ils formulent doivent s'adresser à celui-ci et accrocher le lecteur. De ce fait, les individus accordent une valeur à ces opinions et ainsi, renouvellent le statut de la personne qui les formule.

Le principe supérieur commun dans le monde marchand est la concurrence, entendu comme la compétition dans une économie de marché. Dans ce monde, la grandeur est associée à la possession de biens que d'autres désirent, ce qui en fait notamment leur valeur (Boltanski et Thévenot, 1991, p. 250). L'argent et les objets de luxe permettant d'afficher cette grandeur sont donc privilégiés, et les relations d'affaires, dans un esprit de rivalité et de liberté les uns par rapport aux autres, définissent les relations essentiellement orientées vers le commerce et l'acquisition (Boltanski et Thévenot, 1991, p247-248). L'épreuve liée à ce monde permettant de qualifier tout à la fois la grandeur des sujets, et d'intégrer de nouveaux objets dans le monde marchand, sera une « relation d'affaire conclue » (Boltanski et Thévenot, 1991, p.251).

Le monde de l'inspiration constitue une logique de pensée ouverte à l'expérience et aux rêves, détaché des mondes où les principes, objets et rôles, encadrent les individus qui s'y trouvent (Boltanski et Thévenot, 1991, p.200). Être reconnu grand dans cette logique de pensée est donc rattachée à l'ouverture vers la nouveauté et l'expérience, la création en est son dispositif principal. Pensons notamment à des artistes qui obtiennent de la reconnaissance de par la signature personnelle de leurs créations. La relation entre les individus dans ce monde est donc basée sur la singularité de chacun, la mise à

l'épreuve peut être vue comme un détachement des autres mondes où il s'agit plutôt de s'aventurer vers l'inconnu et la découverte (Boltanski et Thévenot, 1991, p. 203-204).

Le monde connexionniste a comme principe supérieur commun la connexion et la prolifération des liens (Jetté, 2001, p.34). Bien qu'il se rapproche du monde domestique de par son intérêt pour les relations, dans le monde connexionniste, c'est la création de liens instantanés qui est privilégiée. Ainsi, c'est dans le monde du travail tel qu'il est organisé aujourd'hui que sont privilégiés les capacités de se déplacer d'un projet ou d'un groupe de travailleurs à un autre, de développer les liens nécessaires à la poursuite d'un but commun et de s'y détacher pour migrer vers un autre projet (Jetté, 2001, p.32). Dans cette logique de pensée, être « ouvert et charismatique » permet d'acquérir de la grandeur, la dignité est avant tout définie par « le besoin de créer des liens » (Jetté, 2003, p.7). L'épreuve permettant de prouver les capacités sociales et d'adaptation d'un sujet est le passage d'un projet à un autre (Jetté, 2001, p. 34). Les relations entre les gens sont surtout « partenariales » et passent par la « médiation » (Jetté, 2003, p.7). Les nouvelles technologies tel « internet, ou encore, le partenariat » (Jetté, 2003, p.7), sont les dispositifs permettant de concourir aux buts et aux logiques d'action de ce monde.

Le monde du don a été développé dans le cadre d'une thèse de doctorat par le sociologue Christian Jetté (2003). Il est proposé comme une extension du modèle des mondes présenté par Boltanski et Thévenot (1991), rendant compte « d'une logique de pensée du domaine associatif au niveau sociosanitaire » (Jetté, 2003, p.1). Ce monde nous apparaît donc important à inclure dans notre cadre, puisqu'on peut le retrouver dans le domaine du travail social, notamment dans les associations bénévoles. Le principe supérieur commun est basé sur la « gratuité du don, les liens sociaux et l'entraide » (Jetté, 2003, p. 43). Ce qui fait la grandeur des individus dans ce monde est l'engagement dans une relation sincère ainsi que l'écoute et la considération de l'autre, les relations sont caractérisées par la confiance mutuelle. Pensons par exemple aux groupes de soutien mutuel, où le partage de son vécu et de son expérience, tout autant

que l'écoute de ceux des autres, est reconnu comme un engagement dans le groupe. La militance peut y être privilégiée, mais axée essentiellement sur les besoins d'une personne (Jetté, 2003, p. 43). La mise à l'épreuve dans le monde du don est donc reliée à la capacité tout autant de donner que de recevoir. Les objets et dispositifs impliqués dans ce monde peuvent tout autant être des associations, un local, la disposition des chaises en cercle, permettant de créer un environnement propice au partage et à l'implication de chacun.

Tel qu'il a été mentionné précédemment, ces mondes représentent des « idéaux types » de différentes logiques de pensée, de conventions qui coexistent dans notre société. Si des objets, dispositifs et épreuves incarnent ceux-ci, la perspective qu'ont les individus des situations tout autant que les arguments ou justifications sur lesquels ils s'appuient pour donner sens à des situations et légitimer leurs actions, peuvent tout autant se situer sous une de ces logiques de pensée qu'en rapprocher plusieurs. Les institutions sont également composées de plusieurs dispositifs et objets qui peuvent rapprocher plusieurs principes et modes d'action. Le modèle des mondes sera donc utile dans le cadre de cette recherche afin d'analyser sous quelles logiques de pensée et principes les TS justifient leurs actions, et évaluent celles des autres, tout autant que leur contexte de pratique. Cette analyse nous permettra d'explorer les usages de la critique à la croisée de ces différentes logiques d'action, ainsi que les visées de celle-ci. De ce fait, quotidiennement, les individus font face à différentes situations dans différents contextes où ils sont appelés à faire des rapprochements, des croisements ou à confronter ces différentes logiques. Ces « rapprochements », loin de constituer une simple légitimation puisqu'ils vont au-delà de la contingence et d'une construction arbitraire d'une situation, vont plutôt donner lieu à différents types de rencontres, dont le litige, la dispute et le différend. Ces différents moments où les individus s'accordent ou non, sur l'ordonnancement des grandeurs ou leur attribution et investissement dans celle-ci, tout autant que les principes qui sont poursuivis dans une action ou une situation donnée, sont à explorer également dans leurs finalités. Nous aborderons donc

dans la prochaine section ces différentes figures de la critique, afin d'établir les différents repères qui nous permettront d'explorer notre sujet de recherche.

2.1.4 Litige, dispute, différend

Dans cette section, nous présenterons trois types de critiques identifiés par Boltanski et Thévenot (1991), soit le litige, la dispute et le différend. Nous démontrerons entre autres que chacune de ces figures fait appel à l'épreuve comme moyen de « rétablir l'harmonie lorsqu'une situation ne correspond plus aux principes de justice, ([soit les grandeurs] pour les personnes), ou de justesse (pour les dispositifs techniques) sous-jacents à un ordre de généralité commun » (Jetté, 2001, p.18). À cet effet, il est important ici de souligner que l'épreuve permet tout autant d'identifier le monde sous lequel se positionnent les individus dans un contexte ou une situation donnée, que d'attribuer leur grandeur aux individus qui s'y mesurent. Nous verrons donc ici que le litige, la dispute et le différend sont différents types de critiques visant différentes finalités, que les individus peuvent mobiliser selon la situation, ou enchaîner lorsque non-résolue, une situation conflictuelle en appelle à une critique visant les principes en jeu.

Le litige se situe dans un monde, soit dans une situation ou un contexte où un monde est mobilisé de façon commune, réunissant tout un chacun sous la même logique d'action. Le litige implique donc une discussion portant essentiellement sur les objets, dispositifs, épreuves et grandeurs sous un principe. Boltanski et Thévenot nous rapportent que le litige vise à « contester que la situation soit bien ordonnée, et à réclamer un réajustement des grandeurs » (1991, p.169). Dans un monde ordonné de façon idéale, les grandeurs doivent être distribuées de façon juste. Cela suppose donc également que chacun oriente ses actions en cohérence avec les modes de relation et principe propres à ce monde. Pour ce faire, les individus dans leur quotidien doivent pouvoir s'appuyer sur différents objets et dispositifs permettant de jouer leur rôle tel qu'attendu. Par exemple, dans un contexte de travail où la performance est fortement

mise de l'avant, un individu pourrait critiquer son collègue pour son retard dans un travail fait en équipe. Toutefois, celui-ci pourrait mettre de l'avant un manque de ressources pour réaliser son travail. Le litige consiste donc en la mise en évidence d'un défaut de grandeur ou d'objets dans un monde, soit que les individus ne jouent pas leur rôle tel qu'il est attendu, ou alors, que l'environnement matériel ne leur permet pas de le faire. Le litige peut également consister à rechercher des contingences permettant de justifier ce défaut de grandeur ou d'objets, soit un deuxième niveau d'argument où ce sont des situations circonstanciées qui sont mises de l'avant pour expliquer ceux-ci, par exemple une panne informatique survenue lors du travail effectué. Enfin, le litige vise surtout à solidifier la cohérence d'un monde, soit d'assurer un ordonnancement juste des grandeurs. Boltanski et Thévenot l'identifient comme « un premier mouvement de contestation » (1991, p.169), soit que non résolu, il peut conduire vers la dispute et le différend, où d'autres mondes entreront dans la discussion.

La dispute, contrairement au litige, implique la mise en discussion de plusieurs mondes dans la conversation. Dans le quotidien, les individus ont à faire face à différentes situations et contextes, ce qui exige d'avoir la capacité de distinguer les différentes conventions pouvant y être impliquées, ainsi que l'habileté de les mobiliser. La dispute peut donc se situer dans un moment où plusieurs mondes sont impliqués dans une situation et vise à clarifier une épreuve sous un monde, par le dévoilement d'un manque de justesse dans celle-ci. Ce manque de justesse peut être contesté de trois façons. Dans la première, il s'agit de dévoiler que l'épreuve ne soutient pas dans ses modalités les différents rôles et actions que les personnes qui s'y mesurent ont à effectuer quotidiennement, notamment parce qu'ils doivent guider ceux-ci sous différents principes. Par exemple, un artiste pourrait demander à son agent plus de temps pour remettre son œuvre pour une exposition, en mobilisant le monde de l'inspiration et le temps requis pour exprimer sa créativité. Une autre forme de contestation serait de dévoiler que dans le passage d'une épreuve, une personne a fait usage de sa grandeur fondée sur autre monde pour la passer. Par exemple, lors d'un entretien d'embauche,

un candidat refusé pourrait contester le choix de l'employeur, car la personne retenue serait un membre de la famille de celui-ci. Enfin, une troisième contestation consiste à justifier la difficulté qu'il peut y avoir à passer l'épreuve, puisque la personne qui s'y mesure est défavorisée par son implication sous un autre monde, soit ce que Boltanski et Thévenot (1991, p. 272) appellent « transport de misère ». Par exemple, un employé pourrait justifier le fait qu'il n'ait pas remis un travail à temps en expliquant que son rôle de parent lui demande de rentrer plus tôt à la maison le soir, ce qui ne lui a pas laissé le temps requis pour le faire.

Rappelons ici que l'épreuve prend une importance toute particulière dans l'économie des grandeurs puisqu'elle permet, par son passage, d'accéder à une grandeur sous un monde et donc, à y obtenir plus de légitimité. Elle est aussi ce qui permet de statuer sous quel monde sera traité une situation et ainsi, permettre de poursuivre le cours de son action sous un principe commun. Ainsi, la dispute vise à s'assurer de la justesse d'une épreuve, lorsque plusieurs mondes y sont impliqués.

Au niveau du différend, il s'agit de confronter les mondes, il peut de ce fait être la poursuite d'une dispute qui ne s'est pas résolue. Du différend, Boltanski et Thévenot précisent :

La visée ne sera donc plus de refaire l'épreuve de façon qu'elle soit plus pure et plus juste en éliminant les privilèges et en neutralisant les handicaps mais de démystifier l'épreuve en tant que telle pour placer les choses sur leur vrai terrain et instaurer une autre épreuve valide dans un monde différent (Boltanski et Thévenot, 1991, p. 276).

Ainsi, le différend porte principalement sur les principes mobilisés dans une situation. Il peut ainsi s'agir d'une critique, une discussion, visant à tirer une situation située sous un monde vers un autre, en mobilisant divers arguments sous un principe. Reprenons l'exemple de l'artiste qui a besoin de plus de temps pour remettre son œuvre. Il peut alors faire valoir le processus créatif comme étant au fondement de son travail et ainsi,

revendiquer la suspension d'une date précise d'exposition. Le différend peut également conduire à des compromis entre les différents principes mobilisés dans une situation. Reprenons l'exemple de l'employé qui ne peut rencontrer le principe d'efficacité à son travail parce qu'il a des obligations familiales. En ce sens, la conciliation travail-famille est un exemple de compromis dans ce genre de situation. Par exemple, l'employeur pourrait permettre le travail de la maison, joignant ainsi les deux principes.

Ajoutons que dans la réalité, les mondes ne se présentent jamais de façon pure, les contextes et les situations sont la plupart du temps faits de compromis entre les mondes, ce qui complexifie d'autant plus les discussions puisque plusieurs principes peuvent soutenir ceux-ci. Enfin, le modèle des mondes de Boltanski et Thévenot (1991) nous permettra d'analyser sous quels mondes les participants situent leur pratique et ses contextes, ainsi qu'à observer comment ils se positionnent afin de formuler des critiques. Ce modèle sera principalement mobilisé dans l'analyse des entretiens individuels. Au niveau des entretiens collectifs, nous allons présenter dans le prochain point le cadre conceptuel de jeu de langage de Wittgenstein. Celui-ci permettra d'analyser la formulation de critiques dans un contexte d'échange, sous la perspective des usages du langage et de ses effets.

2.2 Wittgenstein et les jeux de langage

Wittgenstein (1961), dans *Investigations philosophiques*, questionne le rapport du sujet au langage, dans une perspective que nous pourrions situer dans le courant pragmatique. Pour celui-ci, le langage est un acte concret (re)produit au sein d'une communauté, d'une culture ou d'un contexte donné, dans une convention commune. Dans une société, comme nous l'avons vu précédemment, composée de conventions plurielles, le langage l'est tout autant, ce qui constitue le réel prend son sens tout autant qu'il se construit à même les interactions langagières entre individus, dans un contexte particulier. Par exemple, « évaluer » ne prend pas le même sens et ne donnera pas lieu aux mêmes

échanges et usages du langage, selon si on en parle à partir d'une pratique en travail social ou d'une compagnie d'inspection en bâtiment. Ainsi, la conception du langage de Wittgenstein s'avère intéressante pour explorer les façons dont l'activité critique peut se déployer dans un contexte d'échanges entre TS. Elle permettra d'une part, de s'intéresser à l'activité critique en tant que pratique langagière partagée et reproduite entre ceux-ci. Elle permettra également d'observer les usages qui peuvent être faits de l'activité critique à même les façons communes, ou différentes, de parler et d'attribuer du sens aux choses. Nous utiliserons donc les différents concepts relatifs à la pensée de Wittgenstein afin d'analyser les entretiens de groupe. Dans les prochaines sections, nous présenterons en trois points le développement de la philosophie de Wittgenstein. Dans un premier temps, nous situerons celle-ci dans le courant pragmatique linguistique. Nous présenterons ensuite des concepts relatifs à cette philosophie, notamment les jeux de langage. Nous terminerons en développant sur la question de l'accord dans le langage, dont l'intérêt sera de mieux comprendre comment les pratiques langagières dans une communauté ou un contexte donné, sont tout autant régulées que malléables. Enfin, nous développerons également dans ces points les liens qui peuvent être faits avec le modèle des mondes de Boltanski et Thévenot (1991).

2.2.1 Pragmatique et usages du langage

Selon Armengaud (2007, p.4), l'apport du courant pragmatique dans le champ linguistique constitue un angle supplémentaire à l'étude sémantique et syntaxique du langage, soit qu'il s'intéresse plus particulièrement au contexte et aux interactions dans l'étude du langage. De ce fait, les différents courants pragmatiques se rejoignent sur trois points centraux, soit premièrement que le langage n'a pas qu'une fonction représentationnelle, mais qu'il est également considéré comme une action, soit que « parler, c'est agir » (Armengaud, 2007, p.4), notamment attribuer du sens aux choses. Deuxièmement, l'analyse du langage sous l'angle pragmatique accorde une importance toute particulière au contexte, soit que celui-ci influence tout autant qu'il permet de

comprendre ce qui est dit. Troisièmement, la pragmatique conçoit l'acte de parler comme une compétence, soit que les individus font l'apprentissage tout autant que l'usage de règles permettant de communiquer en contexte (Armangaud, 2007, p. 4-5). De ce fait, la pragmatique linguistique constitue un angle intéressant pour notre sujet de recherche, afin d'explorer les usages de la critique dans un contexte d'échanges entre TS. Il permet de considérer l'activité critique comme un acte ancré dans les interactions, le contexte et en tant que compétence langagière tout à la fois. En ce sens, nous développerons ici plus particulièrement la conception du langage dans la philosophie de Wittgenstein, ce qui nous permettra de préciser les angles d'analyse des échanges en entretien de groupe.

Dans *Investigations philosophiques*, Wittgenstein (1961) présente une réflexion philosophique sur le langage qu'il développe sous forme de questions et d'affirmations ouvertes qui conduit le lecteur à lui aussi s'interroger, donnant lieu encore aujourd'hui à plusieurs interprétations de sa philosophie. Entre autres choses, Wittgenstein oppose une conception pragmatique aux paradigmes soutenant l'étude du langage à son époque, notamment sur deux points centraux, que nous développerons de façon plus précise dans les prochaines pages. Il questionne d'une part, « une conception augustinienne du langage qui serait issue d'une pensée intérieure » (Huot, 2013, p.119), soit que le langage serait essentiellement lié à des processus internes de signification et d'interprétation, servant à communiquer une pensée privée. D'autre part, Wittgenstein remet en question une approche sémantique centrée sur « le sens et les significations portées et exprimées par le langage » (Huot, 2013, p. 119), soit qui ne tient pas compte des usages spécifiques qui peuvent être fait du langage par des acteurs en contexte. Ces deux points nous semblent importants à développer puisqu'ils permettent d'orienter notre exploration et nos angles d'analyse des usages de l'activité critique en contexte d'échanges entre TS, notamment afin de mieux comprendre comment le contexte et les interactions prennent leur importance dans ceux-ci.

Ainsi, Wittgenstein remet en question les concepts d'intériorité et d'extériorité qui sous-tendent l'idée d'un « dualisme cartésien » séparant la pensée et le corps (Glock, 2003, p. 325), ainsi que la notion de « pensée privée » comme étant issue du psychisme ou liée à la signification (Laugier, 2010, p. 11). « Le mental n'est ni une fiction ni caché derrière les manifestations intérieures. Il imprègne notre comportement et est exprimé par lui » (Wittgenstein cité dans Glock, 2003, p.325). Wittgenstein questionne donc le rapport du sujet au langage, ce dernier étant conçu comme le lieu et l'acte qui permet tout à la fois de créer et de convenir d'un réel, soit « une activité ou une forme de vie ». Cometti spécifie que pour Wittgenstein, le langage est étroitement lié à son contexte et aux diverses pratiques communes et façons de partager, il spécifie donc que par forme de vie, on entend :

[...] un ensemble de pratiques de nature variée, qui donnent à la vie commune des caractères propres, pour ainsi dire diffus, explicitement ou implicitement présents dans les croyances, la langue, les institutions, au sens anthropologique du terme, les modes d'action, les valeurs, etc., qui donnent à une culture son visage familier et ses traits propres (2011, p. 39).

Glock (2003, p. 250) spécifie en ce sens qu'elle correspond à un « entrelacement de la culture, des conceptions du monde et du langage ». Nous pouvons ici faire le lien avec le modèle des mondes de Boltanski et Thévenot (1991), soit que sous une convention commune, ici un monde, les individus partagent tout autant qu'ils ont appris à faire usage d'une grammaire communément reconnue entre eux.

D'autre part, Wittgenstein critique une approche essentiellement sémantique du langage. Dans sa conception, « la signification d'un mot est son usage dans le langage » (Wittgenstein, 1961, p. 135). L'usage est donc avant tout lié à l'utilisation, et donc, dans le langage, dans la façon dont certains termes, mots ou expressions peuvent être mobilisés dans un échange et un contexte particulier. Cette façon de signifier ou d'utiliser différemment les mêmes mots est nommée par celui-ci « air de famille ».

Ainsi, ces clarifications de la conceptualisation du langage par Wittgenstein nous permettent d'envisager l'activité critique non pas comme un acte isolé ou traduisant seulement la pensée, mais à accorder une attention toute particulière à sa formulation en contexte, dans les interactions et dans la mise en sens commun des mots et expressions qui la constitue. Nous aborderons dans le prochain point les « jeux de langage », soit la façon particulière dont Wittgenstein pense la signification dans le langage ainsi que son usage. Notons en terminant que la pragmatique traverse tout autant le modèle de Boltanski et Thévenot, que la pensée de Wittgenstein, par son approche analytique de proximité avec les objets à l'étude ainsi que son ancrage dans l'action et le contexte.

2.2.2 Jeu de langage, grammaire et usage

Lorsque Wittgenstein parle du langage comme d'une forme de vie, il fait tout autant référence à l'usage qu'en font les acteurs que de l'apport de ceux-ci à le forger, par un travail de mise en sens dans les échanges. Cet usage est conçu par celui-ci comme un jeu, se situant toujours sur un « échiquier » particulier qui donne le ton à la partie, dont la compréhension est nécessairement liée au contexte. Ainsi, Sauvé (1995, p. 216) rapporte à partir de sa lecture des *Investigations philosophiques* (1961) qu'on peut faire des rapprochements entre jeu et langage, soit : qu'ils peuvent prendre plusieurs formes; qu'ils sont organisés selon des règles qui sont « arbitraires », donc qui n'ont pas d'autres explications ou logiques en dehors du contexte et sans les personnes impliquées; qu'ils « sont des pratiques sociales, des formes réglées d'interactions entre les individus » (p. 216-217).

Au quotidien, nous sommes appelés à interagir dans plusieurs contextes, situations et avec différents interlocuteurs. Ces interactions font appel à une pluralité de jeux de langage allant de soi, des jeux qui sont difficilement identifiables sinon par les actes de langage posés à même nos échanges dans un contexte donné, soit les « coups » dans ces jeux. Par « coups », nous entendons ici les actions concrètes que nous faisons en parlant,

par exemple, promettre, citer ou blaguer. Ces coups sont à mettre en lien avec le contexte, ainsi que dans l'interaction même entre interlocuteurs. Par exemple, demander à quelqu'un « comment ça va? » est un coup qui en entraînera d'autres, différents, selon si cette action est posée entre deux interlocuteurs qui se croisent dans la rue, ou par un TS en entretien avec un usager. Dans le premier cas, il s'agit d'une pratique sociale régulée au quotidien, les coups usuels sont d'y répondre rapidement et de retourner la question à son interlocuteur. Dans le deuxième cas, selon le contexte de pratique, cette intervention donnera lieu à d'autres coups usuels, par exemple, exprimer ses émotions ou résumer les différentes actions entreprises depuis la dernière rencontre.

De ce fait, chaque jeu de langage, sans que nous ayons à y penser nécessairement, comporte des règles que nous apprenons et respectons à notre insu. Les jeux de langage comportent donc des règles, non pas sous-jacentes ou permanentes, mais entendu comme une grammaire qui se répète et/ou se renouvelle sans cesse dans les usages qui en sont faits. À ce sujet, Xanthos précise :

[...] nos pratiques sémiotiques, qu'elles soient strictement langagières ou que le langage y joue un rôle plus ou moins apparent, sont à envisager comme étant elles aussi réglées ; il ne s'agit pas de gestes posés au hasard ou de paroles proférées aléatoirement, mais bien d'actions qui doivent leur légitimité, leur pertinence et même leur existence à un ensemble de règles qui détermine leur exercice (2006, section concept, paragr. 5).

Ces règles peuvent être explicites, mais sont plus souvent implicites, agissant comme des normes, nous les suivons et les créons à même nos actes. À ce sujet, Wittgenstein écrit : « [...] toute action suivant la règle serait une interprétation, [...] et c'est pourquoi « obéir à la règle » constitue une pratique » (1961, p.200-201). Ainsi, si les jeux de langage impliquent que la signification des mots est dans l'usage, c'est aussi à travers les jeux de langage que chaque membre de la collectivité apprend à en user. En ce sens, chaque jeu de langage comporte une grammaire, c'est-à-dire des règles d'usage propre à chacun d'eux. Wittgenstein spécifie que « c'est la grammaire qui dit quel genre

d'objet est quelque chose » (1961, p. 243), soit que dans un contexte ou une communauté donnée, les individus feront usage d'une grammaire spécifique qui donne forme et sens aux objets en discussion.

Si nous reprenons par exemple le modèle des mondes de Boltanski et Thévenot, nous avons pu constater qu'il y a une grammaire propre à chaque monde, soit des façons d'y qualifier les objets et les sujets, ainsi qu'un mode particulier de relation entre ces derniers. Les individus qui mobilisent un monde afin de justifier leurs actions, par exemple, ne suivent pas sciemment des règles, mais appliquent celles-ci par l'usage qu'ils font d'une grammaire située dans un contexte ou un échange particulier. Ils peuvent tout autant modifier cette grammaire dans l'usage qu'ils en font, notamment par les compromis entre les mondes. Enfin, le concept de jeu de langage constitue un angle intéressant pour étudier notre question de recherche puisqu'il permet d'interroger en quoi la formulation de critiques chez les TS supposerait de suivre certaines règles ou encore, comment celle-ci permettrait de rapprocher ou opposer des points de vue différents. Ainsi, dans la prochaine section, nous nous intéresserons aux questions de l'accord et du désaccord dans le langage dans la philosophie de Wittgenstein, afin d'explorer comment ces concepts peuvent ouvrir vers des pistes d'analyse et de réflexion quant aux usages de la critique chez les TS.

2.2.3 Accord dans le langage

Dans le point précédent, nous avons vu que les jeux de langage sont des pratiques langagières partagées par une communauté, soit des grammaires spécifiques (re)produites à même les échanges en contexte. De ce fait, il peut être intéressant ici d'interroger plus spécifiquement en quoi consiste « suivre une règle ». En ce sens, cela permettra de mieux conceptualiser l'accord que suppose l'usage de règles dans un jeu de langage partagé et ainsi, situer en quoi l'activité critique est concernée dans les questions d'accord et de désaccord en lien avec ces règles.

La question d'accord dans le langage, chez Wittgenstein, donne lieu à deux perspectives en débat chez les auteurs qui l'ont étudié. D'un côté, la vision communautaire, où l'accord serait une forme de conformité ou de convention commune (Laugier, 2008). Sous cette perspective, « suivre une règle » se fait par apprentissages mais également, dans l'usage partagée de celle-ci. De l'autre côté, « suivre la règle » serait conceptualisé dans une perspective individualiste, où d'un rapport de soi à la communauté, on ferait le choix de suivre ou non les règles, notamment dans des questionnements sur les significations produites et partagées (Sauvé, 1990). Laugier souligne que Wittgenstein ne divise pas ces positions, au contraire sa conception les réunirait, l'accord étant autant quelque chose de préexistant qu'à redéfinir (2008, p.151). De ce fait, nous pourrions ici soulever que l'activité critique pourrait être située à ce point, soit qu'elle peut tout autant être une grammaire partagée et reproduite par une communauté, qu'un acte de remise en question de celle-ci, ou à la croisée de plusieurs grammaires qui entrent en contradiction. Les échanges impliquant plusieurs grammaires pourraient également contribuer à refaçonner celles-ci. De ce fait, Wittgenstein pense l'accord dans le langage comme étant dynamique et ouvert à une pluralité de jeux de langage :

[...] Est vrai et faux ce que les hommes disent l'être; et ils s'accordent dans le langage qu'ils emploient. Ce n'est pas une conformité d'opinion, mais une forme de vie (1961, p. 210).

Par forme de vie, nous soulignons ici l'importance du contexte, de la culture et des échanges langagiers dans la construction des accords, constructions qui sont en constante mouvance. En ce sens, Laugier souligne :

Nos pratiques ne sont donc pas épuisées par l'idée de règle; au contraire, la chose que veut montrer Wittgenstein, c'est qu'on n'a pas dit grand-chose d'une pratique comme le langage quand on dit qu'elle est gouvernée par les règles (2009, p. 156-157).

L'accord n'est jamais fixé, perspective qui rejoint celle de Boltanski et Thévenot où des mondes, soit des formes de cultures et logiques de pensée, ne peuvent qu'éventuellement entrer en choc et remettre en perspective ce qui constitue l'espace d'un instant la réalité pour tout un chacun centré sur sa perspective du monde.

2.3 Conclusion

En terminant, mentionnons que ces deux modèles occuperont une place différente dans l'exploration de notre sujet de recherche. Le modèle des mondes de Boltanski et Thévenot (1991) sera principalement utilisé pour l'analyse des entretiens individuels, afin de situer les objets, acteurs et principes auxquels les participants relient leur pratique de TS, leurs actions critiques ainsi que ce qu'elles visent. Le concept de jeu de langage sera utilisé pour analyser les entretiens de groupe, afin d'observer comment l'activité critique se développe dans un contexte d'échange entre TS.

À la lecture de la littérature existante sur le sujet, et en prenant appui sur les différents angles d'analyse de la problématique, nous pourrions dire que malgré que le sujet des narratifs de critiques et de malaise des TS soit largement couvert, et qu'il constitue un phénomène présent dans le paysage depuis de nombreuses années, il demeure un sujet vivant et d'actualité qui semble se renouveler autant que les objets de sa critique. Il peut donc s'avérer pertinent de poser un regard différent sur la situation. Le faire sous l'angle des usages permettra d'offrir une nouvelle perspective sur le sujet. Enfin, nous l'avons vu, les différentes recherches faites sur le terrain démontrent que plusieurs TS vivent difficilement plusieurs aspects liés à leur pratique. Il semble donc pertinent de s'intéresser à ce qui se produit pour eux et l'influence que l'activité critique peut avoir dans leurs différents échanges.

CHAPITRE III

MÉTHODOLOGIE

Dans ce chapitre, nous présenterons les choix méthodologiques effectués en lien avec notre question de recherche, soit l'exploration des usages de la critique chez les TS. Pour ce faire, nous allons présenter notre stratégie générale de recherche et ses fondements épistémologiques, pour ensuite en expliciter plus précisément son déroulement concret, soit : les méthodes de collecte de données, le recrutement et l'échantillonnage, les méthodes d'analyse des données ainsi que les considérations éthiques. Nous terminerons ce chapitre par la présentation des limites des différents choix méthodologiques opérés pour explorer notre sujet de recherche.

3.1 Stratégie générale de recherche

Afin d'introduire notre stratégie générale de recherche, il convient de rappeler ici les trois objectifs principaux visés par celle-ci, soit :

- 1) Observer et documenter les différentes formes que peut prendre l'expression de critiques des TS sur leur pratique.
- 2) Analyser les usages de ces formes et les regrouper de façon thématique en lien avec leur contexte et finalités.
- 3) Discuter les implications et enjeux de ces formes de critique sur la pratique.

Afin de poursuivre ces objectifs, l'approche méthodologique privilégiée sera de type qualitatif. Nous retenons certains critères généraux de cette approche décrite par Paillé (2007, p.432-433), soit la prise en compte de la complexité et du contexte du phénomène étudié, du sens des expériences ainsi que des interactions dans lesquelles celles-ci se construisent. Pires (1997, p.74) ajoute à ceux-ci « la possibilité de combiner plusieurs méthodes de collecte de données », « l'exploration inductive du terrain » ainsi qu'une posture permettant d'observer de près les phénomènes. Ainsi, l'approche qualitative nous semble la plus pertinente pour étudier notre sujet de recherche puisqu'elle engage une posture d'ouverture et de proximité permettant d'explorer l'activité critique en action.

3.2 Considérations épistémologiques

Cette recherche a comme cadre épistémologique le pragmatisme, elle s'oriente vers l'exploration concrète des usages qui peuvent être faits de l'activité critique. En ce sens, James résume l'orientation principale du courant pragmatiste ainsi :

[Le pragmatisme] se détourne des solutions abstraites et insatisfaisantes, ou purement verbales, des fausses raisons *à priori*, des principes figés, des systèmes clos, de tout ce qui se prétend absolu ou originel. Il se tourne vers ce qui est concret et pertinent, vers les faits, vers l'action [...] (1911/2007, p. 117).

L'orientation générale de cette recherche est donc pragmatiste, elle se fonde sur le postulat que parler, c'est agir. Elle a comme prémisse que la formulation et l'échange de critiques sont des actes produits par des acteurs qui actualisent leurs convictions et croyances dans le quotidien, produisant ses effets dans le concret. Peirce affirme que « la signification intellectuelle des croyances est toute entière contenue dans les *conclusions* qui peuvent en être tirées, et en dernier ressort dans les *effets* qu'elles ont sur notre conduite [...] » (cité dans Cometti, 2010, p. 323). Cette recherche s'oriente

donc sur l'activité critique en tant qu'acte produit dans son contexte social et culturel, impliquant de ce fait les interactions avec d'autres acteurs.

L'individualité est une réalité sociale, ce qui veut dire qu'elle demande à être pensée dans la logique des interactions dont le social est l'expression. [...] les actions, surtout lorsqu'on les considère dans leur dimension sociale, ne se séparent pas des normes qui sont partie intégrante de leur signification. Ces normes ne sont pas exclusivement ni directement *morales*; elles engagent seulement les finalités auxquelles on les reconnaît *publiquement et socialement*. (Cometti, 2010, p. 322)

En ce sens, les choix méthodologiques de cette recherche s'orientent vers l'exploration des dimensions langagière et interactionnelle de l'activité critique. Les choix théoriques en découlant sont orientés vers des modèles et courants de pensée postulant la pluralité des façons d'actualiser des principes ou des pratiques langagières.

3.3 Méthode mixte de collecte de données

Nous avons fait le choix pour cette recherche d'utiliser deux méthodes de collecte données, soit l'entretien individuel et de groupe. Nous précisons ici que nous avons opté pour ces deux méthodes pour conduire notre recherche puisque leur combinaison permettait de répondre avec plus de précision à notre question de recherche, soit : observer les différentes formes que peut prendre la formulation de critiques ainsi que leur usage dans la pratique de façon plus rapprochée en entretien individuel, pour ensuite explorer comment elles pouvaient se produire dans un contexte interactionnel entre TS. Cette section sera donc divisée en deux parties, présentant pour chacune des méthodes le déroulement des entrevues, le guide d'entretien ainsi que les techniques utilisées afin d'en assurer le bon déroulement.

3.3.1 Déroulement des entretiens individuels et techniques d'entretien

Les entretiens individuels, semi-directifs, ont impliqué la participation de huit participants. Ceux-ci visaient à répondre partiellement aux premiers objectifs de cette recherche, soit d'observer et de documenter les différentes formes que peut prendre l'expression de critiques chez les T.S. En ce sens, ces entretiens visaient à explorer la façon dont les participants expriment de la critique, les objets qu'elles visent en lien avec leur contexte et leurs interactions quotidiennes au travail.

Pour ce faire, nous avons accueilli les participants dans les locaux de l'UQAM pour des entretiens dont la durée a été d'environ 1h15, que nous avons enregistré avec un support audio. Un guide d'entretien (Voir Annexe A) a été préparé, constitué de thèmes à explorer visant à dégager les objets, formes et finalités des critiques formulées. Chaque thème était constitué de questions ouvertes visant différents angles de la critique, soit : les critiques formulées entre collègues, celles de la personne interrogée, des exemples de critiques formulées en contexte de pratique et leur portée ainsi que des questions portant sur la critique de façon plus globale en lien avec le travail social.

Nous avons utilisé la technique d'entretien semi-directif, retenu pour la souplesse avec laquelle il est possible d'ajuster les questions aux propos des participants (Quivy et Van Campenhoudt, 2011). En ce sens, nous avons débuté par une question portant sur la pratique des participants, afin d'établir un climat de confiance et une aisance à répondre, pour ensuite adapter l'ordre et les questions à partir de ce que la personne interrogée apportait. Il est important ici de spécifier que comme l'entretien individuel visait à observer les formes des critiques formulées, les interventions devaient se réduire au minimum afin de ne pas les influencer. Ainsi, nous avons laissé les participants guider le fil de l'entretien, le guide d'entretien étant d'abord et avant tout un outil permettant de faire parler les participants sur le sujet. Les interventions se sont limitées aux questions principales, à des questions de précision, de recadrage lorsque les réponses s'éloignaient du sujet principal ainsi que de reformulation afin de valider notre

compréhension de certains propos. Cette posture visait à laisser libre cours aux participants à articuler à leur façon leur point de vue sur les thèmes présentés, afin de pouvoir explorer la façon dont ils s'y prennent.

Tableau 3.1 Déroulement des entretiens individuels

1-Accueil 2-Rappel du sujet de la recherche et des objectifs. 3-Explication du déroulement de l'entretien. 4-Présentation du formulaire de consentement (voir Annexe C), signature et remise d'une copie au participant. 5-Questions : • Pourriez-vous me parler de votre pratique actuelle et de vos expériences antérieures? • Pourriez-vous parler des critiques actuelles que vous entendez autour de vous, de la part de vos collègues? • Vous arrive-t-il de partager certaines de ces critiques avec d'autres personnes? • De toutes les critiques que vous avez mentionnées, certaines ont-elles été adressées? • Pourriez-vous me parler des principaux problèmes que vous rencontrez dans votre pratique? / pouvez-vous apporter un exemple? • Selon vous, y a-t-il des problèmes ou des critiques qui ne sont pas formulées en lien avec la pratique du travail social actuel? • À votre avis, à quoi sert la critique dans la profession? 6-Recueil des données sociodémographiques. 7-Remerciement et informations quant à la tenue des entretiens collectifs.
--

3.3.2 Déroulement des entretiens de groupe et techniques d'entretien

Nous avons effectué dans un deuxième temps des entretiens collectifs, en divisant les participants en deux groupes de quatre, dont nous présenterons la constitution dans la prochaine section. Ceux-ci visaient à explorer plus de l'avant les façons dont les participants formulent leurs critiques, dans un contexte dynamique d'échanges entre professionnels. En ce sens, les entretiens de groupe présentent des avantages

indéniables quant aux possibilités d'observation de notre sujet de recherche, qui est, rappelons-le, les usages de la critique. Ils situent les participants dans un contexte pouvant se rapprocher de celui dans lequel, quotidiennement, ces critiques peuvent être formulées entre collègues. À ce sujet, Duchesne et Haegel avancent que :

L'intérêt de l'entretien collectif paraît alors évident : il est de saisir les prises de position en interaction les unes avec les autres et non de manière isolée. Il permet à la fois l'analyse des significations partagées et du désaccord, grâce à la prise en compte des interactions sociales qui se manifestent dans la discussion (2013, p.37-38).

En ce sens, les entretiens de groupe nous sont apparus nécessaires et complémentaires aux entretiens individuels puisqu'ils permettaient d'observer l'activité critique en action, introduisant ainsi la complexité qu'implique la formulation de critiques dans son contexte culturel et interactionnel.

Pour effectuer ces entretiens, nous avons accueilli les groupes dans les locaux de l'UQAM, pour un entretien d'une durée moyenne de deux heures. Nous avons enregistré ces entretiens avec un support audio et visuel, ce dernier ayant été ajouté afin de soutenir l'identification des interlocuteurs lors de la transcription des verbatim. Une grille d'entretien (Voir Annexe B) a été élaborée, constituée de questions ouvertes et de textes que nous avons présentés aux participants afin de susciter la discussion. Le choix des questions et des textes a été effectué à partir de trois critères. Premièrement, ils devaient susciter la formulation et l'échange de critiques entre les participants, en lien avec nos objectifs de recherche. Deuxièmement, ces questions et textes devaient être assez large pour rejoindre tous les participants qui rappelons-le, provenaient de différents contextes de pratique, ceci afin qu'ils se sentent interpellés par le sujet et minimalement compétents pour en discuter. Troisièmement, les questions et textes retenus devaient rejoindre les objets sujets à critiques mentionnés par les participants lors des entretiens individuels et ce, afin d'accorder de l'importance à ce qui les

préoccupe, tout en assurant une continuité dans les thèmes abordés lors des entretiens individuels.

Le guide d'entretien a été organisé dans un certain ordre d'alternance question-présentation de textes-questions avec un temps déterminé pour chacun d'eux. La première question était d'ordre général, ouverte et facile à répondre, visant ainsi à stimuler les participants à échanger entre eux et à créer un climat de confiance dans le groupe. Dans un deuxième temps, un ou des textes⁴(variable selon le temps d'échange) ont été présentés aux groupes, où il leur était demandé d'exprimer leur point de vue sur ceux-ci. Rappelons ici que le choix des textes retenus pour chacun des groupes a été orienté par le contenu des entretiens individuels. Dans un troisième temps, des questions ouvertes ont été posées aux groupes concernant les formes et finalités de la critique, ainsi que son lien avec le travail social. Un résumé de cette grille est présenté à la fin de cette section.

Enfin, comme les entretiens de groupe visaient à favoriser la discussion et l'expression de critiques, afin d'explorer comment ceux-ci se produisent dans un contexte d'échanges entre TS, nous avons tenu compte de deux facteurs d'importance permettant de rencontrer ces objectifs, soit le rôle de l'animateur et celui des participants. Au sujet du rôle de l'animateur, Baribeau (2009) spécifie :

Ainsi, le rôle de l'animateur s'inscrit à deux niveaux, imbriqués : le maintien de la communication et du climat socioaffectif de la discussion et la centration sur les tâches cognitives auxquelles la structuration d'une pensée de groupe fait appel (2009, p.136).

⁴ La référence bibliographique des textes sera ajoutée à la présentation des résultats.

Ainsi, comme il était attendu des participants qu'ils expriment leurs points de vue sur les sujets amenés et qu'ils puissent se sentir à l'aise de débattre en cas de désaccord, un climat de confiance et d'ouverture devait être instauré dès le départ. Pour ce faire, nous avons débuté la rencontre par un rappel des règles de confidentialité concernant l'identité des participants et le contenu de l'entretien. Nous avons également mentionné aux participants que l'accord n'était pas nécessairement recherché, mais plutôt les échanges et apports des points de vue de chacun, en rappelant la règle de respect nécessaire au bon déroulement de l'entretien. Enfin, un tour de table où chacun se présentait et parlait brièvement de sa pratique professionnelle a permis de briser la glace.

Dans le cours de l'entretien, Baribeau (2009, p.136) mentionnent trois rôles pouvant être adoptés à différents degrés par l'animateur, selon les objectifs de la recherche, sur lesquels nous nous sommes basés afin d'orienter nos interventions, soit : la « fonction de production » visant la participation active de chacun, notamment en sollicitant les participants plus silencieux, en effectuant des relances à partir des propos des participants ou des questions de précision. La « fonction d'orientation » visant à maintenir les échanges sur le thème proposé, fonction moins présente dans notre animation puisque l'entretien visait notamment à observer comment les participants, entre eux, allaient développer et orienter leurs propos sur un sujet. Nous nous sommes toutefois assuré que tous les thèmes de l'entretien avaient été discutés, notamment en soulignant des points apportés par des participants touchant les thèmes de l'entretien afin que ceux-ci puissent les développer. Enfin, la « fonction de confirmation », visant « la structuration des idées émises par les participants et, le cas échéant, [dans] l'élaboration de la pensée du groupe » (Baribeau, 2009, p.136). À ce sujet, nous avons formulé aux participants des questions puisées à même leurs interventions, là où un sujet n'avait pas été développé ou encore éludé par le groupe. Par exemple, il est arrivé qu'un participant formule un point de vue différent du reste du groupe et que celui-ci soit rapidement clôt par des interventions diverses. Les objectifs de cette recherche

visant notamment à observer la formulation de critiques et leur visée, nous avons alors entrepris de reprendre ces propos sous forme de questions retournées au groupe afin de susciter des échanges et débats sur le sujet relevé. Enfin, ces interventions de l'animateur devaient être minimales, puisque ce qui était visé au niveau des entretiens collectifs était d'abord et avant tout l'observation des façons dont les participants échangent, débattent, s'accordent et articulent différents sujets entre eux. Nous présenterons pour terminer le déroulement des entretiens de groupe dans le tableau qui suit.

Tableau 3.2 Déroulement des entretiens collectifs

1- Accueil des participants.
2-Rappel des objectifs de la recherche.
3-Présentation et signature du formulaire de consentement (voir Annexe D) et de l'engagement de chacun aux règles de confidentialité. Remise du formulaire aux participants.
4- Explication du déroulement de l'entretien et de mon rôle comme animatrice.
5-Tour de table où chacun se présente au groupe.
6-Question :
• Qu'est-ce qui peut donner une dimension positive ou négative à la critique?
7-Présentation d'un ou de textes au groupe où il leur est demandé ce qui les interpelle dans ce qui y est écrit.
8-Pause
9-Questions :
• Dans le cadre d'une critique, peut-on dire n'importe quoi à n'importe qui? • En travail social, diriez-vous qu'il y a de la place pour la formulation de critiques? • Remerciements et discussion informelle avec les participants sur leur expérience du groupe.

3.4 Recrutement et échantillon

Dans cette section, nous présenterons les choix effectués quant au recrutement des participants et l'échantillon retenu, dont nous présenterons la pertinence en lien avec nos objectifs de recherche.

Au niveau du recrutement, nous nous sommes basés sur trois facteurs afin d'établir les critères de participation. Premièrement, par souci de validité de l'échantillon, nous nous sommes basés sur Savoie Zajc (2007) qui soulève l'importance de rechercher des acteurs impliqués dans la problématique et pouvant éclaircir la question de la recherche. Deuxièmement, la recherche de participants pouvant représenter la diversité de la pratique, tenant compte du nombre limité de ceux-ci dans le cadre de cette recherche (Duchesne et Haegel, 2013). Troisièmement, des critères d'ordre pratique afin d'assurer la faisabilité du terrain.

Ainsi, les critères de recrutement consistaient à être TS membre de l'OTSTCFQ et avoir un minimum de cinq ans d'expérience, soit des participants pouvant être interpellés par les différents enjeux organisationnels, éthiques, d'identité et de reconnaissance mentionnés dans la problématique. Ensuite, nous avons interpellé des participants pratiquant dans le milieu institutionnel et/ou communautaire, afin de viser une diversité des pratiques. Enfin, les participants devaient s'engager à participer à deux entretiens, soit individuel et collectif, ainsi qu'habiter dans la région de Montréal, Laval ou Longueuil. Ces deux derniers critères sont à mettre en lien avec le cadre méthodologique de la recherche ainsi que sa faisabilité dans l'organisation de l'horaire des entretiens tenant compte des déplacements et de la disponibilité des participants.

Nous avons fait circuler une annonce par le biais des envois de l'OTSTCFQ par courriels, incluant la nature et les objectifs de la recherche ainsi que les critères de sélection. La plupart des répondants étant issus du milieu institutionnel, nous avons

également fait circuler l'annonce sur le courriel hebdomadaire du RIOCM (Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal) ainsi que sur la page Facebook « intervenants psychosociaux ».

Au niveau de l'échantillon retenu, nous avons tenu compte des facteurs mentionnés précédemment en tentant le plus possible de viser la parité au niveau du genre et une variété au niveau des domaines de pratique. Toutefois, comme peu de participants du milieu communautaire se sont manifestés, nous avons sélectionné ceux qui avaient une expérience passée dans le domaine. Nous avons également retenu deux dimensions soulevées par Savoie-Zajc (2007) afin de sélectionner nos participants, soit le cadre méthodologique et un souci éthique de confidentialité. En ce sens, comme cette recherche comporte deux types d'entretien, soit individuel et collectif, nous avons sélectionné huit participants afin de constituer deux groupes de quatre. Compte tenu des fusions actuelles des différentes institutions dans le réseau de la santé et des services sociaux en CIUSSS, les possibilités que des participants puissent être collègues malgré des sites de pratiques différents étaient accrues. Nous avons donc sélectionné des participants dont les milieux de pratique étaient les plus éloignés les uns des autres. Cette méthode de sélection comporte également l'intérêt d'une diversité d'expériences professionnelles issues de divers milieux de pratique.

Ainsi, la constitution des groupes d'entretien a donc été, dans un premier temps, organisée en fonction de ce dernier facteur, afin d'assurer aux participants un cadre dans lequel ils puissent se sentir en confiance afin de s'exprimer. Dans un second temps, nous avons retenu le principe de diversification des participants soulevé par Duchesne et Haegel (2013) afin de former des groupes constitués de différentes prises de position face aux sujets de discussion, en lien avec notre cadre théorique et méthodologique visant des échanges critiques sur les sujets à discussion. Ainsi, nous avons intégré à chacun des groupes des participants occupant des postes et travaillant dans différents domaines, ainsi qu'ayant des opinions contrastées quant aux sujets à discussion, le

contenu des entretiens individuels nous ayant informés sur ce dernier point. Nous présentons ici le tableau des participants pour lequel nous avons limité les données sociodémographiques dans un souci de confidentialité, dans lequel nous présentons la constitution des groupes.

3.3 Tableau du profil sociodémographique et professionnel des participants.

Groupe	Nom	Genre	Expérience	Milieu(x) de pratique/poste
1	Ian	M	13 ans	CIUSSS/communautaire Travailleur social
	Ann	F	30 ans	Milieu hospitalier Travailleuse sociale
	Luc	M	21 ans	CIUSSS Spécialiste en activités cliniques
	Meg	F	8 ans	DPJ Travailleuse sociale
2	Léa	F	9 ans	CIUSSS Travailleuse sociale
	Paul	M	34 ans	Communautaire/universitaire Travailleur social/enseignant
	Eva	F	5 ans	DPJ Travailleuse sociale
	Sara	F	23 ans	CIUSSS Spécialiste en activités cliniques

3.4 Analyse et interprétation des résultats

Dans cette section, nous présenterons le choix de méthodes d'analyse en deux parties, soit pour les entretiens individuels et de groupes. Pour chacune d'elle, nous allons définir la ou les méthodes d'analyse utilisées, pour ensuite rendre compte de sa pertinence et de son application pour l'analyse et l'interprétation de nos résultats.

3.5.1 Méthode d'analyse des entretiens individuels

Pour débiter, il convient de rappeler que les entretiens individuels visaient plus spécifiquement à identifier les formes que peut prendre la formulation de critique, ainsi

que leur contenu en termes d'objets et de finalités. En ce sens, nous avons opté pour une approche générale d'analyse inductive, étant assez ouverte pour inclure dans sa méthodologie tout autant l'analyse du contenu (objets et finalités des critiques formulées), que celle des formes de ces critiques soutenant ce contenu. Blais et Martineau avancent également que cette méthode d'analyse convient bien dans le cas où l'analyse ne peut se baser sur des catégories préexistantes et définissent l'analyse inductive comme :

[...] un ensemble de procédures systématiques permettant de traiter des données qualitatives, ces procédures étant essentiellement guidées par les objectifs de recherche. Elle s'appuie sur différentes stratégies utilisant prioritairement la lecture détaillée des données brutes pour faire émerger des catégories à partir des interprétations du chercheur qui s'appuie sur ces données brutes (2006, p. 3).

Cette méthode comporte plusieurs étapes, soit : la préparation des données brutes et leurs lectures approfondies, l'identification et la description des premières catégories ainsi que leur révision et leur affinement. Ainsi, nous avons dans un premier temps effectué une lecture de tous les entretiens pour ensuite en analyser une partie afin d'en faire émerger des catégories. À cette étape, notre posture épistémologique et théorique a guidé notre analyse, en ce sens que la critique y est conceptualisée en termes d'action langagière, nécessitant tout à la fois ouverture et cohérence à travers l'analyse. Ces catégories ont ensuite été regroupées en tableau et définies afin d'en délimiter les contours et la portée dans l'analyse. Nous avons ensuite procédé à l'analyse complète des données dans un processus itératif, en modifiant et affinant ces catégories, notamment en les regroupant en ensembles plus grands permettant de créer des sous-catégories. Cette démarche nous a permis de regrouper les contenus des critiques en trois grands ensembles réunissant les objets des critiques formulées par les participants, soit le système politique actuel, le contexte institutionnel ainsi que le domaine du travail social, notamment dans les rôles joués par les acteurs impliqués dans ces contextes ainsi que les orientations et l'organisation des institutions qui les représentent. Nous

avons ensuite croisé ces catégories avec celles des formes de la critique dans l'analyse, soit cinq façons dont les participants formulent celles-ci, que nous aborderons plus précisément dans la présentation des résultats.

Enfin, Anadón et Savoie Zajc apportent l'idée que si la recherche qualitative favorise généralement une approche inductive, celle-ci n'est jamais « pure » et peut s'opérer par différents niveaux d'induction :

L'analyse qualitative utilise [donc] une logique particulière qui se construit dans un va-et-vient entre l'induction analytique et l'abduction. En effet un phénomène est décrit et interprété par induction analytique, et l'abduction permet de trouver des relations conceptuelles entre les catégories construites et donc des « liens » pour comprendre un phénomène. Ainsi l'inférence abductive permet de combiner de manière créative des faits empiriques avec des cadres heuristiques de référence (2009, p.3-4).

En ce sens, nous avons analysé de nouveau le corpus de données dans un mode d'induction délibératoire, soit, « une méthode d'analyse où les catégories sont entièrement fournies par le cadre théorique » (Anadón et Savoie Zajc, 2009, p.3). Nous avons utilisé les mondes et les figures de la critique du modèle des mondes de Boltanski et Thévenot (1991) comme catégories afin d'analyser le corpus en termes de différentes logiques de pensée représentant la posture des participants dans leurs critiques et leurs pratiques, ainsi que leur mise en contexte avec d'autres logiques de pensée. Cette deuxième méthode d'analyse nous a permis d'apporter un autre angle d'interprétation aux résultats, notamment en lien avec les finalités des critiques formulées par les participants.

3.5.2 Méthode d'analyse des entretiens de groupes

Le choix d'effectuer des entretiens de groupe est fondé sur une visée d'exploration plus approfondie des usages de la critique dans un contexte d'échange entre TS, permettant ainsi une analyse de ses aspects dynamiques, interactionnels et contextuels. Comme

aucun modèle d'analyse existant n'a été trouvé pour ce cadre conceptuel, un bricolage méthodologique s'est imposé. Pour ce faire, nous nous sommes appuyés sur la notion de jeu de langage et de ses différents concepts comme unité d'analyse. D'autre part, nous avons développé une méthodologie afin de diriger l'analyse des entretiens en lien avec ces concepts.

Dans un premier temps, une lecture approfondie et répétée des deux entretiens de groupe a été nécessaire, afin d'en observer les particularités et différences. Afin de mieux observer l'évolution des entretiens et d'en tirer ses principaux thèmes, nous avons divisé ceux-ci en différentes sections que nous avons nommées « parties », en lien avec le concept de jeu de langage. Ces parties ont été délimitées; par un commencement, soit par une question formulée, par l'animatrice ou un participant, qui change le cours de l'entretien; par une fin, soit la formulation d'une nouvelle question ou par diverses interventions des participants qui signent la fin d'un échange, dont nous rendrons compte dans la présentation des résultats.

Afin de formuler des hypothèses quant au jeu de langage présent dans les entretiens, nous nous sommes basés sur cinq unités d'analyse, indissociables et interconnectées, soit le contexte, les champs sémantiques, les coups, les règles et la temporalité. Le contexte est principalement lié à la situation dans laquelle les participants se sont impliqués, soit un entretien sur le sujet de l'activité critique en travail social. Il est déjà un premier niveau d'analyse à prendre en compte puisqu'il influence directement les sujets abordés et les échanges.

Le niveau sémantique est principalement lié au concept de « signification-usage » de Wittgenstein, soit qu'un mot prend sens dans son contexte et son usage. À ce sujet, les indications de Wittgenstein nous éclairent :

Considérons « les processus que nous nommons les "jeux". Je veux dire les jeux de dames et d'échecs, de balles [...]. Qu'est-ce qui leur est commun à tous? — Ne dites pas : Il *faut* que quelque chose leur soit commun, autrement ils ne se nommeraient pas « jeux » mais *voyez* d'abord si quelque chose leur est commun. [...] Et tel sera le résultat de cette considération : nous voyons un réseau complexe d'analogies qui s'entrecroisent et s'enveloppent les unes aux autres. [...] Je ne puis caractériser mieux ces analogies que par le mot : « ressemblance de famille » (1961, p. 147-148).

Le niveau sémantique comme unité d'analyse prend donc en compte les mots, expressions et qualificatifs utilisés par les participants, à observer dans leur récurrence, leur prédominance, le niveau de parenté (termes pouvant se substituer, appartenance au même champ lexical), ainsi que l'usage commun et partagé de ceux-ci. Les champs sémantiques ainsi dégagés permettent d'identifier les principaux objets, acteurs et contextes en discussion ainsi que l'univers conceptuel auquel ils font référence, soit de ce qui prend un « air de famille » dans le jeu.

Le niveau sémantique est solidaire d'un troisième niveau d'analyse, soit les coups joués dans le jeu. Ces derniers sont les actions faites dans le cadre du jeu de langage, soit l'acte de parole à dégager des interventions des participants. Leur identification implique la prise en compte du champ sémantique et de son usage dans l'ensemble même des échanges. Les coups sont donc des façons de dire propres à une grammaire spécifique, il est possible de les identifier en observant la récurrence de pratiques langagières particulières. Par exemple, les remarques ironiques dans un des groupes d'entretien devient un coup reconnu et partagé qui s'inscrit plus largement dans une grammaire spécifique à celui-ci, où il s'agit de diviser en différents camps les acteurs du contexte, notamment en tournant en dérision ceux qui sont sujet à critiques. Afin de dégager ces coups, un processus itératif de lecture et de description des interventions des participants a été nécessaire, afin d'identifier des ressemblances, différences, récurrences et enchaînements dans leurs façons d'intervenir.

L'identification de coups a ainsi permis de dégager des règles, soit des conditions de possibilités d'usage des coups, des mots et expressions propres au jeu de langage, en sommes, la grammaire dont il est constitué. Pour identifier ces règles, le niveau d'analyse de temporalité a été pris en compte, c'est-à-dire les coups qui au fil de l'entretien, sont devenus d'un usage ordinaire et courant, reconnus et utilisés par les participants. L'identification de ces règles se valide dans les moments de l'entretien où des coups différents sont joués, comme l'écrit Wittgenstein :

On apprend le jeu en observant la manière dont d'autres le jouent. Mais nous disons qu'on le joue d'après telles ou telles règles, parce qu'un observateur peut discerner ces règles dans la pratique du jeu. — Mais comment l'observateur distingue-t-il dans ce cas entre une faute des joueurs et une action de jeu correcte? — Il y a pour cela des indices dans le comportement des joueurs (1961, p. 142).

Ainsi, les coups différents du cours normal de l'entretien, suscitant des réactions des participants, par exemple un désaccord formulé ou un retour aux coups usuels ont pu nous informer des règles par la transgression même de celles-ci.

Enfin, au niveau de la méthodologie, comme tous ces niveaux d'analyse sont solidaires, un processus d'itération a été utilisé, soit comme Couturier *et al.* (2006) le décrivent, un aller-retour entre l'organisation des données et leur interprétation. Ainsi, nous avons analysé une partie à la fois à l'aide des concepts précédemment mentionnés, formulé des hypothèses quant aux coups et aux règles en ressortant pour ensuite retourner aux données pour tester celles-ci. Faire la description condensée des entretiens nous a appuyés dans cette démarche par un travail de sélection et d'extraction des données les plus saillantes permettant de nous conduire à l'interprétation de celles-ci.

3.6 Considérations éthiques

Le consentement éclairé des participants à participer à cette recherche, ainsi que le respect de la confidentialité de leur propos et de leur anonymat ont été les principales considérations éthiques de cette recherche. Au niveau du consentement, nous avons expliqué aux participants le sujet et les objectifs de cette recherche et les avons informés des deux modalités d'entretien, soit particulièrement des entretiens de groupe nécessitant un confort minimal à s'impliquer dans un échange critique avec d'autres TS. Nous avons informé les participants de la possibilité qu'ils avaient de se retirer en tout temps du projet, et avons obtenu leur accord par le biais d'un formulaire de consentement (Voir Annexe D). Au niveau de la confidentialité, nous avons porté une attention particulière quant à la conservation et la diffusion des données de recherche. Ainsi, tous les noms liés aux entretiens ont été remplacés par des pseudonymes, les informations concernant les participants contenu dans le mémoire sont minimales afin d'assurer leur anonymat. Les données de recherche sont conservées en lieu sûr et seront détruites cinq ans après la dernière communication scientifique concernant cette recherche, tel que mentionné dans le formulaire de consentement. Enfin, il a été spécifié verbalement et dans le formulaire de consentement que toutes les informations échangées lors des entretiens de groupe ne devaient pas être mentionnées ou rapportées à l'extérieur du groupe. Au niveau de l'anonymat, comme il a été mentionné plus haut, nous avons porté une attention particulière, compte tenu du contexte de fusion actuel de plusieurs institutions et ainsi, du travail en partenariat élargi qui en découle, de sélectionner des participants dont les sites de pratique étaient les plus éloignés les uns des autres. Nous avons également formé les groupes d'entretien en minimisant le plus le risque, compte tenu des informations dont nous disposions, que les participants se connaissent.

3.7 Limites de la recherche

Cette section a comme objectif de présenter les limites de cette recherche, celles-ci étant inhérentes aux choix épistémologique, théoriques et méthodologiques opérés, ainsi qu'à la spécificité du regard du chercheur.

Dans un premier temps, conduire une recherche sur l'activité critique du point de vue de ses usages, dans un cadre épistémologique pragmatiste et des cadres théoriques axés sur les aspects concrets de ces usages, constitue une façon parmi tant d'autres d'explorer l'activité critique menée par les TS. Ainsi, cette recherche se limite à explorer l'activité critique au niveau langagier et interactionnel. Cette orientation ne permet donc pas d'explorer l'entièreté des usages qui peuvent être faits de l'activité critique en travail social. Notamment, l'exploration faite des usages de l'activité critique dans ce mémoire est à contextualiser dans le cadre d'entretiens de recherche, ne traduisant ainsi pas toute la diversité de l'activité critique pouvant être produite en contexte de pratique.

La méthodologie choisie pour cette recherche comporte plusieurs limites, notamment liées à l'échantillonnage et aux méthodes d'analyse. Au niveau de l'échantillonnage, sa taille ainsi que les méthodes de recrutement ont restreint l'exploration du sujet. En ce sens, exiger dans nos critères de recrutement que les participants soient membres de l'OTSTCFQ a peut-être limité l'accès à cette recherche aux TS du milieu communautaire, ainsi qu'à tous ceux qui ont effectué leurs études de travail social qui n'ont pas adhéré à l'OTSTCFQ afin d'obtenir leur titre de TS. Nous avons toutefois retenu ce critère afin d'explorer une variété de critiques ciblant plusieurs institutions reliées à la pratique. Par ailleurs, il y a fort à parier que les personnes s'étant montrées volontaires pour participer à cette recherche étaient particulièrement interpellées par le sujet de l'activité critique. Il s'agit de plus d'un échantillon de petite taille qui ne permet pas de généraliser les observations réalisées. Ainsi, l'échantillonnage n'est pas

représentatif de la population des TS dans son ensemble. En ce sens, cette recherche ne représente qu'une vision partielle des usages possibles de l'activité critique en travail social. Toutefois, elle permet de stimuler des réflexions et questionnements sur le sujet, à partir de ce qui est observé. De plus, malgré ces limitations, nous avons veillé à sélectionner les participants sur la base d'une diversité de milieux de pratique et d'expériences, afin d'observer la pluralité des usages de l'activité critique pouvant être faite par des TS, ainsi que des jeux de langage pouvant être issus de différents contextes de pratique.

Enfin, nous ne pouvons faire abstraction des facteurs de désirabilité inhérents à toute participation à une recherche. En ce sens, le sujet de cette recherche étant les usages de la critique chez les TS, il est possible que des participants aient pu, autant dans les entretiens individuels que de groupes, être amenés à vouloir se montrer critiques afin de répondre à ce qu'ils auraient pu concevoir comme les attentes du chercheur ou de leurs collègues. À ce sujet, nous tenons à mentionner que nous avons, lors des entretiens, maintenu une posture d'ouverture à tout propos apporté par les participants, notamment en réduisant nos interventions à des reformulations et des questions de précision permettant ainsi à ceux-ci d'aborder les sujets qui leur semblaient pertinents et à les formuler à leur façon. Nous avons également maintenu une posture de neutralité et de distance quant aux sujets abordés, par exemple en évitant de formuler tout commentaire ou jugement sur les critiques formulées.

Au niveau des méthodes d'analyse, la principale limitation se situe au niveau de la validation de l'analyse et de l'interprétation des résultats. Malgré un travail d'itérations constantes entre le travail d'analyse et les données brutes, ainsi que la supervision des directeurs de cette recherche, le processus d'analyse est ultimement réalisé par la chercheuse, face aux données recueillies. En ce sens, un processus de triangulation aurait pu être effectué à l'aide de personnes extérieures à la recherche afin de valider les résultats. Nous tenons toutefois à mentionner que nous avons opté pour trois

méthodes d'analyse des entretiens, celle-ci a donc été conduite de façon approfondie. Nous avons également maintenu tout le long du traitement des données et de leur analyse, un souci de fidélité quant aux propos des participants, le cadre théorique tout autant que les méthodes d'analyse visaient à rester proche du matériau empirique.

Enfin, les motivations et l'expérience personnelle de la chercheuse ne sont pas sans produire de biais quant aux différents choix opérés pour approcher un sujet de recherche. D'une part, conduire une recherche dont l'objet concerne sa propre profession comporte tout à la fois l'avantage de la connaissance du domaine et des différents enjeux actuels qui le concerne, mais nécessite tout à la fois un travail de mise à distance permettant une ouverture à la découverte. Charaudeau (2013, p. 2) affirme en ce sens que toute recherche engage un chercheur à poser une réflexion sur la posture qu'il adoptera face à son objet de recherche, qu'il soit positionné de façon interne ou externe à la discipline qu'elle concerne. Celui-ci propose une « éthique de la responsabilité » (p.9) engageant le chercheur à conserver une distance et à mettre de côté ses propres opinions face à l'objet de recherche, posture que nous avons adopté par un travail constant de réflexion face à nos propres *a priori* ainsi qu'en prenant appui sur notre cadre théorique et méthodologique pour conduire cette recherche et analyser les données recueillies.

D'autre part, notre première motivation à mener ce projet de recherche s'inscrivait dans une immersion dans le « paysage critique » dans le domaine, soit tout ce qui circule actuellement quant aux différents enjeux sociaux, politiques, organisationnels et de pratique que nous avons examinés dans le premier chapitre. Charaudeau affirme que le travail d'un chercheur n'est pas de prendre parti face à un phénomène mais plutôt de « mettre au jour le comment ça fonctionne, décrire les termes d'une controverse sans prendre parti comme acteur [...] » (2013, p.9). En ce sens, les différentes lectures sur le sujet, les échanges avec nos directeurs de recherche et des entretiens préliminaires effectués avec des TS nous ont permis de prendre une distance avec les discours

critiques actuels sur la pratique pour plutôt questionner ceux-ci, poser une réflexion sur leur teneur et les façons dont ils se développent et circulent dans la profession. En d'autres mots, s'extraire de ces discours afin de les observer dans leur ensemble a tout à la fois contribué à élargir les questionnements sur le sujet et à orienter cette recherche. Ainsi, d'une posture dans un premier temps qui s'inscrivait dans une préoccupation quant aux différents éléments affectant les TS dans leur pratique, elle s'est élargie vers une posture réflexive et critique quant aux usages de l'activité critique dans le domaine. Cette nouvelle posture a en ce sens orienté la formulation de la question de recherche ainsi que les différents choix épistémologiques, théoriques et méthodologiques.

CHAPITRE IV

RÉSULTATS ET ANALYSE DES ENTRETIENS INDIVIDUELS

Dans ce chapitre, nous allons présenter les résultats des entretiens individuels ainsi qu'une analyse de ceux-ci, en continuité avec notre question de recherche, soit l'exploration des usages de la critique chez les TS. La première section consiste à présenter les conceptions qu'ont les participants de la critique. Dans les deuxième et troisième sections, nous présenterons les différentes critiques formulées par les participants, dont l'analyse nous a permis de catégoriser les différents objets qu'elles visent, ainsi que les formes qu'elles prennent, dans les façons de les formuler. La quatrième section consiste à présenter une analyse plus approfondie de ces critiques, en les plaçant en lien avec leurs contextes et finalités.

4.1 Conceptions de la critique

Dans le cadre des entretiens, le concept de « critique » est demeuré ouvert à la définition qu'en donnaient les participants. En lien avec leurs propos, nous pourrions voir se dessiner la vision commune d'une critique en tant que remise en question de ce qui se présente comme une réalité. Par exemple, Ian nous dit se questionner sur les mots utilisés par les gestionnaires pour décrire des changements organisationnels qui peuvent paraître positifs aux premiers abords. En somme, la critique pour les participants serait un refus du « prêt-à-penser ». Toutefois, ceux-ci présentent la critique sous deux angles, soit en tant que compétence et en tant que contestation.

La critique comme compétence est liée par les participants à l'analyse, soit un regard critique sur et dans la pratique, qui oriente l'action. Elle se traduit par les participants tout autant par l'autocritique, soit un regard sur ses propres pratiques afin de les améliorer, que dans l'évaluation des situations, afin de déterminer les interventions. La critique comme compétence implique donc, selon ceux-ci, la prise en compte de la complexité des situations ainsi qu'un travail réflexif sous plusieurs angles d'analyse. À cet effet, Paul nous dit :

Pis aussi prendre du recul, de regarder en dessous, en haut [...] pis de former des hypothèses pis de vérifier moi je travaille beaucoup ça, c'est une hypothèse y'a d'autres hypothèses. De pas plaquer ta pratique, toujours la même, tout le temps mettons t'as trois catégories, t'as une cliente A B C, faque à chaque fois ça c'est une A, ça c'est, ben tsé peut-être pas... (Paul, communautaire).

La critique est également apportée par les participants comme une contestation. Sous cet angle, elle est présentée comme une remise en question plus globale des situations, reliée à des principes. Par exemple, Meg nous dit que c'est aux personnes de définir leur problème et de trouver des solutions et non aux institutions. En ce sens, la critique comme contestation peut être entendue comme une controverse, où les participants revendiquent du changement. Les participants peuvent utiliser différents qualificatifs permettant de traduire cette idée, par exemple Paul et Luc nous disent sortir de « ce qui est prescrit », Ian fait référence à « l'indignation », Meg et Léa à la colère. Sous cet angle, Léa nous dit :

Autre critique c'est l'espèce de fusion de trop d'établissements ensemble qui alourdit, la prétention derrière ça c'est l'accessibilité aux soins là... mais c'est de l'ostie de foutaise ça. Parce que plus les systèmes sont gros, plus les trajectoires pour arriver aux programmes sont longues, ardues, nécessitent du courage de la part des usagers qui sont déjà mal en point. Moi j'trouve que c'est vraiment nous prendre pour des épais (Léa, CSSS).

Enfin, les participants peuvent se rattacher à une définition plus qu'à une autre, la critique prend également une teneur différente pour chacun de ceux-ci, comme nous le

verrons dans la deuxième partie de ce chapitre. Les participants se questionnent également sur ce qui différencie la critique d'une plainte, cette dernière étant rattachée à la répétition de critiques sans visées ou actions permettant un changement. Nonobstant les positions particulières, presque tous considèrent la critique comme étant intrinsèquement liée au travail social, à l'exception de Sara. Celle-ci soulève son caractère négatif, relié aux plaintes qu'elle observe dans les équipes de TS ou encore, à des critiques formulées de façon trop directe aux usagers des services concernant leurs comportements ou décisions en lien avec leur situation problématique.

4.2 Les objets de la critique

Lors du premier chapitre, nous avons répertorié les différents narratifs de la critique des TS dans la littérature sous trois angles, soit les enjeux au niveau organisationnel, social, ainsi que ceux sur l'identité et la pratique du travail social. Suivant cette logique, l'analyse thématique des entretiens individuels a permis d'affiner ces catégories, tout en faisant ressortir les liens étroits entre chacun d'eux. Nous allons présenter dans cette section les objets de la critique réunis sous trois univers, soit politique, institutionnel et du travail social.

4.2.1 L'univers politique

Au niveau politique, les critiques des participants prennent une place importante, elles se croisent et se confondent parfois avec celles qui visent l'établissement pour lequel ils travaillent. En ce sens, des critiques formulées par les participants visent les politiques sociales et de la santé, mettant de l'avant un manque d'adéquation des moyens mis en place pour répondre aux besoins de la population. Toutefois, ces critiques ciblent plus particulièrement les réformes mises en place ainsi que les partis politiques qui en sont les instigateurs.

En premier lieu, les critiques portant sur les réformes concernent tout autant la réforme actuelle du ministre Gaétan Barrette que l'ensemble des réformes mises en place depuis les années 2000. Au niveau de la réforme actuelle, les participants critiquent particulièrement l'orientation idéologique entendue par ceux-ci comme étant médicale et économique, faisant selon eux l'impasse d'une lecture plus globale des problèmes sociaux. Lorsque les participants font référence à l'ensemble des réformes de façon confondue, les critiques concernent leurs articulations sur le terrain, notamment au niveau des coupures de financement et de services, ainsi que les fusions d'établissement. Eva témoigne de son expérience dans le communautaire :

[...] pis je trouve que les années 2000 y'a eu un virage clairement, de vision de l'inverse, au lieu que le communautaire se développe à partir des besoins, ben on est devenu de plus en plus dépendants du financement, qui était des fois un peu en partie commandé par différentes instances d'en haut si on peut dire comme ça (Eva, DPJ).

En second lieu, lorsque les participants formulent des critiques au niveau des réformes, celles-ci peuvent se prolonger au niveau des politiciens ou des partis politiques. Ainsi, le parti libéral, au niveau québécois, et conservateur, au niveau canadien, sont particulièrement ciblés comme étant responsables des coupures et des orientations économiques critiquées par les participants, comme en témoigne ici Ian :

J'pense au X [organisme communautaire]. Le X souffrait atrocement d'un manque de ressource. Heu ça c'est lié aux décisions du ministre de l'immigration sous le gouvernement conservateur. Ça eu un impact DÉSASTREUX sur l'organisation (Ian, CSSS et communautaire).

Au niveau des politiciens, les critiques vont plutôt se prolonger au niveau du rôle de représentant de la population où le pouvoir décisionnel est rapporté comme étant exercé de façon trop importante, ou en décalage avec ce que les participants conçoivent comme étant la réalité du terrain. Par exemple, Luc nous dit :

[...] plusieurs [TS] vont aussi dénoncer évidemment les pratiques ou les tendances des volontés de monsieur Barrette⁵ de tout monopoliser le pouvoir en haut et de faire des commandes du top vers le bas. Et que ça, ça s'arrête là. Lui il veut de plus en plus, ben il l'a nommé récemment qu'il veut, que les institutions soient plus rémunérées selon le nombre de clientèle de leur territoire [...] donc va falloir avoir tel nombre de rencontres actuellement, même si ça fait pas de sens (Luc, CSSS).

Pour conclure, nous pouvons affirmer que les objets que vise l'activité critique des participants au niveau politique peuvent tout autant être d'ordre idéologique que pragmatique. Les critiques formulées visent en ce sens ce que les participants perçoivent des orientations et courants de pensée dans le système politique actuel, ainsi que leur implication dans les décisions et actions concrètes. Nous avons également soulevé que plusieurs critiques d'ordre politique se recoupent avec celles visant particulièrement l'univers institutionnel. La section qui suit permettra donc d'en distinguer leurs contenus tout en mettant en exergue leurs contiguïtés.

4.2.2 L'univers institutionnel

L'institution pour laquelle les TS travaillent est l'objet principal de leurs critiques : c'est dans cette catégorie que le plus grand nombre de propos peut être regroupé. Toutefois, ce sont les institutions du réseau de la santé et des services sociaux qui sont particulièrement visées. Les participants qui pratiquent actuellement ou qui ont pratiqué dans le milieu communautaire vont plutôt faire l'éloge de ce type de milieu. Les critiques associées aux milieux communautaires sont de l'ordre des effets des décisions politiques sur ceux-ci. Les critiques visant les institutions sont mises en lien avec l'univers politique, en tant que prolongement des décisions gouvernementales. Les objets principaux visés à ce niveau sont les orientations institutionnelles,

⁵ Ministre de la Santé et des Services sociaux du Québec.

l'organisation interne dans sa structure, les pratiques prescrites qui en découlent ainsi que les gestionnaires.

Au niveau des orientations institutionnelles, les critiques formulées au sujet d'une idéologie centrée sur les rationalités économique et médicale du gouvernement se prolongent, mais plus particulièrement dans l'organisation et l'orientation des services. En ce sens, les participants font état d'une pratique de plus en plus orientée vers la productivité et d'une lecture des problématiques de plus en plus individualisée. Par exemple, Ian affirme observer dans le réseau une tendance à la quantification des services. Léa ici nous dit :

Y'a toute une mentalité qui s'installe tranquillement dans l'institutionnel qui est... Avant c'était beaucoup dans comment on peut lire notre territoire, comment on peut comprendre les situations psychosociales des gens en fonction de leur environnement, ce qui est pas mal du travail social là. Aujourd'hui ben c'est... on a des problématiques qui émergent faque comment on peut réparer le plus rapidement possible pour ramener les gens à redevenir responsables de leur situation (Léa, CSSS).

Au niveau de l'organisation interne de l'institution, les participants critiquent la lourdeur de sa structure, autant au niveau de son système administratif que de son organisation hiérarchique, lourdeur exacerbée pour plusieurs par les récentes fusions d'établissements. Sara exprime à ce sujet :

Moi une critique que j'ai c'est que j'ai une liste d'attente de plus de cent familles actuellement, parce que j'ai pas de personnel, pis y'a personne sur la liste de rappel, pis les ressources humaines sont trop débordées pour se consacrer à recruter pour passer la liste de rappel pour qu'on aille les intervenants qui nous manquent. Ok? C'est que l'établissement ne fonctionne pas de façon efficace (Sara, CSSS).

À cet effet, des critiques visant l'organisation administrative portent sur l'accessibilité et la continuité des services, plusieurs mentionneront que la trajectoire pour obtenir des

services se complexifie. Meg par exemple mentionne avoir eu à faire de nombreuses démarches pour assurer une continuité des services pour un usager au sein de la même institution, mais sur des territoires différents. Au niveau de l'organisation hiérarchique, des participants critiquent sa lourdeur où la communication entre intervenants de terrain et les gestionnaires en position décisionnelle est de plus en plus complexe. Dans l'exemple qui suit, Ian a formulé une critique à sa gestionnaire concernant un département de son institution, et nous fait part de la difficulté à travailler conjointement afin de changer une situation :

Puis ça date d'à peu près peut-être quatre mois, on m'a dit : « Ha ok... j'pense pas que ce soit si grave mais si tu veux je peux en parler à mon supérieur ». Bon...Pis finalement, on m'a dit : « J'en ai parlé au supérieur mais c'est parce que même elle, elle peut pas faire grand-chose c'est des décisions qui se prennent au-dessus au-dessus ». Ben là coudonc y'en a combien de paliers là parce que là ça fait un, deux...y'a le directeur général, y'en as-tu d'autres encore entre les deux? (Ian, CSSS et communautaire).

Les critiques visent également l'organisation du travail qui découle des orientations institutionnelles et des récentes fusions, comme nous en fait part Ann lorsqu'elle donne l'exemple de ses collègues qui doivent maintenant passer une grande partie de leur temps sur l'autoroute pour desservir un territoire plus large. Plusieurs participants vont également critiquer les moyens mis en place pour organiser le travail des TS ainsi qu'à en mesurer son efficacité. En ce sens, des participants critiquent la méthode *Lean*⁶, définie comme le découpage des tâches en actes quantifiables. Eva nous dira à ce sujet

⁶ Il s'agit d'une méthode de gestion calquée sur celle de l'usine Toyota, dont les objectifs sont d'éviter le gaspillage, assurer un flux continue dans les différentes opérations au sein d'un système, ainsi qu'à impliquer l'ensemble du personnel (Blais, 2012). Cette méthode de gestion a été implantée dans plusieurs institutions de la santé et des services sociaux.

que la pratique ne peut s'inscrire dans un registre de rentabilité et que cette méthode ne rend pas compte du travail réel.

Ces critiques visant les orientations institutionnelles et l'organisation interne conduisent les participants à exprimer des critiques sur les attentes de l'institution envers les TS, soit les pratiques situées comme étant prescrites par celle-ci. Les pratiques prescrites sont rattachées aux exigences de l'institution à suivre les orientations économiques et aux impératifs administratifs. Ainsi, un objet majeur des critiques formulées par plusieurs participants est l'injonction à la productivité et à l'efficacité. Luc nous rapporte ici des critiques des TS de son équipe :

Les critiques les plus récentes c'est une perte de sens de leur pratique due à plusieurs facteurs, à la surcharge de travail, à beaucoup de demandes administratives, moins de place pour le clinique, pour le terrain, à une structuration maintenant de l'encadrement administratif liée aux statistiques, qu'ils doivent rendre des comptes, qu'ils doivent voir un nombre précis de personnes par semaine, et même par jour, sinon ils doivent rendre des comptes pour dire pourquoi ils n'ont pas réussi à rencontrer ce nombre précis de personnes là, pis peu importe les raisons qu'ils donnent, ils sont souvent blâmés pareil (Luc, CSSS).

Les exigences administratives et les tâches cléricales qui en découlent font également l'objet de plusieurs critiques. Eva par exemple parle de son institution comme d'une machine qu'il faut nourrir constamment avec « de la paperasse ». Meg fait un portrait de son quotidien dans la pratique :

Je suis prise devant mon ordinateur à remplir des notes, à remplir des formulaires, à remplir des procédures, à parler au téléphone, à organiser des rencontres, ou dans une salle ou dans une auto ou à remplir ma paye, remplir mon compte de dépenses, les comptes de dépenses des familles d'accueil, les plans d'intervention qu'y faut que je rédige dans l'ordinateur, les requêtes que je dois rédiger (Meg, DPJ).

Plusieurs font état du décalage entre les pratiques souhaitées et pratiques prescrites. Léa ici critique la perspective responsabilisante de son établissement :

[...] quelqu'un qui a un problème de santé mentale pis qu'il faut qu'il aille à l'hôpital pis qui n'a pas de ticket de métro pour aller à l'hôpital, ben qu'est-ce que vous allez faire? Ben on va dire monsieur on va y aller quand vous aurez un ticket de métro? Ou vous allez en fournir un? Ou vous allez faire un lift? Tsé stratégiquement là. C'est quoi qui est le plus censé de faire pour aider cette personne-là? Mais l'établissement va dire c'est sa responsabilité [...] faque vous fermez le dossier pis quand il voudra aller à son rendez-vous médical pis suivre le plan d'intervention ben on rouvrira le dossier (Léa, CSSS).

En lien avec les pratiques prescrites, les participants critiquent la gestion en général, mais plus particulièrement les gestionnaires dans la façon dont ils articulent les décisions de celle-ci sur le terrain, auprès des employés. Des participants vont critiquer la pression à répondre à des attentes de performativité ainsi qu'une imputabilité accrue sur les TS. Par exemple, Léa nous dit ici :

[...] nos gestionnaires utilisent ça aussi tsé mais là on est sous-financés, pis tsé faut vraiment démontrer qu'on fait beaucoup parce qu'on va se faire couper des postes. Faut que vous mettiez beaucoup de temps sur vos statistiques et vos notes parce que le ministère c'est ça qu'il évalue (Léa, CSSS).

Les participants formulent également des critiques au niveau du rôle qu'ils attendent de leurs gestionnaires, par exemple plusieurs rapportent un manque de soutien et d'écoute. Meg quant à elle critique les rencontres avec sa cheffe consistant en une révision de son « caseload » dans le but de déterminer le nombre de nouveaux dossiers qu'elle pourra assumer, alors qu'elle souhaiterait plutôt du soutien clinique. Des participants font également état des difficultés de communication avec les gestionnaires, notamment qu'ils ne sont pas tenus informés des décisions et changements concernant leur institution ainsi que d'un manque d'ouverture à considérer les critiques ou propositions de solutions. Toutefois, cette dernière critique ne fait pas l'unanimité. Des participants rapportent une ouverture de leur gestionnaire

face à leurs propositions, leurs critiques peuvent alors être reportées au niveau de la lourdeur hiérarchique et administrative.

Plusieurs critiques formulées par les participants visent également les institutions diverses avec lesquelles ils travaillent. Elles sont variées et peuvent autant viser le système judiciaire, les universités, d'autres institutions ou le communautaire. Les critiques formulées visent particulièrement la cohérence entre la mission des institutions et la pratique concrète, ainsi que les relations partenariales qui en découlent. Par exemple, Ann rapporte que l'accès à l'aide sociale se restreint et se complexifie avec les derniers changements de règlements. Elle rapporte ici son travail constant pour en assurer l'accès à ses patients de l'hôpital :

Ils demandent les relevés bancaires, ils demandent de quoi il a vécu. Heu...de quoi il a vécu, ben c'est parce qu'il s'est désorganisé, il a pas complété sa déclaration mensuelle d'aide sociale [...]. Alors j'suis tout le temps en train de faire des lettres justifiant, pourquoi, qu'est-ce qui s'est passé...pourquoi, pourquoi...tout le temps (Ann, milieu hospitalier).

4.2.3 L'univers du travail social

L'univers du travail social réunit tout autant l'OTSTCFQ, que les TS ou les collègues appartenant à différents champs professionnels. L'OTSTCFQ est l'objet de critiques variées de la part de plusieurs participants. La critique principale vise son implication au niveau de la représentation et de la reconnaissance de la profession. Par exemple, des participants critiquent le manque de représentation au niveau politique et institutionnel. À ce sujet, Paul nous dit :

[...] le côté actif de l'Ordre sur les politiques sociales, sur la répartition des revenus, l'engagement citoyen, y'a peu de place à ça on est dans l'intervention qui domine l'individuel, le clinique. Ça prend des bonnes techniques d'entrevue, ça prend des bons diagnostics, des bonnes évaluations, mais ça demeure je trouve souvent dans la pratique individuelle (Paul, communautaire).

Plusieurs critiques visent les transformations de la pratique du travail social et la posture qu'y prennent les TS. Ainsi, des participants font état d'une pratique qui se transforme, moins critique et mobilisée vers le changement social. Par exemple, Léa dit que les TS sont devenus des « spécialistes des problèmes » et des fonctionnaires, tandis qu'Ann rapportera que ceux-ci ne défendent pas ce qui fait la particularité de leur profession, soit la défense des droits des usagers. En ce sens, des critiques ont comme objet les TS, notamment au niveau de leur silence et leur adhésion aux orientations institutionnelles ainsi que leur manque de réflexivité. Ces critiques en mènent plusieurs à souligner le manque de cohérence des TS quant aux valeurs et moyens propres à leur profession, moyens rapportés comme n'étant pas mobilisés pour agir sur leur propre situation. Eva en ce sens nous dit :

[...] Ben parce qu'on se dit qu'on défend l'intérêt de l'enfant, la défense de droits des autres, mais quand c'est pour nos conditions des fois... [...] Faque moi je trouve que oui quand j'ai vu ça la critique qu'est-ce qu'on en fait...est-ce qu'on fait juste chialer ou on fait rien? On fait juste dire « moi je suis tanné, gna gna gna » pis là tu parles en buvant ton verre de vin, pis ton deuxième pis troisième verre de vin un samedi parce que t'es pu capable...ben ça mène pas à grand-chose parce que tu retournes travailler pis y'a personne qui... tsé (rire). Qu'est-ce qu'on en fait comme critique? (Eva, DPJ).

Toutefois, à ce niveau, les critiques s'étendent à l'ensemble des travailleurs du domaine où l'on vise surtout la façon dont ceux-ci composent avec le contexte politique et institutionnel, les participants critiquent notamment l'adhésion aux décisions et nouveaux mandats qui se feraient sans réflexion en amont. Enfin, aucun participant n'a formulé d'autocritique au niveau de leur propre pratique. Certains peuvent toutefois critiquer leur propre rapport à la critique. Par exemple Meg qualifie la sienne de négative et se questionne sur les éléments personnels et professionnels qui ont pu influencer son regard actuel sur sa situation et son contexte.

Pour conclure cette section, nous présentons un tableau récapitulatif des principaux objets visés par les critiques formulées par les participants. Celui-ci démontre que pour

chacun des univers objets à discussion, les critiques formulées visent les aspects idéologiques, pragmatiques ainsi que le rôle des acteurs impliqués dans ceux-ci.

Tableau 4.1 Les objets de la critique

Univers	Objets	Extraits de verbatim
Politique	Les réformes : • Orientations médicales et économiques • Coupures et fusions Les partis politiques/ les politiciens : • Pouvoir décisionnel • Orientations économiques	« [...] Je ne suis pas contre les changements, les réformes je trouve qu'ils ont des objectifs très nobles, sauf qu'on fait des réformes ici sans mettre les ressources nécessaires » (Ann). « [...] ça se gentrifie de plus en plus. Juste notre organigramme y'était déjà pas simple aux CJ mais là y'est à peu près de 8 pages pis y'est pas finalisé...Ben en bout de ligne c'est le ministre là! C'est le ministre Barrette qui dit que...c'est pas lui mais c'est pas mal le médical qui prend le top dans notre organisation » (Eva).
Institutionnel	Orientations institutionnelles : • Axées sur productivité • Lecture individualisée des problématiques Organisation interne : • Lourdeur administrative et hiérarchique • Accessibilité et continuité des services • Organisation du travail/ <i>Lean</i> Gestionnaires : • Pression, imputabilité • Manque de soutien et d'écoute Pratiques prescrites : • Injonction à la productivité/efficacité • Exigences administratives • Décalage avec pratique souhaitée.	« Il me semble le travail social à la base c'est les gens qui identifient leur problématique pis qui essaient de trouver des solutions mais là, c'est qui qui définit notre travail? Ça vient d'en haut qui nous dit comment on le fait pis dans combien de temps on le fait pis à quelle quantité » (Meg). « [...] Y'a une complication dans l'organisation qui fait qu'à cause de la hiérarchie, à cause des différents paliers administratifs, qui fait que c'est très laborieux d'emmener quelques changements que ce soit » (Ian). « [...] la méthode Toyota qui est ensemble on s'assit tous les travailleurs sociaux pour trouver des solutions à nos problèmes [...] le problème là-dedans si ta solution ne fonctionne pas c'est toi qui la trouvée. Tu comprends? Faque tu deviens comme toujours imputable de comment tu travailles » (Léa). « [...] c'est une intervenante aujourd'hui qui disait, à chaque réunion d'équipe qu'on a, on nous donne un autre mandat, on nous ajoute quelque chose, qui faut qu'on produise, qui faut qu'on fasse, qui faut qu'on ...reddition de compte qu'il faut faire » (Sara).
Travail social	OTSTCFQ : • Représentation et reconnaissance Travail social : • Pratique moins critique et mobilisée Travailleurs sociaux : • Silence, manque de réflexivité et de cohérence avec leurs propres moyens.	« [...] Il [l'ordre] devrait être là tout le temps, un espèce de chien de garde pour défendre les intérêts de la population, pas pour défendre le corporatisme des employés, des professionnels, des membres, mais défendre, de monter aux barricades plus » (Paul). « [...] les TS doivent demeurer, jusqu'à un certain point des sonneurs d'alerte, mais à mon sens juste dénoncer suffit plus mais faut au moins qu'on soit capable de nommer les choses. Faut pas qu'on arrête de faire ça malheureusement on a tendance, comme tout le monde à survivre pis des fois à ne pas nommer pour ne pas se mettre dans le trouble » (Luc).

Dans cette section, nous avons présenté les objets de la critique visés par les participants dans le cadre des entretiens individuels. La section qui suit concernera les façons dont ceux-ci ont articulé leurs critiques à l'égard de ces objets, que nous allons présenter comme étant les formes de la critique.

4.3 Les formes de la critique

Dans le premier chapitre de ce mémoire, nous avons tiré de la littérature existante des formes de critique en travail social, notamment la présentation des impacts que produisent les transformations politiques et les nouveaux modes de gestion institutionnels sur le travail social, le système de la santé et des services sociaux ainsi que sur les destinataires des services. Nous avons également vu que plusieurs critiques prennent la forme d'expression de souffrance et de malaises chez les TS. Les entretiens individuels ont permis de confirmer ces formes de critiques comme étant présentes dans les entretiens, tout en élargissant vers d'autres. En ce sens, cette section s'attardera à présenter les différentes formes de critiques relevées dans les entretiens individuels, issues de l'analyse inductive faite de celles-ci, permettant de regrouper en ensembles communs les modalités particulières de formulation de la critique. Nous allons donc présenter dans cette section trois formes principales de critique, soit l'imputation, la dépréciation et la dissociation. Nous allons terminer en présentant deux autres formes qui se distinguent par leur contenu émotif, soit la ventilation et l'ironie.

4.3.1 L'imputation

L'imputation est la forme de critique la plus souvent mobilisée par les participants. Elle se déploie comme un va-et-vient entre l'énumération de conséquences négatives vécues par une partie, et l'attribution de la cause au niveau des actions ou décisions d'une autre partie. Au niveau des objets associés, ce sont principalement les univers politique et institutionnel qui font l'objet de critiques, notamment au niveau des

orientations et de leur articulation sur le terrain, alors que c'est l'univers du travail social qui est le plus souvent évoqué comme étant affecté. Toutefois, les participants vont également nommer les conséquences sociales, ainsi que celles sur les destinataires des services.

Comme ces univers sont étroitement liés, les participants peuvent attribuer une ou des conséquences à différents objets. Par exemple, le manque de ressources pour répondre aux besoins des usagers peut tout autant être attribué aux coupures suite à la dernière réforme, qu'à un problème d'organisation au niveau des ressources humaines. Nous observons toutefois une montée en généralité vers l'univers politique, particulièrement au niveau des réformes et ce qu'elles impliquent. Par exemple, des participants relient souvent la surcharge de travail aux réformes et fusions d'établissement. En ce sens, les participants mentionnent des impacts plus globaux. Par exemple, Luc mentionne que les dirigeants politiques prennent des décisions qui conduisent à la perte de plusieurs acquis sociaux.

Toutefois, l'imputation prend une forme plus précise et uniforme chez la plupart des participants lorsqu'il s'agit de nommer les impacts sur la pratique du travail social et le bien-être des TS. Nous retrouvons à ce niveau deux principaux narratifs. Le premier concerne les transformations de la pratique et est principalement relié à l'univers institutionnel, où les orientations, les pratiques prescrites et l'organisation du travail sont rapportés comme faisant obstacle à ce que les participants conçoivent comme étant leur travail. Plusieurs rapportent ainsi que les TS doivent ajuster leur pratique aux attentes de performativité et aux tâches administratives, leur laissant, par exemple, peu de temps, pour la création du lien avec un usager (Léa, Luc) ou l'espace aux personnes pour définir d'elles-mêmes leur problématique (Meg). Léa ici rapporte :

[Les TS] ont trop de papiers à remplir pour ce que l'intervention est véritablement. Ce qui emmène l'ampleur à connaître exclusivement dans notre travail c'qu'on remplit, ce qui est mesurable [...] tout l'aspect psychosocial, tout l'aspect création du lien, l'aspect réflexion est pas mesuré dans notre travail. Faque ça emmène les gens à être surchargés de paperasse qui fait pas sens. Ça n'a aucun sens de faire pour une rencontre de suivi trois notes pis faire une stat. Ça engendre une véritable perte de sens ça (Léa, CSSS).

À travers cet exemple, nous pouvons déceler le deuxième narratif quant aux impacts sur les TS, soit celui qui porte sur leur souffrance. Celui-ci est présent dans les entretiens de façon importante et est principalement relié aux univers institutionnel et politique. À ce sujet, les participants nous disent que les récentes fusions ainsi que les changements organisationnels qu'elles ont engendrés, notamment la surcharge de travail, les tâches administratives et la pression à performer au travail, produisent chez les TS de l'anxiété, de l'épuisement et une perte de sens liée au travail. Sara ici nous dit :

C'est très top-down [les CJ et le CLSC] donc oui c'est des directives qui viennent d'en haut qui doivent être mis en place et là par exemple ma cheffe est obligée de sensibiliser les intervenants aux statistiques et de mettre à jour leurs statistiques alors qu'ils sont débordés, ils sont fatigués, ils ont la langue à terre (Sara, CSSS).

4.3.2 La dépréciation

Une autre forme fréquente que prend la critique lors des entretiens, est la dépréciation, soit l'identification de défaillances observées dans les dispositifs d'intervention mis en place, ou dans les rôles attendus par certains acteurs. Au niveau des dispositifs, les critiques visent particulièrement l'institution où ils pratiquent, une institution partenaire ou le gouvernement. Au niveau de la défaillance des rôles, ce sont surtout les gestionnaires, l'OTSTCFQ ainsi que les TS qui sont visés. La dépréciation précède ou succède fréquemment l'imputation, notamment parce que les participants identifient de cette façon une cause aux impacts énumérés. Par exemple, les participants critiquent les TS pour leur manque de réflexivité et de critiques porteuses de changement,

soulignant plutôt les plaintes de leurs collègues. Ils imputent toutefois fréquemment par la suite la cause de cette défaillance au niveau institutionnel. Par exemple, Meg nous dit :

Se plaindre oui...c'est très péjoratif de se plaindre ça fait...victimisation, ça fait impuissance, ça fait heu...se plaindre, c'est ça. D'être plus dans la plainte que d'être dans le changement ou la proposition ou dans l'action. Parce que quand on dit du travail social, c'est ça on travaille le social donc on est dans l'action [...] mais je pense que ce qui cause ça peut-être, c'est un manque de... on n'est pas entendus, on est mal reçu, pis on nous donne pas toute la place qu'on devrait avoir je pense dans cette mouvance-là de changement (Meg, DPJ).

Les participants nomment également des défaillances au niveau des dispositifs (statistiques, ressources) des institutions ou du gouvernement et par ce fait même, soulignent le manque d'efficacité de ceux-ci. Par exemple, Ann nous dit que le manque de financement des ressources dans la communauté ne permet pas de donner leur congé aux patients de l'hôpital, soulignant ici que le coût associé à une hospitalisation prolongée est beaucoup plus élevé. Lorsqu'une défaillance est identifiée, les participants peuvent exprimer leur propre solution permettant de changer la situation. Certains vont plutôt allier la dépréciation à la comparaison à un passé meilleur, ou à un milieu où les dispositifs sont mieux utilisés. Par exemple, Paul rapporte que le mode d'autogestion de la ressource où il travaille rend l'échange d'informations beaucoup plus fluide que dans des institutions où les structures sont très hiérarchiques.

La défaillance au niveau des rôles concerne les attentes qu'un ou des participants peuvent avoir vis-à-vis d'un acteur assumant son rôle au sein de l'organisation ou du système. Par exemple, les gestionnaires sont critiqués pour leur manque d'écoute ou de soutien aux TS, notamment lorsque ceux-ci formulent une critique ou une solution. Les attentes exprimées par les participants peuvent se rejoindre ou alors, être plus particulières au contexte ou à la posture d'un participant. Par exemple, les participants critiquent l'OTSTCFQ pour leur manque d'engagement sur la place publique, alors que

Paul critique particulièrement le manque de représentativité de la diversité des pratiques, reliée à sa position de TS dans un organisme communautaire.

Enfin à ce niveau, il est à noter que lorsque les participants qualifient une critique comme étant une plainte, il s'agit toujours de celle des autres et ce, même s'ils partagent le même point de vue sur la question. Les participants peuvent également user de comparaison en affirmant leur propre posture critique qui diffère de la plainte de leurs collègues. À ce niveau, la critique prend une autre forme que nous présenterons ici, soit la dissociation.

4.3.3 La dissociation

La dissociation est une forme de critique que nous observons où il s'agit de se distancer, en tant que professionnel, au niveau idéologique ou identitaire. Cette forme de critique surpasse la simple expression d'un désaccord en procédant plutôt d'une affirmation symbolique, ou de la justification d'une action, visant à marquer sa critique face à une situation ou une position différente. Les objets impliqués par la dissociation sont principalement issus de l'univers institutionnel et du travail social. Les participants formulant une critique sous forme de dissociation vont surtout mettre de l'avant leur identité de TS.

Des participants vont justifier une action entreprise afin de marquer leur distance au niveau idéologique de l'institution-employeur, ou de leurs collègues. Par exemple, Paul rapporte avoir quitté un emploi dans l'institutionnel pour retourner vers le communautaire, où l'idéologie du milieu et de la pratique cadre plus avec sa perspective sur le travail social. Ann, quant à elle, critique les abus de recours à la contention qu'il y avait dans son milieu et qui ne cadraient pas avec sa perspective du travail social, qui est plutôt pour elle de défendre les droits des usagers. Elle justifie donc la plainte qu'elle a effectuée au protecteur du citoyen comme étant un acte qui la dissociait du silence et de l'inaction de ses collègues. Elle a d'ailleurs annoncé à tous

qu'elle était l'instigatrice de la plainte. Il peut s'agir également d'affirmations plus discrètes, comme Eva qui adresse un petit sourire à sa cheffe lorsque celle-ci lui montre ses statistiques, où elle lui dit ne pas se définir par des chiffres. Plusieurs vont également marquer leur dissociation en faisant référence à leur propre définition du travail social lorsqu'ils rapportent des actions ou orientations avec lesquelles ils sont en désaccord.

En lien avec les critiques précédemment mentionnées visant les TS au sujet des plaintes récurrentes et du manque d'actions, des participants vont également se distancer au niveau identitaire, en faisant référence à leur posture ou actions différentes de leurs collègues. Par exemple, Léa ici nous dit :

Tsé c'est comme si les gens y sont outrés, sont souffrants mais on n'est pas rendu au stade de s'impliquer dans un changement. On est juste rendu à...on chiale là...Ça va pas on chiale [...] ou y'a des grandes gueules comme moi qui vont toujours nommer les choses mais qui vont être identifiées par le boss. Faque moi je suis toujours sur le spotlight quand je fais des demandes de congé je suis toujours, j't'obligée de plus argumenter que quelqu'un qui est un bon mouton pis qui suit les règles (Léa, CSSS).

Ainsi, nous émettons ici l'hypothèse que la dissociation est une forme de critique permettant aux participants de maintenir une cohérence au niveau de la perspective qu'ils ont de leur pratique, de la profession ainsi que de leur identité de TS. Lorsqu'une situation ou un contexte ne correspondent plus avec leur perspective, poser des actions, ou formuler des propos qui cadrent avec celle-ci, pourrait être une façon de préserver la vision qu'ils ont de leur profession et de se sentir intègre face à celle-ci.

4.3.4 La ventilation et l'ironie

La ventilation et l'ironie sont des formes de la critique qui se distinguent des trois autres présentées précédemment par leur contenu qui fait appel à l'émotivité, exprimées toutefois de façons distinctes. Les émotions négatives associées à une situation ou un

objet sont exprimées directement dans la ventilation, alors que par l'ironie, leur expression est plus subtile puisqu'elle se fait via l'usage de différentes figures de style. En ce sens, l'ironie permet d'accentuer le contenu d'une critique tout en l'atténuant, notamment par l'humour ou un usage habile du langage. Ces deux formes visent tous les univers mentionnés précédemment.

Au niveau de la ventilation, des participants vont faire état de leur colère ou de leurs inquiétudes face aux changements dans l'organisation de leur institution et aux décisions politiques actuelles. Dans une forme générale, nous pourrions dire que les entretiens ont été pour plusieurs une façon de ventiler sur leur contexte de pratique. Par exemple, Léa exprime sa colère face aux fusions d'établissement et les impacts sur les usagers, tandis que Meg parle tout le long de l'entretien de son état d'épuisement et de sa colère face aux changements organisationnels et de la surcharge de procédures administratives de son institution. Les participants nous disent que les collègues utilisent souvent entre eux la ventilation pour exprimer ce qu'ils vivent dans le contexte actuel, notamment dans les réunions cliniques. Toutefois, nous observons dans les entretiens que l'ironie est particulièrement utilisée pour exprimer un désaccord, un mécontentement ou rire d'une situation.

L'ironie est présente de façon transversale dans toutes les formes de la critique. Par exemple, Meg use de métaphores pour se dissocier de son institution, utilisant « la machine » pour parler de la DPJ. Accolée à la dépréciation, Ann rapporte un échange avec le bureau d'aide sociale où la demande de l'agent(e) lui semble inconsiderée face à la situation présentée d'un patient en crise qui a dilapidé ses biens:

[...] elle me dit ça me prend le reçu de l'argent de l'héritage qu'il a dépensé. Ben j'ai dit madame jusqu'à maintenant les pushers donnent pas de reçus. Vous en connaissez, vous, des pushers qui donnent des reçus? (Ann, milieu hospitalier).

Nous présentons ici un tableau récapitulatif des différentes formes que prennent les critiques formulées par les participants. Celui-ci nous permet d'avoir un portrait d'ensemble des différents objets impliqués dans les critiques des participants en lien avec les formes identifiées dans cette section.

Tableau 4.2 Les formes de la critique

Les formes	Objets	Extraits de verbatim
Imputation : Attribution à une partie des conséquences vécues par une autre partie, et/ou sur des objets en discussion.	Objets principaux visés : Univers politique et institutionnel : • Orientations et articulations sur le terrain. Objets et acteurs principaux affectés : • Les acquis sociaux • Les usagers • Les TS et la pratique	« On n'est plus des agents de changement! (rire). On est des agents pour garder les choses comme elles sont [...] y'a tellement de changements drastiques sans qu'on soit concertés, sans qu'on vérifie les impacts que tout va trop vite, puis on n'arrive plus à se situer. On n'arrive pu à être critique... » (Ian). « [...] y'ont réorganisés la charge de travail, tout ceux qui correspondent mettons à tel critère maintenant c'est telle équipe [...] ça a créé j'pense une grande détresse psychologique chez les travailleurs et travailleuses, vraiment une anxiété » (Eva).
Dépréciation : Identification de défaillances dans les dispositifs ou le rôle assumé par des acteurs	Objets principaux visés : Défaillance des dispositifs : • Univers politique et institutionnel Défaillance des rôles : Univers du travail social et institutionnel : • Gestionnaires • TS /OTSTCFQ	« [...] Les gens pouvaient se présenter à l'accueil pis dire, moi j'ai tel problème pis on l'orientait dans la bonne équipe. Mais à s'teure ça passe beaucoup par des trajectoires de guichet d'accès, c'est très très complexe d'avoir accès aux services psychosociaux maintenant là » (Léa). « [...] beaucoup d'employeurs maintenant accordent peu ou pas d'importance aux évaluations des TS, ce qu'ils veulent dans le fond c'est des bras sur le terrain pour aller calmer une crise » (Luc).
Dissociation : Se distancer au niveau idéologique ou identitaire	Objets principaux impliqués : • Univers institutionnel et du travail social	« Tout le monde vit les mêmes frustrations [...] Mais y'en a beaucoup qui n'osent pas par exemple, parler ouvertement, de le dire, mais moi c'est peut-être une vieille génération, moi, on m'a formé ici (UQAM), on m'a dit que j'étais un agent de changement. ok...je suis restée de la vieille garde» (Ann).
Ventilation et ironie : Implique l'expression d'émotions, de façon directe ou par figures de style.	Objets principaux visés : • Univers politique, institutionnel et du travail social.	« [...] c'est comme accepter l'inacceptable parce que tout le monde se sent impuissant par rapport à ça [procédures], y'a beaucoup de personnes qui acceptent ça pis qui se disent que travailler dans le réseau ça vient avec. Moi non, je suis pas capable » (Meg). « Non on ne critique pas dans le milieu...non (ton ironique, rire). [...] Ça existe chez LES AUTRES... (rire). C'est les autres qui font ça... (rire) » (Sara).

Dans la première partie de ce chapitre, nous avons présenté une première analyse des entretiens individuels qui nous a permis d'explorer les objets visés par les critiques formulées par les participants ainsi que les façons de les formuler. Ces catégorisations nous ont permis de mettre en exergue que l'activité critique produite par les participants traduit plusieurs mécontentements quant aux façons dont les services de la santé et des services sociaux sont orientés et organisés dans le contexte actuel, ainsi que la posture et le rôle qu'y prennent les différents acteurs qui y sont engagés. Nous avons également pu voir que les participants expriment un décalage entre ce qu'ils conçoivent comme étant leur pratique en travail social, et les attentes et exigences de leur contexte de pratique quant à celle-ci. Toutefois, cette première analyse ne permet pas d'une part, de comprendre la teneur de ces contradictions ni les finalités des critiques formulées, ce à quoi s'attardera le reste de ce chapitre.

4.4 De la rencontre de plusieurs logiques de pensée

Dans cette section, nous nous intéresserons plus particulièrement aux façons dont les participants donnent sens à leur pratique ainsi que de son contexte. Pour ce faire, nous mobiliserons le modèle des mondes de Boltanski et Thévenot (1991), afin d'identifier lesquels ils mobilisent afin de parler de leur profession et des principes qui guident leurs actions, des relations et attentes envers leurs collègues ainsi que de leur contexte de pratique. Cette première analyse nous permettra dans un deuxième temps d'explorer les différents usages que font les participants de la critique dans un contexte où coexistent plusieurs logiques de pensée, ainsi que leurs finalités.

Pour débiter, nous allons faire un bref retour sur le modèle des mondes de Boltanski et Thévenot (1991). Boltanski nous dit que « la réalité tend à se confondre avec ce qui paraît se tenir » (2009, p.93), les mondes sont en quelque sorte une construction sociale

de la réalité, permettant de l'appréhender, tout en étant insuffisants à en représenter l'entière, puisqu'une pluralité de mondes sont mobilisés pour donner sens à celle-ci. Ces mondes sont ordonnés à partir de principes supérieurs communs d'où découle une grammaire attribuant une valeur particulière aux objets et dispositifs, aux actions ainsi qu'aux relations et attentes reliées aux individus. Dans un contexte social où une pluralité de mondes coexiste, les individus et les institutions peuvent faire appel à un ou plusieurs de ceux-ci afin d'appuyer leur position, juger de celle des autres ainsi que de donner une direction à leurs actions. Boltanski et Thévenot (1991) nomment « économie des grandeurs » la façon dont la constitution de chaque monde ordonne sous une convention les relations ainsi que la grandeur des individus. Pour se qualifier grand dans un monde, les individus doivent s'investir dans des actions qui traduisent les principes qui guident celui-ci, le passage d'épreuves permet d'accéder à cette grandeur et/ou de la confirmer. La description de ces mondes ayant été faite dans le chapitre précédent, nous présentons ici un tableau qui les résume. Toutefois, tel que nous le mentionnerons à la fin de la prochaine section, seuls les mondes ayant été présents de façon significative dans l'analyse des entretiens y sont présentés, dans le but de faciliter la compréhension des différents liens effectués.

Tableau 4.3 Résumé des mondes

Monde et principe	Grandeur	Objets et dispositifs	Ordonnement des relations entre individus	Épreuve
Industriel Efficacité/utilité	*Performant *Professionnel	*Objectif/outil *Méthode/plan	*Relations structurées et fonctionnelles	*Le test/le contrôle *Réalisation
Civique Volonté collective	*Représentatif *Unitaire	*Droits/lois *objectifs communs	*Adhésion au collectif *Mobilisation vers un objectif commun	*Manifestation pour une juste cause *Assemblée
Connexionniste Prolifération des liens	*Engagé *S'adapte *charismatique	*La relation *Partenariat *médiation	*Relations partenariales *Réseau de relations	*Passage d'un projet à un autre
Don Solidarité Partage	*Disponible *Engagé dans la relation	*Groupe d'entraide	*Relations de confiance *Relations d'entraide	*Donner et recevoir
Inspiration Inspiration	*Passionné *Spontané *Émotionnel	*Le rêve *L'esprit *Le corps	* Singularité de chacun *Relations d'affectivité	*Aventure *Création *Expérience

Boltanski et Thévenot (1991), p.200-262; Jetté (2001), p.34; Jetté (2003), p.7.

4.4.1 Mondes de référence du travail social

Dans cette section, nous présenterons les différents repères mobilisés par les participants pour donner sens à leurs pratiques et son contexte, soit les mondes civique, connexionniste, du don, industriel et de l'inspiration.

Dans le cadre des entretiens, nous pouvons rattacher l'univers du travail social au monde civique, principalement lorsque les participants mentionnent ce qui constitue pour eux les finalités du travail social et les idéaux de pratique. Ceux-ci sont liés à des principes et valeurs que les participants considèrent être au fondement de la société, tel le respect des droits et l'équité. Ceux-ci devraient à leur avis être actualisés par des politiques sociales et s'articuler dans les orientations institutionnelles. Ainsi, les participants critiquent un manque de promotion et de défense de ces principes. Meg par exemple identifie l'universalité des services comme étant issue d'un travail politique qu'elle dit affecté par les dernières réformes. Paul quant à lui critique le système judiciaire dont le processus lent et coûteux réduit l'accessibilité à la justice pour tous. En ce sens, les participants présentent le changement social comme une finalité du travail social, où il s'agirait de défendre des valeurs et principes reconnus par ceux-ci comme étant à la base de la constitution de la société, ce que nous pourrions rapprocher du principe supérieur du monde civique, soit la volonté collective. De ce fait, la grandeur sous ce monde pourrait être rapportée à un qualificatif que les participants rattachent souvent aux TS, soit « agent de changement ».

Dans les entretiens, les participants parlent de leur pratique où ces valeurs et principes sont principalement poursuivis avec une partie de la population, soit ceux qui ont difficilement accès à une qualité de vie de base. Des participants vont rapporter des actions visant la défense des droits des usagers, justifiant ainsi leurs actes sous un principe de justice et d'équité. Par exemple, Ann dans son travail assure l'accès aux ressources et services à ses patients, en défendant leurs droits auprès des autres institutions. Des participants, rapportent également orienter leur analyse des situations

au-delà des problématiques individuelles, à un niveau social, notamment dans « la prise en compte des conditions matérielles d'existence » (Paul). Léa, quant à elle, nous dit :

Le travail social c'est selon moi vraiment en lien avec défendre les droits des personnes les plus vulnérables. Faire valoir des conditions de vie qui sont inacceptables, parler des déterminants sociaux (Léa, CSSS).

Enfin, les idéaux de changement social et de défense des principes et droits fondant la société sont également rattachés par plusieurs participants à différents narratifs retrouvés dans des documents de l'OTSTCFQ, des universités, articles et conférences de chercheurs ou à des institutions diverses. Nommons par exemple l'IRIS⁷, auxquels ils font référence en tant que représentant une vision de la profession visant le mieux-être social.

Le monde connexionniste peut également être rattaché à la pratique du travail social tel que les participants nous en parlent, notamment dans les façons dont ils nous disent travailler avec les usagers dans leur pratique. Ceux-ci rapportent ne pas avoir la même perspective que leurs usagers de leur problématique, ce qui implique un travail d'écoute, de prise en compte de tous les acteurs impliqués et de médiation entre les différents points de vue. Par exemple, Ian nous dit que des parents ciblent leur enfant comme étant le problème, ce qui demande à son avis d'échanger avec tous les acteurs impliqués, il nous dit :

[Il faut] essayer de concilier tout ça, pis de trouver un, je sais pas j'ai parlé du point A au point B tout à l'heure... un point B qui fasse l'affaire de tout le monde. Qui fasse l'affaire du jeune, du père, de la mère, des autres membres de la famille, des autres gens qui gravitent autour de cette famille-là de telle façon que selon

⁷ Institut de recherche et d'informations socioéconomiques.

notre propre cadre à nous, ben tout le monde est content (Ian, CSSS et communautaire).

D'autres participants parlent des spécificités de leur pratique où la médiation est centrale; Paul dont une partie de sa pratique consiste à résoudre des conflits en conciliant les différents intérêts des parties; Luc dans son rôle de spécialiste en activités cliniques qui accompagne les TS qui souhaitent adresser leurs difficultés à arrimer leur travail avec les attentes de la gestion, à formuler leur demande afin de négocier des pistes de solution. Enfin, en lien avec leur contexte de travail, les participants rapportent également avoir à assurer des liens partenariaux avec les autres ressources et institutions avec lesquelles ils ont à négocier.

Le monde du don est associé au partage mutuel et aux pratiques bénévoles, ce qui ne représente pas la pratique du travail social. Nous pouvons toutefois y relier des aspects de la pratique rapportés par des participants. Ceux-ci mentionnent l'importance du lien de confiance ainsi que du temps et de l'investissement que cela implique. Le but rapporté est de comprendre les besoins et la vision de l'utilisateur des services de sa problématique. En ce sens, Sara nous dit :

C'est la façon que c'est emmené [retour sur l'évaluation], une façon respectueuse, pis on ne peut pas être respectueux si on n'a pas pris le temps de s'informer de la perception de l'autre, de bien s'informer, et de bâtir la relation avec la personne (Sara, CSSS).

Toutefois, cette partie du travail est rapportée par plusieurs participants afin d'en démontrer son impossibilité. Léa par exemple soulève que la comptabilisation de leurs actes et la surcharge de travail dans le contexte institutionnel ne tient pas compte du temps nécessaire à la création d'un lien avec l'utilisateur des services. Ce dernier point nous emmène ici à introduire les différents dispositifs et principes que les participants relient à leur contexte de pratique.

Ainsi, lors des entretiens, plusieurs éléments rapportés par les participants au sujet des univers politique et institutionnel peuvent se rapprocher du monde industriel. Les orientations de ceux-ci, critiquées par plusieurs comme étant axées sur la productivité, peuvent être reliées au principe d'efficacité du monde industriel. Plusieurs dispositifs, identifiés par les participants comme faisant partie de leur institution, peuvent être reliés à ce monde, tels les statistiques, les tâches administratives et le modèle *Lean* par exemple. Ces dispositifs peuvent être mis en lien avec les épreuves du monde industriel, soit une mesure permettant de juger de la performance et du rendement des employés. Les participants, lors des entretiens, font surtout état de ces dispositifs comme étant de plus en plus présents et déterminants pour leur travail dans leur institution, notamment en lien avec la dernière réforme. Enfin, les participants décrivent une hiérarchie lourde et complexe dans les contextes institutionnels.

Toutefois, l'efficacité peut également être reliée au bon fonctionnement des différents mécanismes de l'institution, dans le but de répondre utilement aux besoins des destinataires des services. Ainsi, des participants peuvent parfois rapporter qu'une critique formulée doit être « constructive » et adjointe à une « solution ». Eva par exemple nous dit avoir nommé à sa cheffe un problème au niveau du processus de référence au sein de son institution, afin d'améliorer l'arrimage entre les différents services. On peut donc constater que les critiques des TS peuvent tout autant viser le principe et les éléments appartenant au monde industriel que s'y inscrire.

La réponse utile aux besoins est également une façon d'appréhender le principe supérieur d'efficacité, que nous pourrions relier à l'univers du travail social. Ainsi, les participants parlent de l'activité critique comme étant une compétence où l'analyse et l'évaluation sont des modalités spécifiques de leur pratique professionnelle impliquant différents savoirs (faire, dire, réflexif) permettant de mieux orienter leurs interventions.

Nous pourrions rapprocher l'autocritique, décrite par ceux-ci comme une évaluation de leur pratique, à une épreuve leur permettant de valider ou de corriger ces compétences et ainsi, faire preuve de leur professionnalisme. Ainsi, au niveau de la pratique, Ian nous rapporte :

Peut-être à la base y'a un certain malaise chez une personne, un manque quelque part, un besoin qui n'est pas comblé. Alors on doit utiliser une méthode un peu réflexive [...] une perspective critique c'est d'abord évaluer, comprendre, voir si y'a quequ'chose qui pourrait fonctionner autrement, puis penser à des moyens pour qu'on atteigne nos objectifs là (Ian, CSSS).

En ce sens, différents outils et dispositifs des institutions (évaluation, dossier) peuvent être utilisés comme appui à ces pratiques professionnelles. Sara, par exemple, dit attribuer une valeur clinique à certaines tâches administratives, notamment la rédaction de dossier qu'elle utilise comme outil de réflexion sur sa pratique.

Enfin, le monde de l'inspiration est peu présent dans les entretiens, nous ne pouvons en ce sens rattacher que très peu de propos des participants à ce monde, sinon le désir formulé par deux participantes de « participer à un monde meilleur » de par leur rôle de TS. De façon isolée, des participants peuvent parler de créativité au travail, sans toutefois développer sur le sujet. Eva aborde l'importance de pouvoir rêver dans son travail. De façon globale, nous pourrions dire que les idéaux rattachés à la pratique, que nous avons vus plus tôt dans le monde civique, peuvent faire également partie de ce monde en tant que rêve d'une société plus juste pour tous.

Toutefois, la plupart des participants parlent plutôt de leur désillusion quant à ce que l'activité critique peut apporter comme changement dans le contexte actuel, principalement lorsqu'il s'agit des changements politiques et organisationnels. En ce sens, le monde de l'inspiration est surtout présent dans les entretiens sous forme d'idéaux déçus, soit de l'impossibilité de pouvoir rêver, de créer et de sortir des cadres prescrits de la pratique, notamment en lien avec la description que font les participants

des outils et dispositifs présents dans leur institution. Meg par exemple nous rapporte être entrée en service social avec un côté idéaliste qu'elle dit avoir perdu, se sentant actuellement plutôt en colère.

En terminant, deux points importants sont à mentionner. Tout d'abord, l'absence de liens significatifs entre ce que les participants nous rapportent et le monde marchand, de l'opinion et domestique inclus dans le modèle des mondes de Boltanski et Thévenot (1991) explique ici leur absence dans la présentation. Enfin, il est à noter que les mondes ne sont pas rattachés aux individus, ceux-ci peuvent s'y positionner selon le contexte, les situations ainsi que pour traduire certaines convictions ou valeurs qu'ils relient à leur pratique. En ce sens, nous avons observé dans le cadre des entretiens que des participants situent leur pratique et formulent ainsi des critiques sous un monde en particulier, alors que d'autres en mobilisent plusieurs. Par exemple, Léa et Ann situent fortement leur pratique et la justification de leurs actions dans le monde civique, notamment en lien avec la défense des droits pour Ann et le changement social pour Léa.

4.4.2 La guerre des mondes civique et industriel

Dans les derniers points, nous avons rattaché des mondes aux propos des participants en établissant des liens entre les façons dont ceux-ci décrivent les différents univers auxquels ils sont liés, ainsi que les actions qu'ils disent poser dans leur travail. Dans le point qui suit, nous présenterons comment ces différents mondes entrent en discussion dans leurs critiques. Dans un premier temps, nous présenterons de façon globale les deux mondes principaux en opposition identifiés dans les objets et formes de la critique, soit le monde civique, relié à l'univers du travail social, et industriel, relié à l'univers institutionnel. Dans un deuxième temps, nous présenterons de façon plus précise comment s'articule la conflictualité entre ces mondes par la critique, sur l'appui des trois figures de la critique de Boltanski et Thévenot (1991), soit le litige, la dispute et le différend.

Ainsi, comme nous avons pu le voir dans la section sur les objets et formes de la critique, les participants pointent un mouvement des univers politique et institutionnel du monde civique vers le monde industriel, celui-ci étant principalement relié à la dernière réforme. Par exemple, le pouvoir des politiciens organisé de plus en plus de façon hiérarchique (industriel) est opposé à un idéal de représentativité de la population (civique). Les orientations gouvernementales et institutionnelles qui devraient à leur avis être orientées vers une lecture sociale des problématiques et se baser sur des principes tels que l'universalité des services (civique), sont opposées à un ciblage des problématiques des individus et des préoccupations économiques (industriel). Les critiques par imputation vont par ailleurs souvent produire une montée en généralité des causes de ces changements, tel l'accès restreint aux services, jusqu'aux décisions politiques, notamment par la mise en évidence des effets produits sur les différentes institutions et ressources communautaires (coupures). L'OTSTCFQ est également critiqué pour son manque de représentativité et de défense des TS, ces critiques traduisant un manque à leurs principes (civique).

Les critiques ayant pour objet l'univers institutionnel mettent en évidence une dichotomie entre les orientations institutionnelles, que les participants disent axées sur la productivité et l'économie (industriel) et la finalité de changement social du travail social (civique). C'est dans la rencontre quotidienne de différents objets et dispositifs de l'institution (statistiques, modèle *Lean*, hiérarchie lourde) que les participants vont opposer une pratique pouvant se positionner sur d'autres mondes, tels ceux du don (le temps de créer un lien de confiance), civique (lecture des enjeux sociaux des problématiques) et connexionniste (le dialogue vers un travail commun).

Or, de ces conflictualités, il peut être intéressant de voir plus précisément comment elles s'articulent lorsque les participants formulent des critiques, soit comment ils mobilisent ces mondes et pour quelles finalités. C'est ce que nous verrons ici en prenant appui sur les trois figures de la critique de Boltanski et Thévenot (1991), soit le litige,

la dispute et le différend. Le tableau qui suit permet de rappeler les différents constituants de ces trois figures de la critique.

4.4 Tableau résumé : litige, dispute, différend

Figures	Litige	Dispute	Différend
Définition	Implique : un seul monde. Finalité : assurer la justesse dans l'agencement des grandeurs. Désaccord : sur l'investissement des êtres dans leur grandeur ou sur les objets qui y sont engagés.	Implique : plusieurs mondes Finalité : clarifier l'épreuve dans un monde. Désaccord : sur la justesse de l'épreuve ou sur la grandeur des êtres qui y sont impliqués.	Implique : Plusieurs mondes. Finalité : Tirer une épreuve vers un autre monde. Désaccord : Sur le principe même dont il est question dans l'épreuve.
Déroulement	Réclamer un réajustement des grandeurs ou des objets engagés soit par : 1) Mise en évidence d'un défaut de grandeur. 2) Mise en évidence d'un défaut d'objet. 3) Recherche des contingences qui explique ces défaillances.	Purifier une épreuve par dévoilement de : -Dispositifs inadéquats ne soutenant pas l'épreuve. -D'importation par un être d'un autre monde d'une : 1) Grandeur qui l'avantage. 2) Grandeur qui l'handicape (transport de misère)	Démystifier l'épreuve en engageant : -Un débat concernant le principe sur lequel devrait s'appuyer l'épreuve. -Nécessite un rééquilibrage des grandeurs selon le monde où l'épreuve sera tirée.
Issues	Litige réglé : réajustement des grandeurs ou des objets. Litige écarté : imputation du défaut de grandeur à une contingence. Nouvelle épreuve. -Litige non réglé : peut monter vers une dispute ou un différend impliquant d'autres mondes.	Dispute réglée : -Le passage de l'épreuve est mieux contrôlé. -Indulgence ou ajustement de l'épreuve pour ceux qui sont désavantagés. Dispute non réglée : montée possible vers le différend.	Différend réglé : les parties s'entendent sur une épreuve valide se tenant dans un monde. Différend non réglé : compromis possible entre les mondes.

Boltanski et Thévenot (1991), p. 168-174, p. 270-278.

Ainsi, lorsque les participants formulent des critiques ou rapportent celles formulées dans leur milieu de pratique, nous observons que la conflictualité au sein de celles-ci peut se loger au sein d'un monde de référence, soit au niveau du litige, dont nous allons ici présenter les enjeux.

Dans un premier temps, rappelons que les façons dont les participants décrivent leur contexte de pratique et les dispositifs y étant présents ont été associés au monde industriel (efficacité) et que les critiques qu'ils formulent s'inscrivent également sous ce principe. Nous relevons donc ici que l'enjeu d'une partie des critiques des participants se situent au niveau des rôles attendus des différents acteurs au sein de leur institution, soit des gestionnaires et des TS. Les gestionnaires sont critiqués pour leur manque de considération des critiques et solutions apportées, il serait attendu d'eux, selon les participants, qu'ils règlent la situation, ou rapportent celle-ci à l'instance décisionnelle qui pourrait le faire. Par exemple Meg exprime à sa gestionnaire ne pas avoir apprécié une réponse cynique de celle-ci lorsqu'elle lui a proposé une solution au sujet d'un problème au niveau des tâches administratives, elle demande alors à qui adresser ses propositions. Luc, quant à lui, nous dit que son équipe s'est mobilisée afin d'écrire une lettre à la haute gestion suite à des tentatives infructueuses de discussion avec les gestionnaires lors des réunions d'équipe. Il est à noter que des participants nous disent avoir résolu des situations problématiques avec l'aide de leur gestionnaire. Ces expériences sont toutefois rapportées de façon minoritaire, des participants nous diront que cela peut dépendre de « la personnalité » du gestionnaire, rendant compte d'une distribution inéquitable des décisions d'une équipe à l'autre. Au niveau des TS, les critiques concernent leur manque à nommer les difficultés rencontrées aux gestionnaires, ou à soutenir leurs collègues lorsqu'ils le font en réunion d'équipe. Par exemple Léa rapporte que ceux-ci vont se créer des listes d'attente parallèles plutôt que de nommer à la gestion l'incohérence du système d'assignation des dossiers à date précise, qui ne tient pas compte à son avis de la complexité et des urgences dans les dossiers actuels. Elle souligne que la responsabilité du temps d'attente pour avoir des

services, qui devrait selon elle appartenir à l'institution, incombe aux TS, elle met de l'avant qu'il peut y avoir des incidents survenant dans ce délai. Nous pouvons donc ici constater qu'une partie des critiques des participants s'inscrit à même le principe d'efficacité associé à leur institution, où ce sont particulièrement les acteurs qui sont visés dans le rôle qu'ils ont à endosser afin d'assurer le bon déroulement du travail au sein de l'institution.

Les critiques ayant comme objet les TS et les collègues dans ce type de situation peuvent également être située dans le monde civique, auquel nous avons rattaché précédemment l'univers du travail social de par les propos des participants. Dans celui-ci, la grandeur est associée à la collectivité et l'engagement, sous le qualificatif « d'agent de changement ». Ainsi, lorsque les critiques des participants ont comme objet les TS, ceux-ci vont mettre en évidence, par la dépréciation, leur manque de critiques et de mobilisation. Par exemple, Léa rapporte le peu de mobilisation de ses collègues lorsqu'elle les incite à se joindre à elle dans des comités décisionnels ou des collectifs. Ainsi, les participants rapportent plutôt le silence des TS ainsi que leurs « plaintes », ces dernières constituant la figure antagonique de la grandeur du monde civique. En ce sens, les participants, en lien avec le contexte actuel, vont également souligner le manque de cohérence des TS avec leurs propres principes et moyens de leur pratique, par exemple qu'ils n'arrivent pas à militer pour leur propre situation ou à défendre leurs droits.

Toutefois, le litige représente ici la critique située dans un seul monde de référence, il ne rend pas compte entièrement de ce qui se produit dans la réalité quotidienne, constituée de rencontres de sujets, d'objets et de situations pouvant mobiliser plusieurs mondes. Le litige peut en ce sens se régler ou alors, prendre de l'ampleur et conduire vers la dispute et/ou le différend, figures que nous verrons dans les prochains points.

Ainsi, nous pouvons relier plusieurs critiques formulées par les participants à la figure de la dispute : elles consistent à dévoiler des épreuves jugées injustes, puisque les dispositifs les soutenant, ou les objets permettant de s'y qualifier, font défaut. Les épreuves du monde industriel, peuvent être reliées, d'après les propos des participants, à la mesure chiffrée de leur travail (statistiques) ainsi que dans la capacité à rencontrer différentes attentes de la gestion (tâches administratives, prise en charge de dossiers à une date précise). Passer ces épreuves permet de se qualifier comme étant efficace dans le monde industriel. Or, ces épreuves sont vues comme injustes puisque les moyens déployés dans le monde industriel ne permettent pas de rencontrer les attentes et ainsi, de se qualifier comme « grand » dans ce monde. Ainsi, des critiques ont comme objet la lourdeur des tâches administratives que les participants décrivent comme étant de plus en plus difficiles à effectuer. Meg par exemple relève cette difficulté lorsqu'en réunion, une nouvelle tâche est ajoutée à leur charge. Sara, quant à elle, nous dit que les TS de son équipe critiquent le fait qu'on leur demande d'utiliser une nouvelle approche pour laquelle ils seront évalués, sans leur donner le temps nécessaire pour se l'approprier. Certaines de ces critiques concernent également les usagers, notamment au niveau du manque de ressources pour répondre à leurs besoins, ou aux exigences mêmes qu'on leur impose. Reprenons ici l'exemple de Léa où un usager n'ayant pas un ticket de métro pour se rendre à son rendez-vous est jugé comme étant « non mobilisé » dans son plan de traitement et verra son dossier fermé. En ce sens, nous pouvons penser que l'univers institutionnel, relié au monde industriel, est critiqué dans un premier temps comme donnant difficilement les moyens de se qualifier comme étant efficace dans ce monde.

Dans le cadre de ces critiques, les participants vont fréquemment faire référence à leur pratique afin de mettre de l'avant que les exigences de rentabilisation de leur institution ne peuvent être rencontrées, soulevant de ce fait qu'elles ne tiennent pas compte du temps nécessaire pour; un travail de proximité (connexionniste), notamment dans les déplacements nécessaires à ces pratiques (Ian) ou pour effectuer des recherches de

ressources pour réseauter les usagers; pour la création du lien avec les usagers (don) qui demande plus de rencontres (Léa). Ces critiques peuvent être reliées à ce que Boltanski et Thévenot (1991) nomment le « transport de misère », soit la mise en évidence de difficultés à passer une épreuve dû à des raisons se justifiant sous un autre monde, réclamant un réajustement de celle-ci. En ce sens, les participants dans ce type de critique vont fréquemment faire référence à la nécessité de revoir les actes comptabilisables afin qu'ils puissent prendre en compte le temps dédié à ces pratiques. Des participants nous disent formuler ces critiques en réunion d'équipe. De ce fait, ces critiques peuvent être interprétées comme une demande de réajustement des épreuves du monde industriel mais également, ce pourrait être la reconnaissance de ces pratiques qui serait demandée à travers celles-ci. On pourrait donc penser ici que les participants démontrent leur reconnaissance d'un contexte de pratique s'inscrivant dans une logique industrielle, mais qu'ils cherchent à faire compromis avec d'autres mondes associés à leur pratique, ce qui constitue une ouverture à mettre les mondes en discussion.

Les critiques visant ces objets et dispositifs sont également exprimées sous forme d'imputation, où nous retrouvons les narratifs sur la souffrance des TS mise de l'avant pour dévoiler les effets de ces épreuves. En ce sens, le « burn out » ou l'épuisement, souvent mentionnés par les participants, peut faire figure ultime d'une perte de grandeur due à la nature injuste des épreuves dans ce monde, figure à l'antithèse du principe supérieur commun d'efficacité. Ici, nous pourrions dire que, les objets et dispositifs en place ne permettant pas, selon les participants, de se mesurer à une épreuve juste, c'est le corps, en tant que premier outil dans l'effort, qui semble en être affecté et qui pourrait porter en soi une protestation face à des épreuves jugées injustes dans leurs modalités.

Il est à noter que nous observons également ce qui pourrait se rapprocher du « transport de misère » dans la façon dont les participants décrivent leur pratique actuelle en référence au monde civique. Nous retrouvons principalement ces critiques sous forme

d'imputation, où il s'agit de démontrer qu'un TS ne peut pas être à la hauteur de sa grandeur dans le monde civique, parce qu'il doit se soumettre aux épreuves de grandeur du monde industriel. Par exemple, Léa nous dira qu'elle est devenue « une travailleuse sociale spécialiste d'une clientèle cible » (experte du monde industriel) plutôt que d'être dédiée à la réponse aux besoins d'une population (représentation du monde civique).

Enfin, nous pouvons voir que ces critiques consistent particulièrement à dévoiler des épreuves jugées injustes, visant à réajuster celles-ci dans un format qui pourrait traduire un bien commun. Or, les participants nous rapportent que la communication entre gestionnaires et TS est complexe, elle implique un engagement de chacun à s'investir dans ces discussions, ce qui ne semble pas toujours se produire. Relevons également que selon les formes de critique mobilisées, celles-ci peuvent ne pas être explicites ou adressées. Par exemple, l'ironie peut être mobilisée afin de rétablir la grandeur des petits dans un monde de référence, en ce sens qu'elle est une forme de critique qui procède d'un retournement des grandeurs (ce qui est grand n'est en fait que risible). Elle peut donc prendre place là où les critiques sur les épreuves en jeu n'ont pu donner les résultats escomptés.

Ces critiques peuvent également se prolonger dans un différend, soit faire appel à un questionnement plus global sur le principe commun mis en cause dans un monde de référence. Or, bien que les participants nous rapportent formuler des critiques visant à démontrer la distance entre les « pratiques prescrites » et celles qu'ils jugent adéquates de faire selon les situations, ceux-ci nous font part de plusieurs obstacles à une discussion possible à ce sujet, notamment, nous l'avons vu, au niveau de la difficulté de communication entre gestionnaires et TS. Nous pouvons ici relever un enjeu majeur : un TS formulant une critique peut passer « d'agent de changement » dans le monde civique à « résistant au changement » dans le monde industriel. Des participants nous rapportent d'ailleurs que ce renversement implique plusieurs conséquences pour ceux

qui prennent parole (ciblage par les gestionnaires, note au dossier, sentiment de peur chez les TS témoins de ces conséquences). De ce fait, des participants nous disent que leurs collègues se retrouvent de plus en plus isolés, tentant de composer avec les difficultés rencontrées dans le quotidien pour rencontrer les exigences de l'institution. En ce sens, le chemin vers le différend semble passer, selon plusieurs participants, par la collectivisation des différentes difficultés rencontrées.

Ainsi, ceux-ci nous disent investir des efforts pour collectiviser une position des TS vers un différend. Ian par exemple relève que la nouvelle appellation d'un département de son CSSS ne cible qu'une partie de la clientèle qui y est impliquée (industriel). Il propose à sa gestionnaire de faire signer une lettre d'appui par ses collègues (civique) afin que la revendication d'un nom prenant en compte toutes les personnes interpellées par ce service (civique) puisse être prise en compte par la haute gestion. Léa, quant à elle, critique ses collègues TS qui adoptent, à son avis, une posture de réponse au mandat de l'institution par une lecture individualisée et ciblée des problématiques (industriel). Elle organise ainsi une formation sur les déterminants sociaux de la santé visant à les sensibiliser à la prise en compte de différents facteurs sociaux (civique) pouvant avoir un impact sur la situation de leurs usagers.

Toutefois, les épisodes de différends impliquant une collectivisation restent minoritaires dans les entretiens, les participants rapportent plutôt des épisodes où ils sont seuls à les avancer. Ann par exemple, nous dit avoir relevé en équipe à plusieurs reprises les abus de recours à la contention dans son unité, soutenue par ses collègues en privé, mais n'ayant pas leur appui lors des réunions d'équipe. Dans ses critiques, elle oppose les lois encadrant ce type de pratique et les droits des usagers (civique) à un usage qui est, à son avis, motivé par le maintien de l'ordre sur l'unité (domestique) et la régulation de la charge de travail de ses collègues (industriel). Ses interventions en équipe visant à placer la discussion sous le monde civique (respect des droits) ne trouvant pas écho, elle implique le protecteur citoyen (civique) dans le débat, afin que

l'épreuve puisse être tirée à ce niveau. Léa rapporte également un épisode de la sorte où, soulevant que le droit d'accès à une ressource (civique) pour une usagère n'est pas respecté, sa gestionnaire lui intime l'ordre de ne pas faire de démarches de défense de droits afin de ne pas affecter les liens partenariaux (connexionniste). Elle a donc sollicité de façon discrète l'intervention d'une ressource tierce afin que cette démarche puisse être faite. À cet effet, Léa nous rapporte que plusieurs TS vont choisir de masquer certaines pratiques afin qu'elles puissent paraître en cohérence avec les pratiques prescrites par l'institution. Par exemple payer le transport pour un usager (don) afin d'assurer son accès à une ressource (civique), alors que cette pratique contrevient à la directive de la gestion (industriel).

Enfin, des participants nous rapportent des actions critiques où la prise en compte de plusieurs mondes peut tout à la fois faire figure de compromis et d'avancée lente et stratégique dans le différend. Par exemple, Luc, dans sa position de spécialiste en activités cliniques, doit composer avec des situations où les acteurs se positionnent sous différents mondes; les critiques que les TS lui formulent au sujet de leur pratique (civique, don, connexionniste); les exigences de l'institution ainsi que le pouvoir d'action limité des gestionnaires (industriel); la protection de sa position au sein de la gestion où une critique dénonciatrice pourrait le placer dans l'embarras (domestique). Il dit user de rhétorique et de plusieurs stratégies afin d'assurer une position « gagnant-gagnant » dans une discussion prudente entre les parties (connexionniste). Léa, quant à elle, s'implique dans différents comités dans plusieurs institutions, afin de lentement conscientiser (civique) les instances décisionnelles aux différents enjeux actuels dans la pratique. Ian, de son côté, nous dit avoir travaillé tout le long de sa carrière à la remise en question de connaissances concernant un groupe de personnes particulièrement marginalisé, celles-ci influençant la compréhension de leur problématique, ainsi que les services et interventions qui leur étaient adressés (civique-industriel). C'est par un travail de recherche et la formation de groupes de soutien (don) qu'il a compilé des connaissances sur leur situation. Il travaille maintenant à

conscientiser les différents intervenants du milieu à ces connaissances via la formation (civique-industriel).

4.5 Conclusion

Dans ce chapitre, nous avons identifié trois univers qui font l'objet de critiques pour les participants, soit politique, institutionnel et du travail social. Nous avons également relevé cinq formes de critiques des propos des participants, soit l'imputation, la dépréciation, la dissociation, la ventilation et l'ironie, dont les usages convergent vers une critique généralisée de l'idéologie et de l'organisation du système de la santé et des services sociaux, ainsi que sur la posture et le rôle qu'y prennent différents acteurs y étant engagés.

L'analyse des entretiens sous l'angle des mondes de Boltanski et Thévenot (1991) nous a permis d'explorer les façons dont ceux-ci mobilisent différentes logiques de pensée, d'une part afin de donner sens à leur pratique et son contexte. Les participants associent ainsi des idéaux (changement social) et des principes (égalité, équité) au travail social, identifiés également comme devant être à la base de la constitution de notre société. Une grande partie des critiques des participants consistent à dévoiler un décalage entre ces principes et ceux qu'ils associent aux univers politique et institutionnel (efficacité, productivité). D'autre part, cette analyse nous a permis d'observer comment ces logiques sont mobilisées dans l'activité critique produite en contexte de pratique, visant notamment à : formuler des attentes face aux différents acteurs de leur contexte, revendiquer des épreuves plus justes au sein de leur institution par la prise en compte la diversité de leur pratique (création d'un lien avec l'utilisateur, partenariat et médiation, défense des droits et lecture sociale des problématiques) ainsi que de placer en discussion différents principes coexistant dans leur contexte de pratique.

Dans le prochain chapitre, nous nous intéresserons plus particulièrement aux façons dont ces critiques sont échangées entre TS, nous permettant ainsi d'observer l'activité critique en action.

CHAPITRE V

RÉSULTATS ET ANALYSE DES ENTRETIENS DE GROUPE

Dans ce chapitre, nous allons présenter les résultats des entretiens de groupe. Notre question de recherche étant l'exploration des usages de l'activité critique chez les TS, ce chapitre a comme objectif d'élargir et d'approfondir l'analyse effectuée dans le chapitre précédent par l'observation de ces usages dans un contexte d'échanges entre TS. En ce sens, les objectifs de cette recherche visent à documenter les formes que peut prendre l'expression de critiques des TS en lien avec leur pratique et d'analyser ces formes en lien avec leur contexte et leurs finalités. Les entretiens de groupe situent les participants dans un contexte pouvant se rapprocher de celui dans lequel, quotidiennement, des critiques peuvent être formulées entre collègues. Ils nous permettront donc d'observer et d'analyser comment l'activité critique peut être produite et échangée entre TS, notamment dans les façons communes, ou différentes, de la formuler, d'attribuer du sens aux choses à travers celle-ci, ainsi que de s'accorder ou de débattre sur les sujets à discussion. Pour ce faire, nous allons tout d'abord faire un bref rappel du cadre théorique et méthodologique utilisé pour l'analyse des entretiens de groupe. Nous présenterons ensuite pour chaque groupe le déroulement général de l'entretien pour ensuite présenter plus en détail des sections de celle-ci ainsi que l'analyse qui en a été faite.

Avant de débiter, il convient de rappeler le cadre théorique et méthodologique utilisé pour l'analyse des entretiens de groupe. Au niveau théorique, le concept de jeu de langage de Wittgenstein a été mobilisé comme angle d'analyse. Rappelons que pour

celui-ci, le langage est une forme de vie, c'est-à-dire que les mots prennent leur signification dans l'usage que les personnes en font, dans une culture et un contexte donné (1961, p. 135). En ce sens, les jeux de langage sont des formes réglées d'interactions propres à un milieu ou à une communauté. Les règles propres à un jeu de langage émergent tout autant des échanges qu'elles les déterminent, dans l'usage particulier d'une grammaire. Ces règles ne sont pas explicites et difficilement explicitables, ce sont dans les actions qu'on peut les retracer, soit dans les « coups » joués dans le jeu. Pensons par exemple à un article sur les impacts de la NGP, où ceux-ci seraient présentés par une grammaire particulière (*Lean*, souffrance, présentation des impacts), que nous pourrions identifier comme des coups joués dans un jeu de langage particulier, soit la critique de la NGP. La grammaire propre à un jeu de langage porte donc un sens particulier, par exemple ici la « souffrance des TS » ne réfère pas au même univers de sens que celle d'un patient chez le dentiste. Ainsi, ce cadre théorique nous permet d'interroger en quoi la formulation et l'échange de critiques impliquerait de suivre certaines règles, soit la (re)production d'une grammaire commune, ainsi que les façons dont celle-ci permettrait de rapprocher ou d'opposer des points de vue différents.

Au niveau de la méthodologie, il convient de rappeler que les entretiens de groupe avaient comme sujet « la critique » et ont impliqué la participation de TS issus de différents contextes de pratique. Les entretiens ont été divisés en PARTIES⁸, dont le début a été identifié par une question posée au groupe, ou par l'intervention d'un participant qui a fait changer le cours de l'échange vers un autre sujet. La fin a été délimitée de diverses façons, soit par un silence annonçant la clôture du sujet, un

⁸ « PARTIES » en petites majuscules dans le texte fait référence au découpage des entretiens en unités d'analyse dans le jeu de langage, à distinguer de son homonyme qualifiant un ensemble d'acteurs.

changement de thème dans la discussion ou par diverses interventions que nous décrirons dans la prochaine section.

Nous avons résumé ces PARTIES pour ensuite les analyser sous cinq unités d'analyse : le contexte, mentionné précédemment, les champs sémantiques, les coups, les règles et la temporalité. Ainsi nous mettrons en évidence dans les prochaines sections les mots, expressions et qualificatifs les plus récurrents et utilisés, ou encore ceux qui détonnent dans le fil des échanges. Ceux-ci seront liés dans l'analyse aux coups, c'est-à-dire aux actions que font les participants en parlant, leurs interventions dans les échanges qui impliquent l'usage des mots, expressions et qualificatifs précédemment mentionnés. Tous ces points seront développés dans une chronologie permettant d'en observer l'évolution, pour en arriver à l'interprétation de règles dans les jeux de langage développés par les deux groupes. Enfin, tel que mentionné dans le chapitre présentant la méthodologie, l'entretien de groupe semi-directif a été conduit à partir de questions et d'articles de journaux⁹ présentés au groupe afin d'initier les échanges. Nous avons divisé les participants en deux groupes, dont nous rappelons ici la constitution dans cette grille.

Tableau 5.1 Constitution des groupes

Groupe	Nom	Milieu(x) de pratique	Poste
1	Ian	CIUSSS/communautaire	Travailleur social
	Ann	Milieu hospitalier	Travailleuse sociale
	Luc	CIUSSS	Spécialiste en activités cliniques
	Meg	DPJ	Travailleuse sociale
2	Léa	CIUSSS	Travailleuse sociale
	Paul	Communautaire/université	Travailleur social/enseignement
	Eva	DPJ	Travailleuse sociale
	Sara	CIUSSS	Spécialiste en activités cliniques

⁹ Les références de ces articles sont présentées dans la bibliographie, soit : Auteuil, S. et Lavoie, G. (2014, mai); Entre les Lean (décembre 2012); Verhoef, N. (2016, 4 septembre).

5.1 Présentation de l'entretien du premier groupe

Dans cette section, nous allons dans un premier temps présenter le déroulement général de l'entretien, divisé en cinq PARTIES, dont nous allons faire une brève description suivie d'observations. Afin de rendre compte plus précisément des usages de l'activité critique dans les échanges, nous allons présenter de façon plus détaillée dans un second temps la PARTIE deux, sélectionnée parce qu'elle nous est apparue comme étant représentative de l'ensemble du jeu de langage observé dans l'entretien. Nous présenterons dans le cours du développement notre analyse du jeu de langage qui s'y déploie, en nous appuyant sur l'usage de mots et de coups permettant d'en tirer des règles. Dans un troisième temps, nous établirons des liens entre cette analyse et deux autres PARTIES afin d'observer l'évolution de ces coups et règles dans le cours de l'entretien.

Enfin, avant de débiter, il convient d'introduire brièvement les intitulés des PARTIES qui seront présentées. Nous avons utilisé l'analogie du jeu d'échec en référence aux multiples exemples utilisés par Wittgenstein pour conceptualiser la question du langage comme un jeu, soit en termes de coups et de règles. Toutefois, comme nous avons pu le voir dans le cadre théorique, le jeu de langage se distingue d'un simple jeu de société puisque les coups joués, ce qu'ils désignent dans le jeu ainsi que les règles ne sont pas prédéterminés, mais se façonnent à même le jeu, ce que nous observerons dans les prochaines sections.

5.1.1 Résumé des PARTIES : jouer dans l'adversité

PARTIE un : des pions noirs et des pions blancs

La discussion de groupe a été initiée par une question aux participants au sujet de ce qui peut donner une dimension positive ou négative à la critique. La première PARTIE se joue donc autour de cette interrogation. Ian et Ann associent la critique à la remise en question, pendant que tous s'accordent sur sa finalité de changement ainsi qu'à lui donner une valeur essentiellement positive. Ian avance que « toute critique peut être bonne », position adoptée par le reste du groupe par les justifications avancées pour en expliquer sa formulation, tel défendre les droits des usagers (Ann). Luc et Ian avancent toutefois qu'il y a des façons plus constructives de la formuler. Dans leurs propos, ceux qui formulent des critiques sont les TS et les usagers. Les gestionnaires et les politiciens sont présentés comme étant ceux qui font obstacle aux critiques, et peuvent en faire subir des conséquences, tel être ciblé comme étant « fermé au changement » (Ann). Des participants avancent en ce sens la nécessité de se montrer stratégique, notamment en adjoignant une solution à la critique formulée, ou en visant le compromis (Ian, Luc). En somme, nous observons dans cette première PARTIE la mise en sens commune du sens et de la valence accordée à l'activité critique ainsi que la division des acteurs pouvant y être impliqués en deux camps adverses, soit les TS/usagers (critiques et animés de bonnes intentions), et gestionnaires/politiciens (obstacles à l'activité critique). Tels des joueurs se préparant à jouer, on identifie les adversaires.

PARTIE deux : échec et mat.

Cette PARTIE sera ici brièvement décrite puisqu'elle sera analysée dans la section suivante. Elle débute par la présentation d'un journal intra-établissement intitulé *Entre les Lean* (Entre les Lean, décembre 2012). Les participants critiquent principalement dans cette PARTIE les modes de gestion institutionnels ainsi que les dernières réformes! Ils associent ceux-ci à plusieurs impacts sur les TS (cynisme, peur) ainsi que sur les

services et les usagers (davantage « malades »). Les interventions qui mettent de l'avant des points positifs, liés à la méthode *Lean* par exemple, ou des questionnements quant aux possibilités de surmonter des obstacles identifiés par les participants, telles les difficultés de communications entre gestionnaires et TS, sont difficilement admises dans les échanges, comme nous le verrons dans la prochaine section. En somme, si les adversaires ont été identifiés dans la première PARTIE, ici on pourrait dire que les TS et les usagers sont présentés par les participants comme étant « échec et mat », soit impuissants face à plusieurs obstacles. Nous pourrions ajouter « échec et mat » pour ceux qui, dans cette PARTIE, tentent d'ouvrir vers d'autres façons d'appréhender la situation.

PARTIE trois : chassé-croisé

Cette PARTIE débute par l'intervention de Luc qui manifeste l'intérêt d'ajouter des propos à l'échange précédent, soit le manque de considération d'une critique formulée par un « client », autant par les « professionnels » que par les gestionnaires. Des participants dans cette PARTIE critiquent les « professionnels » pour leur « manque d'écoute des véritables besoins » (Ann, Luc) ou l'adhésion à une « logique d'expert » (Luc). Les participants développent sur ce qui fait la particularité de leur profession, soit une fonction de médiateur entre « logique managériale et besoins ou souffrance des usagers » (Ian, Luc), la défense des droits (Luc) et le jugement critique (Ian). Ces interventions sont ponctuées d'énumérations des obstacles à l'exercice de ces fonctions tels le manque d'autonomie professionnelle (Ian), de considération des besoins réels d'un usager (Meg) ou de ressources (Ann). Cette partie se termine sur une remarque ironique de Luc quant à l'impossibilité de reconnaître l'expérience des usagers puisqu'elle ne fait pas partie des « données probantes ». En résumé, nous observons ici un mouvement par rapport à la première partie de l'entretien : il y a encore des « noirs et des blancs », mais ici les TS peuvent aussi être objets de critiques. Les participants positionnent les TS entre deux logiques, soit managériale, à laquelle la position

d'expert peut s'accorder, et celle des destinataires des services, dont une écoute de leur réalité fait part de souffrances et de besoins non répondus. En somme, un « chassé-croisé » parsemé d'obstacles nécessitant d'eux un repositionnement entre ces deux logiques. Nous aborderons plus précisément cette PARTIE dans le dernier point de cette présentation afin de mieux rendre compte des changements de coups et de règles.

PARTIE quatre : jouer stratégique

Pour débiter cette PARTIE nous demandons aux participants s'il y a une façon particulière de formuler de la critique, selon l'interlocuteur. Ceux-ci font une distinction entre une critique formulée aux gestionnaires et aux usagers. Avec les premiers, il s'agirait selon les participants d'être « proactif » et de proposer des solutions. Avec les seconds, il faudrait plutôt accorder un espace à l'usager afin qu'il trouve celles qui lui conviennent. Les participants échangent à tour de rôle sur leurs stratégies afin de « faire passer » une critique auprès des usagers, par exemple la technique du « sandwich » constituée d'un étagement « critique positive-négative-positive » (Ian, Ann) ou le « questionnement socratique » (Ian). Les gestionnaires dans cette PARTIE sont présentés comme étant impuissants face aux critiques et subordonnés à un pouvoir plus haut (haute gestion, ministre Barrette), opposé à la possibilité des TS de formuler des critiques. La PARTIE se termine par une critique de Luc concernant l'absence de mouvements collectifs, soit d'une critique qui ne serait pas « étagée » ou stratégique mais à plus grande portée. Les participants expliquent l'absence d'actions collectives par différents obstacles institutionnels et politiques. Pour résumer, discuter stratégies change les coups joués dans cette PARTIE. Alors que dans les parties précédentes, les critiques formulées visaient principalement les gestionnaires et politiciens dans l'expression d'une impuissance face à ceux-ci, ici les participants parlent de leurs stratégies permettant de « faire passer une critique ». Soit un savoir-faire qui renverse le rapport de pouvoir exprimé par ceux-ci. Nous reviendrons plus précisément sur cette PARTIE dans le dernier point de cette présentation.

PARTIE cinq : le jeu en vaut la chandelle.

Pour cette dernière PARTIE, nous demandons aux participants si, à leur avis, il y a encore de la place pour l'activité critique en travail social. Celle-ci débute par des remarques ironiques concernant les obstacles à l'expression de critiques mais également, sur la propension des participants à accentuer leur impuissance dans les échanges précédents. L'entretien se termine par l'apport d'exemples sur les obstacles actuels à l'activité critique, telle la récente réorganisation des services positionnant plusieurs TS dans des équipes où ils sont les seuls de leur profession (groupe de médecine familiale), rendant la collectivisation d'un point de vue critique plus ardue. Toutefois, les participants expriment également leur persistance à croire que la formulation de critiques peut produire du changement. Ann identifie les TS à des « agents de changement » et Luc rappelle l'importance d'être stratégique. Ian s'appuie sur l'exemple de son parcours professionnel pour traduire la possibilité de se réunir afin de porter une critique qui peut tranquillement conduire vers du changement. Enfin Meg rapporte que ventiler dans le cadre de l'entretien lui permet d'entrevoir plus de solutions. Ainsi, l'entretien se termine sur une note positive, le jeu est parsemé d'obstacles, mais il est encore possible d'y jouer. La critique aurait encore sa place au sein de la pratique, mais il y aurait des façons particulières de la mener afin de ne pas terminer « échec et mat ».

De ce bref résumé des parties, nous pouvons observer que les façons dont les participants parlent de leur contexte de pratique et des différents acteurs qui y sont impliqués, produisent dès le début des échanges une division entre ceux-ci (TS/usagers et politiciens/gestionnaires) et contribuent à forger un climat d'adversité. Nous verrons plus précisément dans la prochaine section comment cette mise en sens commune se développe et contribue à forger des règles au sein des échanges et ainsi, influence les usages qui sont fait de l'activité critique dans ce groupe.

5.1.2 PARTIE deux : échec et mat

Dans cette section, nous allons décrire plus particulièrement la PARTIE deux, sélectionnée pour sa représentativité du jeu de langage ayant été analysé dans l'ensemble de l'entretien. Pour rendre compte de ce jeu, nous allons dans la description mettre en évidence l'usage de mots, d'expressions et de coups par les participants, nous conduisant à identifier des règles. Cette présentation joint donc description et analyse, permettant ainsi d'en suivre le fil au cours du développement.

La PARTIE débute sur le sujet de la méthode *Lean*, nous avons demandé aux participants de nous dire ce qu'ils en pensaient. Ceux-ci débutent en situant ce qu'est la méthode *Lean* en lien avec l'article présenté :

Meg : c'est pour l'efficience je pense, c'est...ben j'y vais vraiment selon ce que j'ai interprété, c'est dans le fond une analyse sur notre productivité et notre efficience au travail, donc un peu comme dans...tsé Ford¹⁰ comment y'ont comme toute redirigé le travail là...

Ann : ha oui oui j'ai entendu parler comme le truc Toyota là...ha ça c'est autre chose...j'ai entendu parler, j'ai pas tous les détails mais oui...

Meg : c'est la nouvelle philosophie de gestion.

Ian : la productivité

Ann : oui on te compare à Toyota.

¹⁰ Les références des participants aux compagnies de voiture sont à mettre en lien avec la provenance de la méthode *Lean*, soit de la compagnie Toyota (Blais, 2012), qui a été largement médiatisée.

Dans cet extrait, les participants rattachent à la méthode *Lean* un ensemble de mots (gestion, efficience, productivité), qui seront dans le cours de l'entretien utilisés de façon récurrente et articulés à d'autres pour décrire le contexte institutionnel (statistiques, hiérarchie) et politique (coupures, réformes). Ces contextes, nous le verrons, deviendront objets de critiques pour les participants dans le cours de l'entretien. Cet échange est d'ailleurs suivi de remarques ironiques ponctuées de rires du groupe sur la forme du journal qui présente cette approche comme étant « miraculeuse » (Ann) par des employés « contents » (Meg).

Dans les échanges qui suivent, des participants tentent de relever des aspects positifs de la méthode *Lean*, ou de questionner les possibilités d'agir sur les situations qui sont critiquées. Or, ces interventions constituent des coups qui sont difficilement admis par le groupe. Par exemple, Ann rapporte les commentaires positifs sur la méthode *Lean* (esprit d'équipe pour trouver des solutions) contenus dans l'article. Ian quant à lui apporte qu'il n'est pas contre l'efficacité mais qu'il y a un manque de dialogue, celui-ci n'étant possible que s'il y a ouverture des deux parties (gestionnaires et TS). Ces deux interventions sont suivies de remarques ironiques, par exemple, qu'il n'y aurait qu'à parler pour que tout soit réglé, ainsi que de contre-arguments tel le manque d'efficacité de ce modèle (ne peut régler les problèmes de sous-financement). Seule l'intervention de Meg apportant plusieurs aspects négatifs de la méthode *Lean* (augmentation de charge de cas, pression des gestionnaires) suivie d'un côté positif (meilleure communication entre collègues) sera admise, mais celle-ci sera suivie de remarques ironiques dirigeant la discussion vers une clôture dans le rire. De cette section, nous observons que les coups joués dans cette PARTIE doivent soutenir une appréhension critique des dispositifs institutionnels (mise en évidence de ses dysfonctions), qui se relie à un principe d'efficacité, afin d'être admis dans le groupe. Ces observations nous permettent de mettre en évidence que les façons de parler et d'attribuer du sens aux choses peuvent contribuer à réguler les usages qui peuvent être fait de l'activité critique au sein d'un échange. Le modèle *Lean* et le contexte dans

lequel il tient place (institutionnel) ayant été principalement associés à des aspects négatifs par les participants, les critiques formulées visant celui-ci sont davantage reconnues par le groupe que celles qui présente un point de vue différent.

Par la suite, nous proposons une prolongation de cette PARTIE en demandant aux participants ce que leurs collègues penseraient du texte présenté. Ian rapporte qu'ils pourraient, par exemple, se sentir « moins écoutés et partenaires des changements » dans un contexte où tout est « orchestré d'avance ». Luc, quant à lui, mentionne les effets que la méthode *Lean* pourrait avoir sur eux, par exemple « développer du cynisme ». Dans leurs propos, les participants opposent les « gens du plancher » à « ceux qui commandent » (Ann, Luc), soit les gestionnaires et les politiciens. Nous observons ici que les coups joués consistent, comme dans la PARTIE un, à opposer en camps adverses les intervenants, et les gestionnaires/politiciens. Ces coups, de par leur récurrence, semblent ici devenir une règle d'usage dans le groupe quant à la façon de parler des acteurs impliqués dans leur contexte de pratique, soit les diviser et les cliver. Nous notons que la partie se dirige de nouveau vers une clôture dans l'ironie, car les participants rient de la traduction du mot *Lean* en lien avec le ministre Barrette et sa réforme, soit « minceur ».

Nous proposons de nouveau une prolongation en reprenant l'interrogation de Ian quant à la question du dialogue, en demandant aux participants si son manque ne se trouve que du côté des gestionnaires. Des participants apportent alors des exemples où une critique formulée par des TS a été appuyée par les gestionnaires. Meg mentionne qu'une gestionnaire a fait rapidement installer des bornes électriques pour la flotte de voitures de service à son travail, suite à des critiques des employés, exemple qui est acclamé par le groupe. Ian quant à lui apporte un exemple où sa gestionnaire a supporté sa critique et celle de ses collègues concernant le changement de nom de son département, car il était mis de l'avant que sa nouvelle appellation ne représentait pas l'ensemble des personnes pouvant être interpellées par le service. Suite à son coup, les participants soulignent la réussite, mais Meg rajoute: « c'est sûr ça dépend de ce que

ça remet en question et de ce que ça implique, c'est sûr que changer un mot sur un organigramme... (rire) ». Ici, nous observons que la règle de « division et de clivage des parties » demeure opérante. L'usage de l'ironie semble être un coup qui soutient cette règle mais également, qui clôtüre rapidement les échanges par la tournée en dérision des objets et acteurs critiqués. Soulevons également ici en lien avec la question formulée au groupe qu'une seule des parties est critiquée, soit les gestionnaires. Ainsi, nous pouvons observer ici que les façons dont les participants parlent des acteurs impliqués dans leur contexte contribuent à diviser ceux-ci en camps adverses (TS/usagers et gestionnaires/politiciens). Les interventions visant à rapprocher ces acteurs sous un point de vue différent sont difficilement admises. Nous observons plutôt que les usages fait par les participants de l'activité critique renforcent cette division, notamment par l'usage de formes de critiques telle l'ironie.

Dans l'échange qui suit, la discussion porte sur la distance qu'il peut y avoir entre les réalités de terrain et les décisions politiques. Les participants critiquent principalement les réformes en établissant des liens entre les dispositifs institutionnels en découlant et les impacts dont ils sont témoins sur les usagers. Par exemple, Ann mentionne les séjours à écourter sur son unité en milieu hospitalier, qu'elle met en lien avec des quotas et statistiques à rencontrer, ce qui produit à terme une réhospitalisation de ces patients. En ce sens, Luc Ann et Meg remettent en question les dispositifs institutionnels qu'ils analysent comme étant plus axés sur la réponse aux impératifs économiques du gouvernement (procédures s'appliquant de façon systématique, nécessité de « faire rentrer » les usagers dans des programmes préétablis) que sur les besoins des usagers des services (particularité). Nous observons dans cet échange que la division entre les acteurs est encore bien marquée. D'un côté les politiciens sont présentés comme tout puissants, en étant désignés par exemple, en tant que « dictature du top » (Luc), axés principalement sur l'efficacité et l'économie du système (rentabilité, statistiques, quotas, programmes préétablis). De l'autre, les usagers des services sont présentés comme étant victimes de ces réformes (davantage malades, n'ayant pas de réponses à

leurs besoins) et les employés comme impuissants à nommer ces problèmes (risque de « se faire ramasser » par les gestionnaires s'ils critiquent).

Dans cette section de la PARTIE, nous pouvons observer une répétition des impacts des réformes sur les usagers. Les participants soulèvent à travers ceux-ci deux principes en contradiction : la vision économique du gouvernement d'une part, et la réponse aux besoins des usagers de l'autre. Ce dernier principe devrait à leur avis guider les orientations institutionnelles. On peut donc ici observer que les participants font usage de l'activité critique afin de remettre en question des principes identifiés comme étant à la base des orientations politiques et institutionnelles. Notons toutefois que les coups joués dans cet échange sont principalement axés sur le différentiel de pouvoir entre les acteurs, divisés de nouveau entre ceux qui en ont (politiciens, gestionnaires) et ceux qui en n'ont pas (usagers/TS). Ici, nous relevons que l'impuissance des TS devient un thème récurrent, soit par sa répétition depuis le début de l'entretien en termes d'impossibilités de formuler des critiques dans le contexte actuel.

Par la suite, Ian, qui a gardé le silence durant cet échange, questionne à deux reprises la possibilité de réflexion critique sur les problèmes relevés dans l'échange. Son intervention est suivie d'un silence puis de plusieurs arguments des participants soutenant l'impossibilité de surmonter cet obstacle, comme nous pouvons le voir dans l'extrait qui suit :

Ian : Oui mais dans le milieu hospitalier, y'a pas un niveau où est-ce qu'on peut arriver avec ces questionnements? Le plus bas échelon de gestionnaires là...y'a pas une réflexion critique...

Ann : Moi ma gestionnaire est une infirmière qui a pas beaucoup d'expérience, très gentille, qui a été très compétente comme infirmière du plancher, elle a été nommée gestionnaire, elle apprend, elle connaît rien à la gestion. Ma directrice, moi, elle est nommée depuis deux ans je l'ai vu deux fois...point barre...

Luc: [...] si les gestionnaires en dessous du PDG rouspètent pis font pas la job qui est demandée, c'est le PDG qui perd sa job, faque lui quand un gestionnaire fait pas sa job il le dégomme, pis y met quelqu'un d'autre, il va chercher des soldats, des *yesman*...

Meg : Parce qu'ils sont pas en position de critiquer non plus...

Luc : Parce qu'y peuvent pas là, lui [le ministre Barrette] y'a vraiment le sécateur sur les testicules de tous les gestionnaires (rire).

On observe ici qu'en posant cette question, Ian contrevient à la règle de « division et de clivage des parties ». Nous pourrions ici avancer une règle supplémentaire dans ce jeu, soit que « les parties doivent demeurer dans l'adversité », cette dernière étant construite dans le fil des échanges sur un différentiel de pouvoir où politiciens et gestionnaires sont ceux qui en ont, ils sont donc également les principaux acteurs critiqués et pointés comme étant responsables des problèmes rencontrés. Ainsi, les questionnements soulevant la possibilité des TS de questionner les problèmes observés sont suivis de coups présentant ceux-ci comme étant subordonnés à un pouvoir qui les dépasse, renforçant ainsi l'ordre de cette adversité. À la fin de cet échange, les gestionnaires changent de camp et sont également présentés comme étant subordonnés à un pouvoir supérieur (ministre Barrette) par l'intervention de Ian qui, notons-le, est spécialiste en activités cliniques, donc situé dans sa pratique entre gestionnaires et TS. Cette PARTIE se termine d'ailleurs dans un accord commun dans l'ironie, on rit du ministre Barrette et de ses arguments dans les médias pour expliquer les ratés de sa réforme.

Nous pouvons donc résumer que dans cet échange, l'usage et le sens accordés aux mots donne une valence négative aux dispositifs institutionnels (statistiques, quotas, dispositifs consultatifs) et politiques (réforme, coupures), essentiellement objets de critiques pour les participants. Les coups joués créent un clivage entre les acteurs et deviennent par leur récurrence une règle dans le cours de la partie, appuyée par l'usage

de l'ironie. La question du pouvoir est centrale et est abordée en termes « d'avoir ou pas ». Lorsqu'un coup joué par un participant contrevient à ces règles, (par exemple apporter des aspects positifs à la méthode *Lean* ou questionner la possibilité de réflexion entre acteurs des différentes parties), les coups qui suivent renforcent celles-ci, créant dans le groupe une appréhension de la réalité qui semble ici infrangible. Cette réalité est présentée par les participants comme étant aliénante. Nous pourrions ici avancer que les règles créées dans cet échange semblent doubler cette aliénation puisqu'elles produisent en quelque sorte un barrage aux questionnements ou à la formulation différente des problèmes présentés. Mais, en est-il toujours ainsi? Dans la section qui suit, nous présenterons d'autres moments de l'entretien où la façon d'aborder cette réalité change, notamment dans la façon dont les participants positionnent les acteurs impliqués dans les critiques qu'ils formulent, ainsi que dans le différentiel de pouvoir qui jusqu'ici, était clivé (puissance-impuissance).

5.1.3 D'un jeu qui ne se jouerait pas que dans l'adversité

Dans cette section, nous apporterons des exemples et extraits des PARTIES trois et quatre dans lesquelles nous avons observé des différences dans les façons d'échanger sur les acteurs et les situations critiquées dans le reste de l'entretien. En ce sens, la division effectuée entre politiciens/gestionnaires et TS/usagers est dans ces parties remaniée, notamment dans leur positionnement et le pouvoir qui leur est associé. Ainsi, nous démontrerons une variation dans les coups joués, dynamisant les règles du jeu relevées dans la section précédente, soit la division et le clivage des parties ainsi que la nécessité de les conserver en opposition.

La PARTIE trois marque un changement dans la façon de parler et de positionner les acteurs dont les participants parlent, un décalage dont nous avons observé le développement en trois temps. L'échange, initié par Luc, débute par un changement concernant les acteurs qui sont critiqués, soit les professionnels en général, et les TS en particulier, comme n'étant pas toujours à l'écoute des usagers, cherchant à les faire

« entrer dans le moule » (Luc, Ann) ou prenant une position « d'expert » (Luc). Ici, on observe que la règle de division et de clivage des parties opère toujours, mais cette fois, située entre TS et usagers des services, présentés dans un rapport de pouvoir inégal (expert). Toutefois, ce qui est identifié comme manque chez les TS est expliqué par divers obstacles par les participants ou encore, par le truchement de l'expression « entrer dans le moule » déplacée aux TS devant se plier aux modalités institutionnelles. On observe ainsi dans un second temps que les TS sont repositionnés, ici entre les exigences institutionnelles et les usagers des services. Le pouvoir est resitué au niveau institutionnel, l'impuissance des TS fait retour. Dans un troisième temps, les participants déplacent dans leurs propos la position du TS en le situant comme « médiateur » (Ian, Luc) entre logique managériale et besoins des usagers, notamment par la « défense des droits » (Meg, Ann, Luc), les possibles pourparlers entre les parties (Ian) ainsi qu'un jugement critique permettant une analyse des situations complexes (Ian). On peut donc ici observer que la division opérée tout le long de l'entretien entre gestionnaires et TS est médiée dans les propos des participants par l'usager des services, soit ici dans l'expression d'un souci éthique quant à la réponse à ses besoins. Les TS sont présentés comme étant non pas impuissants mais comme ayant un pouvoir d'action.

Nous pouvons également observer dans la PARTIE quatre que ce pouvoir d'action est mis de l'avant par les participants, lorsque nous les questionnons sur leurs façons de formuler des critiques. En ce sens, les échanges sont moins centrés comme dans le reste de l'entretien sur l'impuissance des TS ou sur l'impossibilité de formuler des critiques, mais plutôt sur les façons dont ils s'y prennent pour conjuguer différentes logiques de pensée, comme nous pouvons le voir dans cet extrait :

Ian : [...] ça peut devenir un outil [le questionnement socratique] très intéressant (rire) et peut-être même avec les gestionnaires...moi je comprends ta position, c'est pas facile faut que tu composes avec ça et ça...mais tu veux quand même faire affaire avec nous autres pour que ça fonctionne faque comment tu vas

trouver l'équilibre? [...] tsé l'amener à se questionner pour que lui fasse le travail. Si je veux arriver à un changement ou quelque chose de critique qui va aboutir à quelque chose de peut-être mieux, faut que je pars de l'autre, pas juste de moi, en tout cas c'est peut-être ça que je....

Meg : j'ai de la misère à être empathique avec ceux d'en haut (rire).

Ann : ha avec les institutionnels ouais...mais c'est comme moi par exemple...j'ai toute une réputation auprès des patients ils savent que...(rire), pour défendre les droits....mais souvent c'est vrai que j'utilise beaucoup de stratégies, de la médiation parce que les patients se confient pis je négocie avec le psychiatre souvent, parce que j'ai quand même à cœur que la personne a besoin de soins, je veux pas qu'ils signent un refus de traitement mais en même temps y'a des droits....Mais ça, ça se négocie, je négocie un peu.

Dans cet extrait, on peut observer que l'intervention de Meg, qui fait retour sur la critique des gestionnaires, en utilisant une expression du groupe (ceux d'en haut) traduisant un différentiel de pouvoir, ne produit pas le même effet que précédemment dans les échanges. Plutôt que de renchérir sur cette critique, les participants se centrent sur leurs propres stratégies liées à leur activité critique, dont une des finalités ici semble se situer dans la création d'un dialogue concernant la conjugaison des intérêts de chaque partie. Les participants utilisent l'autodérision pour parler de leurs propres difficultés à formuler des critiques (diplomatie, réagir de façon émotive plutôt que stratégique), et avancent également avoir le « pouvoir de nommer les choses » (Ann), qu'ils opposent à celui des gestionnaires devant se plier aux attentes de la gestion. Ainsi, la division entre les parties est ici brouillée, il n'y a pas nécessairement des noirs (gestionnaires en tant qu'obstacles) et des blancs (TS animés de bonnes intentions), mais des TS parfois malhabiles, parfois stratégiques qui peuvent user de l'activité critique afin de répondre aux besoins des usagers. Ainsi, si comme Luc l'avance, les TS peuvent être un « tampon » entre le système et l'utilisateur, on pourrait ici avancer que l'utilisateur, dans ce jeu sur la critique, semble exercer la même fonction entre gestionnaires et TS.

En conclusion, nous observons que si la division et le clivage entre les parties semble être la modalité la plus utilisée pour formuler des critiques dans cet entretien, elle peut également être remaniée. L'utilisateur étant isolé et placé au centre de la discussion, sur la base d'un souci éthique quant à la considération et la réponse à ses besoins, on observe du mouvement dans le jeu, la division des parties est brouillée et rediscutée. Notons également une modalité intéressante de la critique mentionnée dans le dernier extrait mais également, utilisée par Ian dans le cours de l'entretien, soit le « questionnement socratique ». L'usage de celui-ci a contribué à dynamiser les échanges, notamment en mettant à l'épreuve les coups et les règles s'étant développés dans le cours de l'entretien. Cette section nous permet de mettre en lumière que les règles (re)produites dans un échange, issues et contribuant tout à la fois à attribuer communément du sens aux choses, peuvent être remaniées. En ce sens, les usages pouvant être fait de l'activité critique dans un échange peuvent tout autant se situer dans la mise en sens commune de points de vue sur une question afin de contribuer à l'élaborer, qu'un espace où celle-ci peut être questionnée et s'ouvrir vers d'autres façons de dire et de voir les choses.

5.2 Présentation de l'entretien du deuxième groupe

Dans cette section, nous présenterons tout d'abord le déroulement général de l'entretien, que nous allons décrire dans une division en cinq PARTIES, suivies pour chacune d'observations sur les échanges. Afin de rendre compte plus précisément de la façon dont les participants formulent et échangent des critiques, nous allons présenter de façon plus détaillée dans un second temps la PARTIE deux. Dans un troisième temps, nous effectuerons un retour sur les PARTIES deux et quatre afin de soulever des différences dans les façons dont les participants échangent dans le cours de l'entretien.

Enfin, il convient ici d'introduire brièvement l'intitulé de cet entretien, soit « comme un air de procès », ici inspiré de la métaphore « d'air de famille » de Wittgenstein. Cette dernière traduit l'idée qu'un mot ou un concept peut en réunir plusieurs autres en

termes de ressemblances sans pour autant en capturer le sens ou les caractéristiques en un seul. Nous verrons dans cette présentation en quoi le terme « critique » traduit particulièrement cette idée, soit que son sens est placé en débat tout le long de l'entretien, orientant ainsi les échanges.

5.2.1 Résumé des PARTIES: comme un « air de procès ».

La première PARTIE porte, ici aussi, sur ce qui pourrait donner une dimension positive ou négative à la critique. L'échange progresse par développement et contre-argumentations sur le sens et la valence accordée à la critique. Par exemple, elle est présentée tour à tour comme perçue négativement (émetteur récalcitrant au changement, « chialeux ») ou positive (analyse, rétroaction souhaitée sur son travail). On s'entend sur sa finalité (améliorer les choses) et sur d'autres mots qui pourraient lui donner une connotation plus positive auprès de l'interlocuteur (commentaire, esprit critique), mais des participants distinguent une critique individuelle (psychologique, évaluative) d'une sociale (principe du travail social). Nous avons déterminé la fin de cette PARTIE au moment où Léa manifeste son désaccord lors d'une intervention de Sara abordant la critique sous l'angle de l'analyse, prenant son téléphone pour en chercher la définition. En somme, nous pouvons observer que la progression de cette PARTIE contribue à élargir et étoffer le sens accordé à la critique par les participants. Si les mots utilisés par ceux-ci présentent un « air de famille », soit qu'ils semblent reconnus par les participants comme faisant partie du champ de leur pratique, la PARTIE prend un « air de procès » par un « objection! » de Léa, concernant la façon dont Sara parle de la critique. Ainsi, tous attendent LA définition de la critique que Léa trouvera sur son téléphone, qui permettra de statuer en quoi elle consiste. Nous verrons dans la présentation de la PARTIE deux que cette question deviendra en quelque sorte l'objet principal de l'entretien, soit tout à la fois approcher le sujet de la critique afin de la définir mais également, juger de ce qui serait une posture critique propre au travail social.

PARTIE deux : Avocat du diable

La PARTIE deux sera ici décrite brièvement, puisqu'elle sera développée dans la prochaine section. Elle consiste essentiellement pour les participants à définir ce qu'est pour eux l'activité critique, ainsi qu'à la mettre en lien avec le travail social. Pour ce faire, les participants abordent la question de la critique en termes de niveaux, par exemple sociale ou individuelle, ainsi qu'en termes d'actions, telle la défense des droits, dont certaines seront valorisées comme étant plus rattachées au travail social dans le cours de l'échange. Dans les propos des participants, la critique est principalement présentée comme étant absente, soit par un « manque à l'être » des collègues ou TS, expliqué principalement par les contextes qui entravent celle-ci, ou déchuée dans ses formes ayant été idéalisées au préalable. Sara dans cette PARTIE propose de se faire « l'avocat du diable », soit tout d'abord en présentant l'activité critique autrement (« analyse clinique ») et comme étant toujours présente et encouragée dans le contexte institutionnel. Ensuite en ouvrant un débat au sein du groupe quant aux modalités institutionnelles permettant de répondre aux besoins des usagers des services. Nous verrons dans la prochaine section que ces interventions décalent le jeu vers des débats où il est question de principes.

PARTIE trois : Délibération

La PARTIE trois débute par la présentation d'un texte du journal *Les porte-voix du rétablissement* (Auteuil et Lavoie, mai 2014). L'échange porte principalement sur les moyens et finalités de l'activité critique, par exemple on identifie ceux du texte (usage du langage politique dans le but d'être entendu) dont Paul critique l'articulation (incompréhensible) et Léa les limites de sa portée (artificialité de la réception d'une critique au niveau parlementaire). Les participants avancent des moyens qui pourraient mener à du changement : Eva valorise une critique « organisée » en contexte institutionnel (usage du langage des gestionnaires), Paul une critique qu'il qualifie de

plus « extrême » (conflit, révolution, violence), s'appuyant sur l'exemple de la révolution tranquille et de sa portée (changement social). Ces moyens ne font toutefois pas consensus, par exemple Léa et Paul reconnaissent le conflit comme étant un moyen de la critique, ce que Sara conteste. Léa souligne également des conséquences de la révolution tranquille (mort, violence). La PARTIE se termine sur un échange portant sur l'état de la critique au Québec, on soulève un manque de mobilisation et on la qualifie de « stérile » (plaintes sur son travail, individualiste, commentaire sur Facebook). En somme, on peut observer ici des coups consistant à jauger de la qualité d'une critique à l'aune de ses moyens ou finalités. Les échanges produisent une division entre une critique actuelle (limitée, individuelle) et une critique idéale mais déchue (mobilisation, révolution). En ce sens, cet échange prend une teneur de délibération menant à la tombée d'un verdict, jugeant que la critique actuelle est stérile.

PARTIE quatre : on appelle à la barre les témoins.

La PARTIE quatre débute par la présentation d'un article de journal intitulé « Allez donc voir ailleurs » (Verhoef, septembre 2016). Elle est initiée par des questions de Paul validant les faits présentés dans l'article, notamment s'il est vrai que des références vers le privé sont effectuées en milieu institutionnel. Sara nuance les propos du texte en lien avec son expérience dans sa pratique. En résumé, les participants discutent des enjeux liés aux délais d'attente pour obtenir des services et apportent plusieurs exemples de leur pratique où ils doivent composer avec ceux-ci, soit un témoignage sur le quotidien de leur pratique et la réalité de leur contexte. Cet échange constitue en ce sens un changement de ton avec le reste de l'entretien, où il est moins question de la critique, polarisée entre idéale et manquante, mais de leur préoccupation quant à la réponse aux besoins des usagers demandant des services. Nous aborderons ce point plus en détail dans la troisième partie de cette présentation.

PARTIE cinq : verdict

Pour la dernière PARTIE, nous avons demandé aux participants quelle place pourrait occuper la critique en travail social aujourd'hui. Cet échange est ponctué de deux types d'interventions. D'une part, on persiste à souligner des manques, ici au niveau des moyens par Paul (manque de créativité dans les manifestations), ou au niveau de la portée pour Sara, par des questions répétitives à Léa quant aux résultats concrets d'une mobilisation syndicale à son travail dont cette dernière rapporte l'exemple. D'autre part, les participants avancent tour à tour leurs propres postures et actions critiques. Les premières interventions débutent par un « il faut », soit « préserver la critique mais ne pas s'attendre à des grands changements au niveau institutionnel » (Paul) ou « réveiller des consciences et s'investir dans des comités » (Léa). Ce « il faut » se transforme en « l'important c'est d'en faire sens » lorsqu'Eva rapporte ne pas s'intéresser aux comités mais rapporter les critiques des gens de la communauté portant sur son institution à son équipe, ou que Sara dit ne pas vouloir changer le système mais se concentrer sur les aspects cliniques afin de mieux répondre aux besoins des usagers. L'entretien se termine sur une affirmation de cette dernière, soit « c'est là que je ne suis pas stérile ». Dans cet échange, on peut observer que les participants rapportent leur posture critique sur fond de la division opérée tout le long de l'entretien, entre critique individuelle ou sociale, stérile ou pas. Dans cette PARTIE, nonobstant idéalisation et critiques de différentes postures et actions ayant été développées dans le cours de l'entretien, le verdict est donné; tous critiques et ce, jusqu'à la fin de l'entretien où des participants persistent à formuler de la critique (manque de créativité, portée d'une mobilisation syndicale).

De ce bref résumé, nous pouvons soulever que la critique et ses liens avec le travail social demeurent le sujet principal des échanges. La division opérée dès le départ entre critique individuelle et sociale orientera les échanges et la formulation de critiques des participants. En ce sens, d'un questionnement quant aux usages qui peuvent être fait de

la critique par les TS en lien avec leur pratique, ces échanges élargissent l'exploration de cette question au niveau du regard que posent ceux-ci sur les usages qui en sont fait, en lien avec le champ du travail social.

5.2.2 PARTIE deux : avocat du diable

Dans cette section, nous allons décrire plus en détail la PARTIE deux, sélectionnée parce qu'elle représente l'enjeu même de tout l'entretien pour les participants, soit définir ce qu'est l'activité critique en travail social. Pour ce faire, nous présenterons ici la description ainsi que l'analyse de cette PARTIE afin de rendre compte de la façon dont les participants échangent sur le sujet de l'activité critique. Dans le cours du développement, nous allons souligner les champs sémantiques dont les participants font usage, relever des coups joués afin d'en arriver à relever la grammaire sous-jacente aux échanges, en identifiant une règle au sein de ceux-ci.

Nous avons identifié le début de la PARTIE deux au moment où tous participent à la recherche de Léa sur son téléphone d'une définition de la critique spécifique au travail social. Celle-ci se soldant par un échec, les participants tentent de la définir d'eux-mêmes. Soit « la prise en compte de différentes dimensions » et « l'autocritique » pour Paul dont il souligne pour cette dernière le manque en général et chez ses collègues en particulier. Pour Léa, il s'agit de « décoller une situation d'une personne pour en faire des enjeux sociaux » et de la responsabilité pour un TS de « nommer les choses » (déterminants sociaux ayant un impact sur une personne ou une situation). Celle-ci estime que ses collègues ont de la difficulté à nommer des conflits éthiques liés au travail. Elle avance que les malaises vécus par ceux-ci, liés à plusieurs situations qui leur posent problème dans leur travail (malaises éthiques) sont individualisés dans son contexte de pratique (TS ciblés comme ayant du mal à s'adapter), malaises qu'elle explique plutôt par des enjeux systémiques. Sara questionne la distinction faite entre deux niveaux de critique où l'une (systémique) serait jugée correcte alors que l'autre ne le serait pas (individuelle). Léa réitère son désaccord quant à la responsabilisation

et l'individualisation des problèmes vécus par les TS au travail, tout en ajoutant que plusieurs angles peuvent être considérés pour analyser ceux-ci (autocritique, collectif, systémique, individuel). Dans cette PARTIE, l'enjeu de la discussion est de définir la critique en lien avec le travail social, sujet qui traversera tout l'entretien. Nous observons ici que jouer à ce jeu passe par des coups particuliers, soit : identifier des actions et des niveaux de critiques qui seraient propres au travail social, ainsi qu'en souligner l'absence dans les milieux de pratique.

Paul poursuit en reprenant la question des niveaux de la critique, il avance qu'avoir des compétences critiques permet de faire le choix entre « adapter les gens à la société, l'inverse ou un peu des deux ». Il illustre ses propos en s'appuyant sur le contexte universitaire, en mettant de l'avant que les étudiants en travail social y sont identifiés comme « futurs agents de changement ». Il rapporte une « guerre » du temps de ses études entre les étudiants de l'intervention collective (« les vrais qui veulent changer la société ») et ceux de l'intervention individuelle (« les psychologues à rabais, madame adaptez-vous »). Léa et Paul parlent d'une « psychologisation du travail social » actuelle qu'ils associent à un courant fonctionnaliste. Léa identifie des impacts de ce courant fonctionnaliste sur les TS (avoir à « normaliser les gens » plutôt que « défoncer les normes sociales », perte de leur esprit critique). Eva ajoute les enjeux financiers (politique) qui produisent une réduction des espaces collectifs (programmes citoyens, organismes communautaires), mais est coupée par un commentaire de Paul concernant une récente manifestation dans le milieu communautaire, soit « toujours la même soupe », cette intervention est suivie d'un silence. On peut observer ici de nouveau un coup consistant à présenter la critique comme étant absente ou plus ou moins signifiante (plus d'esprit critique, toujours la même soupe). Ce coup est associé à un autre consistant à expliquer les raisons de cette absence de critiques par le contexte (politique, courant fonctionnaliste). Dans ces coups on observe qu'est produite une dichotomie entre « être ou ne pas être critique » (un vrai TS ou un psychologue, être critique ou « normaliser les gens »). Paul nuance toutefois cette division et, fait

intéressant, identifie l'émergence de la dénomination des TS en tant qu'agents de changement au milieu universitaire. Ces échanges nous permettent de souligner que la critique sociale est plus particulièrement associée au travail social par les participants mais également, que la valorisation de cette forme de critique pourrait de façon plus élargie circuler dans d'autres contextes liés au champ du travail social, à travers l'usage de champs sémantiques particuliers (agent de changement/psychologue, intervention individuelle/collective). Ce point nous permet ici de questionner comment ces derniers pourraient influencer le regard que les TS portent sur leur pratique et de ses contextes, la poursuite de l'échange peut à cet effet nous apporter des pistes de réflexion.

Nous relançons la PARTIE en questionnant les participants quant au lien entre critique et travail social, ceux-ci abordent le sujet à partir de différents contextes. Paul, dont une partie de sa pratique est d'enseigner, affirme que l'activité critique devrait faire partie du travail social, mais ajoute que la façon dont elle sera enseignée dépend du profil des professeurs et du sens que prend le travail social pour eux, ajoutant que le « psycho n'y est pas uniforme ». Eva et Léa établissent une opposition entre contexte institutionnel (s'y sentir « moins travailleuse sociale », avoir à informer des droits, être « fonctionnaire du social ») et communautaire (défense des droits, mouvement collectif, culture du travail social). En ce sens, Léa avance qu'en contexte institutionnel, c'est la personnalité qui fera qu'un TS sera critique. Eva appuie en ajoutant qu'elle ne travaille plus dans la mobilisation citoyenne mais qu'elle s'implique autrement (participer à cette recherche) et qu'on peut travailler en y « mettant sa couleur ». Enfin, Sara explique son silence par sa difficulté à comprendre à quel niveau est discutée l'activité critique, elle dit : « est-ce que la critique est propre au travail social ou on parle de la fonction de la critique à l'intérieur du travail social? », ajoutant que pour elle, la critique fait plutôt partie de la « nature humaine ». Paul et Léa lui répondent qu'il est possible d'en discuter à tous les niveaux. Ici, nous observons que les participants tendent à considérer que le milieu communautaire est plus favorable à l'activité critique que le milieu institutionnel, ce dernier étant présenté comme y faisant obstacle. L'activité

critique est ici étroitement liée par les participants au travail social, en tant que pratique dont tout TS devrait faire usage.

En ce sens, ces coups relient étroitement identité professionnelle et critique, on est TS ou « fonctionnaire du social », on défend ou informe des droits. Nonobstant le contexte (institutionnel, communautaire) ou le sens accordé au travail social tel que Paul l'avance, les participants dans leurs interventions présentent l'activité critique comme étant une posture naturellement endossée par le TS (personnalité, s'impliquer, profil). En ce sens, nous dégageons une règle de ces coups, soit que pour les participants, « être TS, c'est être critique ». Le coup de Sara à la fin éclaire cette règle, en ce sens que ce qui paraît tout naturel pour les autres participants est plutôt questionné par celle-ci.

La discussion se poursuit sur le milieu universitaire présenté comme encourageant la critique (Léa) et où les étudiants en travail social se distinguent par leur sens critique (Paul). Sara propose au groupe de se faire « l'avocat du diable », dont nous présentons ici un extrait :

Léa : oui c'est ça je pense que c'est la transition entre l'école et le travail y'a comme un *gap*. À l'école en travail social moi j'étais à l'AFESH¹¹ j'étais partout. Je faisais des *set-in* pis là oups on s'en va dans le réseau (rire), pis y'a comme pu d'espace là. C'est ça ton travail, c'est ça ton *caseload*, c'est ça ta tâche, pis je veux dire y'a pas d'espaces de réflexion sur comment on travaille, sur nos leviers de changement [...].

Sara : ben je le sais pas parce que moi dans [mon département], l'esprit critique il est encouragé pis y fait partie disons, développer une opinion clinique...donc pour avoir une opinion clinique sur une situation, il faut que tu aies un esprit

¹¹ Association facultaire étudiante des sciences humaines de l'UQAM, soit une association de type syndicale.

critique, faut que t'aies été prendre les informations pis que tu les tourne pis que tu réfléchisses et puis que tu bâtisses un sens, une problématique.

Léa : Qui est toujours dans un cadre tsé.

Sara : Mais est-ce que le cadre élimine l'esprit critique?

Léa : Ben en tout cas pour ma part je suis complètement d'accord, y'a beaucoup d'ouverture à développer ton impression clinique, ton orientation et tes hypothèses. Mais moi je pense pas que c'est ça la critique. Je pense que ça c'est dans un cadre de travail très défini, pis la critique c'est la procédure qu'on fait. Ça marche pas les douze rencontres, y'en faudrait vingt-cinq pour telles raisons. C'est dans un autre niveau que je la vois cette critique-là tu comprends?

On peut observer ici aussi des coups consistant à présenter l'activité critique comme étant empêchée, les participants polarisent de nouveau des contextes, entre celui qui l'entrave (institutionnel) ou l'encourage (universitaire), ces coups appuyant la règle précédemment relevée. Toutefois, Sara joue un coup à contre-courant en présentant l'activité critique comme étant au contraire présente dans le contexte institutionnel, en en proposant une autre définition, soit qu'elle s'exerce dans « l'opinion clinique ». Son coup toutefois n'est pas admis, un retour est effectué aux coups précédents (critique entravée, à un autre niveau), traduisant ici tout à la fois la diversité du sens qui y est accordée et l'idéalisation, pour certains, d'une critique portée au niveau social. Ce point nous permet ici de soulever que le sens attribué à la critique, notamment la valorisation de la critique sociale en travail social développée dans les échanges, contribue à limiter la discussion sur les autres formes qu'elle peut prendre au sein de la pratique. L'intervention de Sara ne permet pas une ouverture vers la discussion sur ses différents usages mais au contraire, un retour aux échanges usuels où la critique est présentée comme étant entravée par le contexte de pratique.

Sara poursuit le débat, cette fois-ci sur l'ancien modèle des CLSC¹² qu'elle présente autant comme ayant été apprécié (cadre flexible, esprit communautaire) que critiqué (inégalité des services d'une région à l'autre). Son intervention donne lieu à un débat, quant aux avantages et inconvénients du modèle des CLSC. Paul et Léa avancent notamment que ce modèle permettait d'être plus collé aux besoins de la communauté. Eva, de son côté, avance les avantages de ce modèle (créatif car adapté aux besoins de la communauté) et inconvénients (expertise située au niveau des employés et non de l'institution). Nous reviendrons plus en détail sur ce débat dans la prochaine section. Nous pouvons déjà relever un changement dans les interventions des participants. Soit que d'une polarisation des contextes (universitaire/communautaire et institutionnel) avancée par les participants jusqu'à maintenant pour démontrer les obstacles à l'activité critique des TS, les coups joués ici constituent plutôt une exploration des avantages et inconvénients d'un modèle institutionnel, où il est surtout question des besoins des usagers des services. Ces coups traduisent différentes modalités critiques adoptées par les participants (opposer, comparer les constituants, nuancer).

La PARTIE se termine sur la question de la mobilisation. Léa présente celle-ci comme moteur au changement, alors qu'Eva en souligne l'absence. À son avis, le manque de mobilisation n'est pas seulement attribuable au niveau politique, mais aussi au niveau des TS en raison d'un « confort suffisant » et de leur conscience professionnelle (continuer à répondre aux besoins). Elle termine en questionnant : « Est-ce que le travail social est appelé à se transformer parce qu'on est pressurisés de différentes façons? ». Comme personne ne répond, elle rajoute « Peut-être que les pratiques

¹² Centre locaux de services communautaires, soit un modèle d'établissements de santé et de services sociaux ayant été développés au début 1970, proposant des services de santé gratuits à une communauté locale. Ce modèle a été remplacé par les CISSS (Centres intégrés de la santé et des services sociaux) et CIUSSS (Centres intégrés universitaires de santé et des services sociaux) en 2015, fusionnant plusieurs institutions (hôpitaux, CLSC, centres de réadaptation, CHSLD) sous un même territoire.

évoluent... ». La PARTIE se termine sur un silence. Ici, les interventions d'Eva contrecarrent les coups joués jusqu'à maintenant. La mobilisation ici est toujours présentée comme manquante, mais les causes ne sont pas rapportées qu'au contexte, mais aussi aux TS et aux enjeux éthiques auxquels ils ont à faire face. Cette intervention met à l'épreuve la règle du jeu (être TS, c'est être critique), puisqu'Eva présente l'activité critique non pas comme devant être naturellement présente chez ceux-ci, mais plutôt comme un objet de réflexion entre postures personnelle, morale et évolution des pratiques. Elle propose ainsi une ouverture à concevoir un rapport différent entre activité critique et travail social que ce qui a été présenté jusqu'à maintenant, mais ceci tombe toutefois à plat.

Dans cette PARTIE, la question de la critique demeure au centre des échanges. On peut observer que les participants l'abordent à partir de leur contexte de pratique ou parcours particulier; Paul à partir de son rôle d'enseignant (compétences), Léa de son parcours de militante (mobilisation), Eva de son expérience dans le communautaire (mouvement collectif, droits) et Sara de son rôle de spécialiste en activités cliniques (opinion clinique, analyse). Nonobstant cette diversité qui nourrit le jeu et entraîne quelques débats, nous avons relevé dans cette PARTIE et dans le cours général de l'entretien la récurrence de coups présentant l'activité critique soit dans ses formes idéalisées en travail social (sociale, mobilisation), ou dans son actualité en tant que déçue, absente ou entravée. Dans les propos des participants, le TS est toujours présenté comme devant être critique, traçant ici une règle, soit que « être TS, c'est être critique », les interventions consistant à en justifier les manques par le contexte l'appuient. Enfin, nous observons qu'au-delà de la présentation par les participants d'une activité critique idéale, les principes ou finalités qu'elle poursuivrait en travail social sont peu abordés, sinon « changer la société » ou « améliorer les choses ». De ce fait, cela traduit en quelque sorte un enfermement dans ce jeu de langage où il s'agit surtout de définir l'activité critique en lien avec le travail social, ainsi que d'en soulever les manques au sein de la pratique. Or, ce sera l'objet de notre dernier point, soit l'observation de

moments où les participants s'extraitent de ce jeu afin d'échanger autrement dans le cours de l'entretien.

5.2.3 Du procès au débat, une question de principes

Dans cette section, nous apporterons des exemples et extraits des PARTIES deux et quatre dans lesquels nous avons observé des différences quant à la forme et au contenu des échanges entre les participants. En ce sens, l'analyse présentée de cet entretien nous a permis de relever un jeu de langage où les participants approchent le sujet de l'activité critique par des coups consistant à la définir, la catégoriser et la polariser. On pourrait ainsi avancer que les participants échangent *sur* l'activité critique, approchée surtout dans ses formes idéales, la finalité du jeu étant surtout d'en démontrer son absence dans le contexte actuel. Dans cette section, nous présenterons des exemples et extraits présentant un changement dans la discussion. D'une part, un échange où l'idéal de l'activité critique érigé tout le long de l'entretien est confronté dans les propos des participants à la réalité de la pratique. D'autre part, une discussion où les participants font usage de cette activité critique afin de placer en débat des principes situés par ceux-ci comme faisant partie du travail social et des institutions de services sociaux.

Dans la PARTIE deux, nous avons pu observer que le débat initié par Sara sur l'ancien modèle des CLSC a conduit les participants à s'extraire l'espace d'un instant d'une polarisation des contextes de pratiques (entre ceux qui entravent ou encouragent l'activité critique). Nous présentons ici un extrait débutant par les réactions des participants à l'argument de Sara présentant l'ancien modèle des CLSC comme étant inéquitable au niveau des services offerts :

Léa : [les services étaient] plus collés sur les besoins du milieu.

Paul : qu'imposés, standardisés.

Sara : C'est ça. [...] on n'avait pas la nouvelle gestion à ce moment-là. Mais ça a été vertement critiqué aussi à un certain moment.

Léa et Paul: Par qui?

Sara : Par le contribuable. Est-ce que l'argent qu'on paye, par rapport à nos taxes, qu'est-ce que ça nous donne... Si je suis en Gaspésie et que je vais dans un CLSC, y'a des choses auxquelles je n'aurai pas accès et qui existent à Montréal.

Léa : Mais ça c'est le discours que les gestionnaires tiennent (rire).

Sara : [...] Ce que je suis en train de dire c'est que c'est pas vrai que le système qui existait avant n'était pas sujet à critiques et que c'était idéal [...]. Il y avait des problèmes, des travailleurs sociaux complètement pas encadrés qui faisaient n'importe quoi.

Eva : Je suis d'accord mais c'était dans un autre contexte, en même temps c'était super créatif parce que justement ça s'adaptait je pense aux besoins du milieu [...] je pense qu'on parlait des besoins de base pis on cocréait, je pense le danger là-dedans, peut-être que y'avait beaucoup de pouvoir juste sur certaines personnes [...] mais y'a sûrement un milieu entre les deux (rire).

Sara : ben moi je serais plutôt portée vers ça là, y'a une ligne entre les deux mais...

Léa : (coupe) L'avantage de ce système-là [...] c'est que c'était créateur de lien social, actuellement on n'est pas des créateurs de ça là, le filet social est plus là pis on répond aux besoins individuels. Mais les CLSC leur mandat premier c'était de répondre à un besoin populationnel [...] Faque moi j'ai l'impression c'est beaucoup plus du travail social.

On peut donc observer dans cet extrait qu'au-delà de la polarisation des modèles, les participants débattent de principes qui à leur avis, devraient être à la base des services offerts par l'institution : l'équité des services, la prise en compte des différents besoins et l'autodétermination des usagers et TS (cocréation). Finalement, Léa met de l'avant que le travail social a pour visée la création de liens sociaux. En ce sens, l'intervention de Sara qui se fait « avocat du diable » conduit les participants non pas à échanger *sur*

l'activité critique comme dans le reste de l'entretien, mais à plutôt user de celle-ci afin de placer en débat différentes perspectives quant à la poursuite de ces principes.

Dans la PARTIE quatre, la discussion sur les délais d'attente dans le réseau des services sociaux a conduit les participants à discuter de leur sentiment d'impuissance ainsi que de leur marge de manœuvre dans ce contexte. Entre l'idéalisation des formes de critiques et la perception des contextes de travail comme entraves à celles-ci, les participants présentent une réalité tout autre où ils ont à « faire avec ». Par exemple, Eva mentionne chercher à créer un dialogue avec les partenaires dans le but d'assurer une prise en charge des situations des usagers, quand chacun se renvoie la responsabilité de le faire. Sara quant à elle vise à donner une réponse minimale à la demande des usagers par une intervention brève ou la référence vers d'autres ressources. Ainsi, les coups joués ici élargissent la réalité de la pratique au-delà de l'activité critique, soit un travail où il s'agit également de négocier, trouver des solutions et référer dans le but d'assurer l'accessibilité des services aux usagers.

En conclusion, nous pouvons soulever qu'à l'instar de l'entretien du premier groupe, le jeu de langage présent dans le cours de cet entretien se modifie lorsque l'utilisateur des services est impliqué dans les échanges. Ainsi, si nous avons pu voir qu'une grande partie de l'entretien concerne la question de l'activité critique où le TS en est le principal acteur, les échanges présentés ici se centrent plus particulièrement sur la réponse aux besoins des usagers, soit un principe sur lequel tous s'entendent. Le débat se déplace donc dans les échanges sur les façons dont ce principe devrait être actualisé, notamment à travers l'organisation des services en institution.

5.3 Conclusion

Dans ce chapitre, la présentation des entretiens de groupe ainsi que l'analyse de ceux-ci sous l'angle des jeux de langage permettent de dépasser une analyse statique des usages de la critique telle que présentée par sa catégorisation en termes d'objets, de formes et de finalités dans le chapitre précédent, pour en extraire plutôt les aspects dynamiques. De ces observations, on pourrait dire dans un premier temps que l'usage du langage traduit et (re)produit une appréhension de la réalité particulière à chaque groupe; dans le premier, l'activité critique est présentée dans un univers d'adversité, parsemé d'obstacles, alors que dans le deuxième, l'activité critique est abordée à partir de son idéal pour en démontrer son absence dans le contexte actuel. En ce sens, ces univers constituent des grammaires particulières propres à chaque groupe. De façon générale, on peut relever des entretiens que la critique, particulièrement sociale, est valorisée au sein de la pratique. Soulignons également que les participants des deux groupes nous présentent de façon globale un regard négatif sur l'évolution de la pratique et du champ professionnel.

L'observation et l'analyse du déroulement des entretiens nous démontrent également que le développement de ces univers, à travers le jeu de langage qui s'y déploie, crée et soutient des règles à l'insu des participants, ficelant le jeu duquel il est difficile de se dégager. Par exemple, nous avons relevé dans le premier groupe que parler de façon positive du modèle *Lean*, ou questionner la possibilité de dialogue entre TS et gestionnaires, donnent lieu à des oppositions et des réactions tel que l'usage de l'ironie produisant un retour au clivage des acteurs ou conduisant à clore le sujet. Dans le deuxième groupe, l'intervention d'Eva soulevant que les TS puissent choisir de ne pas être critiques pour plusieurs raisons (éthique, confort) met à l'épreuve la règle voulant que les TS soient toujours présentés comme devant être critiques. Son coup aboutit alors sur un silence.

Ainsi, on peut observer que ces règles, présentée ici dans le développement des échanges, mais pouvant également provenir de d'autres contextes liés aux participants, conditionnent les possibilités d'usage de l'activité critique dans les groupes d'entretien. Dans le premier groupe, les participants, selon une règle de division et de clivage des parties, orientent l'activité critique qu'ils produisent sur les institutions et acteurs des contextes politiques et institutionnels. En ce sens, formuler des critiques dont l'objet serait le travail social, ou les TS, est plus difficile car cela implique une remise en question de la structuration même de la réalité édifiée dans ce groupe. Dans le deuxième groupe, nous observons que les échanges demeurent principalement centrés sur le sujet de l'activité critique même. La variété du sens qui lui est accordé ne conduit pas à une définition commune, mais à un consensus final consistant en « l'important c'est d'en faire sens ». De ce fait, cette conclusion garde intacte la croyance d'un naturel critique chez les TS, dont la fonction identitaire a été relevée. Les débats sur la multiplicité des usages pouvant être faits de l'activité critique, ainsi que sur les finalités qu'elle pourrait viser, sont peu développés, la critique est plutôt présentée comme étant entravée, notamment par les contextes de pratique.

Toutefois, on ne peut limiter l'analyse de ces règles qu'au contexte d'un échange mais également, prendre en compte le contexte social et culturel des participants. En ce sens, les participants importent des façons de parler d'autres contextes, par exemple on peut voir dans le deuxième groupe que chacun des participants aborde la question de l'activité critique à partir de leur contexte de travail et parcours particulier. Ainsi, les façons de formuler une critique peuvent également être issues d'autres institutions avec lesquelles les participants ont contact. Par exemple, la littérature de recherche sur les impacts de la NGP que des participants disent consulter et dont nous retrouvons des bribes dans les échanges du premier groupe (impacts, coupures, effets), ou la dénomination des TS en tant qu'« agents de changement » que Paul et Ann relient au contexte universitaire.

De ce fait, nonobstant ces règles qui bouclent les échanges dans un jeu particulier, les participants nous démontrent être au fait de l'impact du langage dans la structuration des différents contextes où ils pratiquent, ainsi que dans la communication entre différents acteurs. Dans le deuxième groupe, les participants dénotent dans le texte du journal des *Porte-voix du rétablissement* (Auteuil et Lavoie, mai 2014) l'usage d'un langage propre au monde politique visant à « se faire entendre », Eva ajoutera qu'une activité critique organisée pourrait passer par l'usage du « langage gestionnaire ». Ainsi, les participants nous démontrent à quel point il peut être difficile de percevoir le jeu de langage dans lequel nous nous trouvons, et ainsi, d'oublier, en quelque sorte, d'où on parle. Tout à la fois, ils nous démontrent que nous sommes appelés à nous déplacer à travers différentes logiques, et à user de différents jeux de langage au quotidien, notamment ici, dans leur pratique. Enfin, par des interventions différentes dans les échanges tel le « questionnement socratique » de Ian ou Sara qui se fait « avocat du diable », ceux-ci nous démontrent que les jeux de langage ne sont pas déterminants, il est au contraire possible d'ouvrir des débats ou susciter la réflexion sur ceux-ci.

Enfin, nous reprendrons les éléments relevés dans les analyses des entretiens individuels et de groupes dans le chapitre suivant. Nous discuterons dans celui-ci des implications et enjeux reliés au sujet de ce mémoire, soit les usages de la critique chez les TS, afin d'établir des conclusions sur l'analyse produite sur ceux-ci.

CHAPITRE VI

DISCUSSION

Nous nous sommes intéressés dans ce mémoire aux différents usages que peuvent faire les TS de l'activité critique, en lien avec leur pratique. Les objectifs de cette recherche visaient à documenter les formes que peut prendre l'expression de critiques des TS, ainsi que d'en analyser les usages en lien avec leur contexte et finalités. Pour ce faire, nous avons exploré l'activité critique sous l'angle des grammaires : d'une part, à partir des « mondes » identifiés par Boltanski et Thévenot (1991), ceux-ci consistant en différentes conventions sociales quant à ce qui constitue le bien commun; et d'autre part à partir des jeux de langage, en tant que pratiques langagières reconnues et attendues au sein d'un contexte et/ou d'une communauté. Sur cette base, nous avons vu qu'une grande partie des critiques consistent à opposer deux univers, soit institutionnel (associé au principe d'efficacité lié au monde industriel) et du travail social (associé au principe de changement social lié au monde civique). Nous avons également repéré que l'activité critique s'opère à partir de jugements effectués en référence à de grands principes, dont certains visent les acteurs et les actions attendues de ceux-ci. Notamment, des critiques visant les TS (manque de formulation de critiques et de mobilisation), à partir des idéaux forgés dans les échanges, de la pratique et de l'activité critique (critique sociale, changement social). Enfin, nous avons observé que les participants mobilisent plusieurs principes afin de débattre, avec les collègues ou les gestionnaires, des actions à entreprendre dans une situation ainsi que de défendre la

spécificité de leur pratique au sein de leur institution (création du lien de confiance, médiation, défense des droits).

Ainsi, ce chapitre consistera à reprendre ces principaux éléments afin de porter une réflexion sur les différents usages qui sont faits de l'activité critique, ainsi que leurs enjeux et implications pour la pratique. Dans un premier temps, nous allons nous intéresser à la pluralité des usages de l'activité critique, ainsi qu'aux oppositions qu'elles mettent en jeu chez les participants. Dans un deuxième temps, nous allons ouvrir une réflexion quant aux différentes postures pouvant être engagées dans l'activité critique. Dans un troisième temps, nous allons soulever les enjeux liés à l'activité critique à la croisée de plusieurs logiques de pensée et d'acteurs pouvant les mobiliser.

6.1 De la pluralité des usages de l'activité critique

Dans cette section, nous aborderons dans un premier temps la pluralité des usages de l'activité critique que nous avons relevée dans l'analyse des entretiens. Ensuite, nous allons mettre en lumière les liens étroits qu'elle entretient avec l'éthique tout autant que les enjeux qu'elle suppose dans la pratique et les échanges critiques entre TS, notamment dans la prise en compte des différents acteurs et contextes impliqués.

Au cours de l'analyse des entretiens, nous avons exploré la pluralité des usages de l'activité critique chez les TS que nous avons rencontrés. Les participants la rattachent tout d'abord à une compétence réflexive, sur et dans la pratique, notamment au niveau de l'autocritique ainsi que de l'évaluation des situations problématiques des usagers, afin de déterminer leurs interventions. Ceux-ci nous ont fait part, de façon plus élargie, de leur analyse critique du contexte institutionnel et politique actuel, fortement marqué, de leur point de vue, par une logique managériale. Ce contexte entre pour eux en tension avec l'universalisation des services (rationalisation et coupures des services en

réduisant l'accès) et une lecture sociale des problématiques (prise en compte des déterminants sociaux, des conditions matérielles d'existence). L'activité critique est également utilisée pour développer la réflexion et mettre en débat différents principes. En ce sens, les participants associent également l'activité critique à une remise en question plus globale des situations, reliée à des principes, ainsi qu'à une revendication de changement. Ainsi, l'activité critique peut comprendre différentes opérations : dévoilement de ce qui est considéré comme un problème (usage de statistiques, tâches administratives et manque de ressources traduisant à leur avis une logique managériale qui limite leur pratique); revendication de changements (reconnaissance de la spécificité de leur pratique); négociation ou recherche de compromis (coupler la formulation de critiques à la proposition de solutions). On peut donc voir que les critiques des participants sont variées et opèrent sur un fond d'opposition de différents éléments (actions, dispositifs) reliés à des principes, selon différentes modalités (réflexion, dévoilement, revendication, négociation).

De cette pluralité d'usages de l'activité critique, deux points nous semblent importants à relever. Premièrement, l'analyse des entretiens nous permet de constater que globalement, l'activité critique des participants s'inscrit à même des contradictions qu'ils nous rapportent éprouver dans leur pratique quotidienne, traduisant leur division entre différents principes qu'ils s'approprient tout autant qu'ils rattachent aux contextes, situations et acteurs impliqués dans celle-ci. À cet effet, rapportons-nous aux propos tenus dans le deuxième groupe d'entretien où des participants formulent qu'une des particularités de la profession, reconnue par ceux-ci, est la position du TS à la croisée de plusieurs logiques de pensée, et la fonction de médiateur qu'il peut adopter. Ainsi, lorsque les participants formulent des critiques, ils nous parlent de la rencontre de celles-ci mais également, de leurs convictions et des principes sur lesquels ils fondent leur vision d'une société et d'une pratique juste (lecture sociale des problématiques, droits des usagers, changement social). De ce fait, nous pourrions dire que ces critiques se fondent sur la recherche de « la vie bonne », que Ricoeur définit comme « [...] la

nébuleuse d'idéaux et de rêves d'accomplissement au regard de laquelle une vie peut être tenue pour plus ou moins accomplie ou inaccomplie » (1990, p. 210), soit une visée éthique où ces idéaux sont tout à la fois le point de départ et la finalité de nos actions. Par exemple, Ann se définit comme une « agente de changement » et s'investit particulièrement dans la défense des droits des usagers. Ian quant à lui a dédié une partie de sa carrière à élargir les connaissances sur un groupe de personnes particulièrement marginalisé, afin d'améliorer les pratiques et services pouvant leur être dédiés. De cette visée de la vie bonne, Ricoeur (1990) nous dira toutefois qu'elle ne dépend pas que de soi. Le monde social est en effet un univers moral, tel que nous l'avons vu dans le modèle des mondes, composé de normes à partir desquelles les individus jugent de leurs actions et de celles des autres, qui organisent les places de chacun en société et instituent des règles et normes de conduite. En ce sens, nous relevons des entretiens individuels et de groupe que la critique sociale est particulièrement valorisée et associée au champ du travail social. Les idéaux, principes et finalités rattachés à celle-ci par les participants se fondent sur une éthique logée dans le monde civique, appuyée sur des valeurs morales qui oriente celle-ci vers la quête de ce qui est considéré comme bien par les participants. De ce fait, les critiques formulées par les participants traduisent ces convictions mais également, les façons dont ils orientent celles-ci dans la rencontre d'acteurs, de situations et de contextes où ils ont à composer avec différentes logiques de pensée.

Dans les actions ou formulation de critiques en contexte de pratique que les participants nous rapportent, ils démontrent une prise en compte du contexte et des acteurs impliqués dans les modalités utilisées. Par exemple Léa cherche à conscientiser des instances décisionnelles à différents enjeux structurels tels que la prise en compte des déterminants sociaux, en s'impliquant dans des comités. D'autres participants nous disent user de stratégies pour qu'une critique soit considérée, notamment par un usage habile du « langage gestionnaire », par exemple en proposant des solutions. Ann peut chercher à défendre les droits des usagers tout autant en négociant avec les acteurs (par

exemple un docteur et un usager lors d'un refus de traitement) qu'en dénonçant ce qu'elle juge être des abus de recours à la contention dans son institution. On peut donc voir qu'en contexte de pratique, l'activité critique doit se coupler à la mesure des différents enjeux impliqués, notamment la prise en compte des intérêts des différents acteurs et les conséquences impliquées dans la situation (Ann considère le refus de traitement comme un droit mais également, en mesure les conséquences pour l'usager) Des participants nous diront en ce sens que pour arriver à un résultat, il faut user de différentes stratégies. Elles peuvent de ce fait se rapprocher d'une recherche de « vivre ensemble » par un travail de compromis, remises en question ou usages de différentes stratégies.

Or, et c'est ici le deuxième point à relever, dans les échanges critiques entre TS, les interventions consistent à opposer des acteurs (TS/usagers et politiciens/gestionnaires, TS critiques ou non), en des narratifs récurrents sur des obstacles à la formulation de critiques ou à une pratique souhaitée, ainsi que sur l'impuissance des TS. De ce fait, nous observons que ces critiques divisent les acteurs en différents camps, tout autant qu'elles produisent à la fin des entretiens une reconnaissance mutuelle de tous les participants comme étant critiques. Les critiques échangées contribuent à forger des univers dans lesquels les oppositions se renforcent (adversité, critique idéalisée) et tournent autour d'enjeux d'identité et de reconnaissance, soit que les TS semblent se reconnaître tout à la fois en « souffrance critique » (empêché de) et critiques. Nous y reviendrons dans un prochain point. Ce que nous relevons, ici, c'est que selon le contexte et les interlocuteurs, les usages fait de l'activité critique peuvent sous-tendre différentes finalités. Notamment nous relevons qu'au-delà des différents principes mobilisés par les participants à travers l'activité critique visant à démontrer une distance entre ceux qu'ils considèrent comme étant reliés à leur pratique (justice sociale, équité) et ceux qu'ils relient aux orientations institutionnelles (efficacité, productivité), l'expression de critiques entre TS pourrait également être une façon de marquer son

appartenance à même les divisions opérées par celle-ci entre les acteurs (camp des TS critiques ou être un TS parce que critique).

6.2 Une question de posture

L'analyse des entretiens individuels et de groupes démontrent la pluralité des grammaires sous lesquelles des institutions et individus peuvent se situer et donner forme à la réalité. De ce fait, il convient ici pour soutenir la discussion de rappeler les grandes lignes des cadres théoriques mobilisés pour l'analyse des entretiens. Les mondes constituent différentes conventions sociales rattachées à des principes, pouvant être mobilisées par les individus afin de guider et justifier leurs actions, juger de celles des autres, ainsi que débattre de ceux à mettre de l'avant dans une situation donnée (Boltanski et Thévenot, 1991). Rappelons que ces mondes dessinent une économie des grandeurs ordonnant les relations entre individus et les grandeurs, qui déterminent leur reconnaissance ou leur statut. Le passage d'épreuves, que ce soit dans des dispositifs institués (examen) ou à des moments particuliers où un individu doit démontrer que ses actions sont conformes aux principes d'un monde, permet de se « qualifier ». Par ailleurs, les jeux de langage (Wittgenstein, 1961) consistent en un ensemble de conventions quant aux façons de faire usage du langage au sein d'une communauté et/ou d'un contexte donné. Ils constituent des façons de dire attendues et reconnues qui, par la force de leur répétition et des usages particuliers de champs sémantiques, régulent ces usages à même une grammaire implicite se (re)produisant au sein des échanges entre individus. De ce fait, il est intéressant ici d'ouvrir une réflexion sur les usages qui peuvent être fait de l'activité critique au cœur de cette pluralité. Quelles postures engage-t-elle et pour quelles finalités?

D'une part, Boltanski (2009) pointe le fait que dans une société où chacun a son point de vue sur ce qui constitue la réalité, apportant son lot d'incertitudes et des difficultés à statuer et s'entendre sur celle-ci, une institution « est un être sans corps à qui est

délégué la tâche de dire ce qu'il en est de ce qui est » (Boltanski, 2009, p. 117). Les institutions auraient donc une fonction de sécurisation, en fixant le réel dans la construction d'une réalité (grammaire), dans laquelle des individus peuvent se positionner pour collectiviser leurs actions sous des principes. De ce fait, elles peuvent également produire des « violences symboliques » (Boltanski, 2009, p. 121), notamment par des épreuves qui qualifient et disqualifient des individus ou par l'hégémonie d'une grammaire qui laisserait peu d'espace à l'émergence ou l'expression d'autres grammaires.

Dans les entretiens, les participants rapportent des éléments présents quotidiennement dans leur contexte (statistiques, injonction à la productivité, normes administratives) auxquels ils associent un principe d'efficacité reconnu par ceux-ci comme étant une priorité au sein de leur institution. Des critiques de participants pointent en ce sens une oblitération des principes civiques (représentation de la population, équité des services) devant à leur avis être à la base des orientations institutionnelles, qu'ils opposent à une présence de plus en plus accrue de dispositifs visant la performativité et l'efficacité. Ces critiques marquent un temps de remise en question du monde industriel (associé au principe d'efficacité des institutions) par le rappel d'autres mondes (don, civique, connexionniste). Au sens de Foucault (1978, p. 39), nous pourrions interpréter ces critiques comme le fait que les participants se « donne[nt] le droit d'interroger la vérité sur ses effets de pouvoir et le pouvoir sur ses discours de vérité », soit un « désassujettissement » où prendre une distance avec ces discours permet de se positionner par rapport à ceux-ci. Si on reprend dans l'entier la trame des critiques formulées par les participants, elles constituent une remise en question globale de la logique managériale au sein des institutions politiques ainsi que celles de la santé et des services sociaux, elles peuvent être une façon de se positionner comme sujet politique.

Or, si ces critiques formulées par les participants visent particulièrement les univers politique et institutionnel, l'univers du travail social est pour sa part peu sujet aux questionnements. D'une part, les participants procèdent d'une critique où sont opposés une logique managériale dans tous ses multiples détails (statistiques, tâches administratives, hiérarchie) à des principes et finalités du travail social (équité, changement social) dont la traduction dans le concret est peu abordée ou remise en question, sinon d'affirmer son impossibilité. En d'autres mots, on assiste à une critique où la remise en doute constante du contexte de pratique et de sa logique, s'arrime à la certitude des principes et idéaux de pratique (changement social, critique sociale) et à leur bien-fondé. Or, cette posture peut trouver son bénéfice dans la force de sa conviction et d'engagement en des principes pouvant ainsi guider vers une action contestataire. Toutefois, cette posture peut également trouver son écueil à même la partialité qu'elle produit dans les jugements effectués. Par exemple, l'imputation consistant dans les entretiens à attribuer la majeure partie des difficultés de la pratique aux dispositifs institutionnels et aux réformes, peut de ce fait devenir un cadre sous lequel toute situation problématique rencontrée trouve son explication, oblitérant de ce fait d'autres enjeux pouvant être liés à la pratique et à la profession. Boltanski (2009) pointe également le fait qu'une critique généralisée et répétitive peut devenir aliénante par le doute constant qu'elle contribuerait à forger tout autant que par sa dynamique en boucle qui, n'étant pas ancrée dans un désir déterminé, se satisferait à elle-même.

Ainsi, si les jeux de langage, tout autant que les mondes et les institutions qui en font usage pour ordonner l'espace social, constituent en quelque sorte des « constructions de la réalité » par l'univers de sens qu'ils contribuent à créer, il peut être difficile de les concevoir comme tels tant ils nous apparaissent comme étant le cours normal des choses. De ce fait, les situations quotidiennes, comportant leur lot d'incertitudes, constituent des mises à l'épreuve de cet ordre, où les mondes et jeux de langage peuvent être mobilisés pour redonner sens à ce qui arrive, tout autant que donner place à la critique, soit revoir ceux-ci et les confronter avec d'autres. Butler (2002, p. 23) en ce

sens nous dit que « L'assujettissement désigne à la fois le processus par lequel on devient subordonné à un pouvoir et le processus par lequel on devient sujet », soit que les normes constituent tout autant des limites qu'un socle sur lequel les individus peuvent s'appuyer afin de se constituer comme sujet.

En ce sens, nous avons pu voir dans les entretiens de groupe que les participants forgent une réalité à même les échanges critiques, par exemple le premier groupe d'entretien nous dépeint un univers d'adversité (division et clivage des parties, les parties doivent demeurer dans l'opposition). Rappelons-nous ici que si les règles conditionnent les échanges dans un jeu de langage donné, elles se créent aussi à même la répétition de façons de dire, de faire usage des mots qui de ce fait, deviennent des pratiques langagières attendues et reconnues. En ce sens, l'analyse des entretiens de groupe nous permet de constater que différents jeux de langage peuvent se (re)créer à même les échanges et ainsi façonner et orienter les façons dont la réalité sera abordée et construite. Par exemple, dans les deux groupes, nous retrouvons des règles d'échange qui érigent l'activité critique non seulement comme une spécificité de la pratique, mais en tant qu'identité (être TS, c'est être critique). De ce fait, si on se reporte à l'économie des grandeurs de Boltanski et Thévenot (1991), soit ce qui, sous des conventions, ordonne les relations entre individus et leur grandeur par le passage d'épreuves, démontrer qu'on est un « vrai » TS (critique) consisterait ici en une mise à l'épreuve dans les échanges où est attendu de chacun la formulation de critiques. À cet effet, rapportons-nous aux critiques sous forme de dissociation, où des participants se démarquent du silence et des plaintes de leurs collègues en mettant de l'avant leurs actions critiques, démontrant de ce fait qu'être critique est attendu de la part d'un TS. Conséquemment, l'activité critique peut être vue comme une performance à livrer, dont l'enjeu pourrait être la reconnaissance et l'appartenance au sein du groupe. Son usage en soi deviendrait une pratique langagière attendue et régulée, une norme à respecter qui de ce fait, peut déqualifier ceux qui n'entrent pas dans le jeu, ou devenir aliénante par la force de ses règles. À ce sujet, Butler nous dit :

« [...] nous ne sommes pas déterminés par les normes de manière déterministe, même si celles-ci fournissent le cadre et le point de référence de tout ensemble de décisions que nous faisons par la suite. [...] la reconnaissance n'a lieu et les normes qui la gouvernent ne sont combattues et transformées qu'en relation à ce cadre » (2007, p.22).

De ce fait, l'activité critique pourrait consister en une mise à distance de ses propres façons d'appréhender la réalité. Charbonnier en ce sens soulève l'idée d'une émancipation qui passerait par un « amendement de nos jeux de langage familiers » (2013, paragr. 20), consistant non pas à les changer complètement, nos jeux de langage étant justement fondés sur des croyances communes et assurent de ce fait une intercompréhension, mais plutôt à effectuer de petits changements et des réaménagements dans nos façons de dire et d'échanger. Cet amendement supposerait de semer du doute dans nos propres croyances, soit de considérer que :

L'obstacle à l'objectif d'émancipation ne serait donc pas la nature de jeu de nos pratiques langagières, mais l'oubli de cette nature, c'est-à-dire la prise au sérieux d'un type de jeu qui, oublieux de son caractère arbitraire et singulier, se revendique de l'universalité (Charbonnier, 2013, par. 9).

Ainsi, amender nos jeux de langage peut consister en différentes remises en question de nos propres croyances ou celles partagées au sein d'une communauté, des principes qui guident nos actions tout autant que les jugements posés sur celles des autres et des façons de les formuler. Par exemple, qui dit que les plaintes de mes collègues ne sont pas une forme de critique ? Tel point de vue différent formulé dans un échange sera-t-il entendu ou écarté et qu'engage sa prise en compte ? Rancière pointe de ce fait l'importance du langage au sein de la politique : si plusieurs façons de dire se croisent dans notre société, certaines seront reconnues comme étant plus légitimes et de ce fait, la question se pose « [...] de savoir si les sujets qui se font compter dans l'interlocution « sont » ou « ne sont pas », s'ils parlent ou s'ils font du bruit » (Rancière, 1995, p. 79). En ce sens, les critiques que les participants formulent où ils dénotent un manque de mobilisation collective des TS pourraient ici soulever la question de ce qu'un « nous »

pourrait devenir, notamment par des échanges où différentes positions critiques et façons de les actualiser pourraient se rencontrer, s'entrecroiser et se fédérer. Ainsi, amender nos jeux de langage peut opérer des changements dans les façons de voir et de dire les choses. Elles peuvent en ce sens stimuler les échanges et les débats et contribuer à bonifier, modifier, revoir nos différentes croyances et les façons de les actualiser dans le concret.

Nos jeux de langage sont un espace où chacun se reconnaît et se construit. Ricoeur en ce sens aborde la question de l'identité au niveau narratif : « Individu et communauté se constituent dans leur identité en recevant tels récits qui deviennent pour l'un comme pour l'autre leur histoire effective » (1985, p. 356). En ce sens, chaque communauté comporte un univers moral où certaines façons d'agir, de dire sont valorisées plus que d'autres. Ainsi, Butler (2007, p. 23) soulève que se questionner sur soi, sur l'univers normatif dans lequel on prend place, peut comporter un risque, soit celui de ne pas être reconnu. Nous avons pu voir dans les entretiens de groupe que les interventions qui contreviennent aux façons de dire usuelles du groupe, soit aux règles d'usage de l'échange, ou la formulation de points de vue différents du reste du groupe, sont moins facilement admises et demandent ainsi plus de justifications et d'argumentations. Par exemple Sara dans le deuxième groupe d'entretien doit argumenter que l'analyse clinique est une forme de critique, élargissant ses formes par rapport à la conception qui est communément admise par le groupe.

En ce sens, Cavaillé nous dit que la philosophie du langage de Wittgenstein implique une « éthique de la responsabilité [...] et de la liberté responsable » (2016, p. 108) en ce sens que les jeux de langage au sein d'une communauté impliquent des identités partagées utiles pour « tenir » des croyances communes. Chacun peut décider en quoi leur continuité ou leur changement peut être pertinent à un moment donné. Ainsi, nous pourrions dire que les participants fondent une partie de leurs croyances liées au travail social sur l'idée qu'un TS est naturellement critique. Les règles d'usage d'échanges

(être TS, c'est être critique) que Sara questionne en demandant au groupe en quoi critiquer serait une pratique spécifique au travail social, tout autant que les critiques ayant comme objet les plaintes et le manque de mobilisation des TS, en sont l'illustration. En ce sens, nous pouvons nous rapporter à Althusser (1970) pour qui les croyances des individus s'incarnent à même les actes qu'ils effectuent au quotidien, l'idéologie existant à même le « rapport imaginaire aux conditions réelles d'existence » (1970, p. 296) des individus. Ainsi, l'acte de critiquer, dans tous les sens qu'il peut prendre pour les participants (analyse, remise en question, mobilisation) pourrait constituer un acte produit dans le quotidien de la pratique permettant tout autant de s'engager comme sujet de sa pratique, que de « faire tenir » la conception que les participants ont de celle-ci, face à un contexte qui en constitue une mise à l'épreuve quotidienne. De ce fait, une éthique de la responsabilité et de la liberté responsable impliquerait de considérer que chacun a le libre arbitre de choisir les moments où s'attacher à ses croyances est utile pour s'engager et poursuivre son action, ou alors, ceux où ces croyances pourraient être remises en question.

Enfin, l'activité critique peut viser un « vivre ensemble » dont le défi consiste à mettre en discussion plusieurs principes et jeux de langage. Nous avons démontré que les participants font preuve de diverses compétences critiques permettant la prise en compte de différentes logiques de pensée et leur médiation. Ces postures soutiennent plusieurs visées, notamment : faire valoir dans leur contexte de pratique d'autres mondes qu'industriel, telle Léa qui organise pour ses collègues une activité sur les déterminants sociaux afin de rappeler des principes du travail social pouvant s'actualiser dans les pratiques professionnelles en institution; la médiation entre les besoins des usagers et les impératifs de leur institution; user de différentes stratégies permettant de stimuler la réflexion plutôt que la confrontation, tel le questionnement socratique de Ian, ou la négociation de différents intérêts au sein du contexte de pratique par un usage habile du langage tel Luc.

Cependant, nonobstant prise en compte et médiation en tant que postures adoptées par les participants, ainsi que les compétences critiques qu'ils se reconnaissent et nous démontrent, ceux-ci nous font part de plusieurs obstacles à la formulation et la considération des critiques dans leur contexte de pratique, ainsi qu'à engager la discussion autour de celles-ci. Or, si une partie des obstacles portent sur les dispositifs institutionnels (hiérarchie lourde), d'autres portent particulièrement sur les acteurs et les rôles attendus de ceux-ci (gestionnaires peu à l'écoute, TS peu critiques et réflexifs) ainsi que sur des logiques présentées comme étant difficilement conciliables (logique managériale et celles du travail social). Ainsi, nous avons vu dans ce point que dans un contexte où les logiques de pensées mobilisées par les individus et les institutions sont plurielles, l'activité critique implique une certaine mesure, considérant le contexte, les acteurs impliqués, les principes qu'ils mobilisent ou les façons diverses de les actualiser. Nous avons également avancé qu'une « éthique de la reconnaissance et de la liberté responsable » (Cavaillé, 2016, p.108) sont à mobiliser, d'autre part, quand ces logiques de pensée sont partagées et échangées, puisqu'elles impliquent des croyances sur lesquelles les individus s'appuient et constituent une partie de leur identité. La reconnaissance et la compréhension mutuelle dans les façons de dire, tout autant que la légitimité accordée aux interlocuteurs selon les principes qu'ils actualisent à même les échanges, constituent des défis quotidiens. Comment l'activité critique peut-elle se déployer au sein de ces enjeux? C'est ce que nous explorerons dans le prochain point.

6.3 D'un enjeu de taille

Les participants, dans les critiques formulées, décrivent les défis que représente la rencontre de différents mondes et de jeux de langage au sein d'un même contexte, notamment quant à la nécessité de coordonner ceux-ci afin de s'entendre et poursuivre le cours de l'action sous des principes communs ou encore, d'ouvrir la voie vers leurs mises en discussion. Si plusieurs critiques que les participants formulent, tout autant

qu'ils nous rapportent avoir adressées, consistent à placer des principes en débat, d'autres focalisent particulièrement sur les grandeurs des individus impliqués dans des situations et leur contexte. En ce sens, nous souhaitons ici ouvrir une réflexion sur les implications liées à la formulation de critiques dont l'enjeu central serait situé à même des jugements de grandeur.

D'une part, nous avons pu constater que des participants critiquent les épreuves du contexte institutionnel comme étant principalement axées sur l'efficacité (comptabilisation des actes). Ceux-ci revendiquent dans leur contexte de pratique une prise en compte de la spécificité de leur pratique dans des épreuves plus justes (temps requis pour les interventions) ainsi que de leur implication au sein des processus décisionnels (être informés des décisions, être entendus lorsqu'ils apportent des critiques ou solutions). En ce sens, ces critiques pourraient traduire une recherche de compromis visant à rééquilibrer les rapports de grandeur au sein de leur institution, soit tout à la fois une reconnaissance de leur pratique et une transformation des épreuves leur permettant de se montrer performants à l'aune de celles-ci. Ricoeur (1993, p.11-12) pointe d'ailleurs le fait qu'un des rôles des institutions est d'assurer une distribution juste des rôles et pouvoirs, droits et devoirs, permettant un « vivre ensemble » qui de ce fait, permet à chacun d'y prendre part.

Tout à la fois, nous observons dans les entretiens la récurrence de critiques s'attachant particulièrement aux grandeurs des individus, notamment : l'usage de l'ironie procédant d'un renversement des grandeurs (le ministre Barrette dont on critique le pouvoir n'est en fait que risible); la dépréciation comme forme de critique focalisant sur les défaillances dans les rôles attendus des différents acteurs du contexte de pratique (manque de critiques des TS, manque d'écoute des gestionnaires); l'usage de qualificatifs procédant d'un jugement de grandeur sous un principe (les gestionnaires et politiciens sont les « gens d'en haut », les TS qui adhèrent aux injonctions institutionnelles sont de « bons moutons », les politiciens sont « la dictature du top »).

De ce fait, nous constatons qu'un des enjeux liés à l'activité critique, ainsi qu'à sa formulation, consisterait à considérer chacun des individus impliqués dans un contexte ou une situation donnée comme un acteur en capacité de mobiliser plusieurs logiques de pensée, ainsi qu'à ouvrir les débats au niveau des principes en jeu.

Boltanski et Thévenot (1991) insistent sur le fait que les grandeurs ne sont pas inhérentes aux individus, mais qu'elles sont plutôt coextensives aux mondes mobilisés par ceux-ci tout autant que rattachées aux passages d'épreuves. En ce sens, une institution, par l'établissement d'épreuves sous un principe unique (par exemple la comptabilisation des interventions pour vérifier l'efficacité), ou un jugement effectué sur les individus sous un seul principe (par exemple, les questionnaires qui identifient les TS en tant que « résistants aux changements » ou les participants qui critiquent les TS comme étant non mobilisés), peuvent contribuer à un processus de réification des différents acteurs impliqués au sein d'un contexte. En d'autres mots, fixer les individus sous des qualificatifs propres à un jeu de langage, ou dans une grandeur issue d'épreuves sous un principe unique, peut de ce fait oblitérer leur rôle d'acteur en capacité de mobiliser plusieurs mondes. Qui plus est, cela peut contribuer à créer un eux/nous faisant obstacle tout autant à l'expression de critiques qu'à la considération de celles-ci. Par exemple, Léa nous rapporte être identifiée comme « résistante au changement » par les questionnaires lorsqu'elle formule des critiques dans son institution, alors qu'elle identifie les TS comme étant des « agents de changement » qu'elle oppose à sa pratique actuelle en institution, soit « spécialiste de problématiques cibles ». Ces appellations font montre d'un attachement aux jugements de grandeurs plutôt que, d'une part et d'autre (TS et questionnaires), à considérer le « changement » comme point focal de la discussion (différend), soit de conduire cette dernière sur les principes et finalités que sous-tend cette visée de changement et les façons dont il pourrait s'actualiser dans le réel. À l'inverse, la critique de Ian, discutée tout autant avec ses collègues que sa cheffe au sujet de l'appellation d'un département de son institution ne représentant pas l'ensemble des personnes qui pourraient s'y adresser, a

comme prémisses la considération que son institution peut se situer sous un principe du monde civique (représentation de la population) et que différents acteurs peuvent contribuer à promouvoir celui-ci. Par conséquent, nous relevons ici que dans un contexte où une pluralité de logiques de pensée coexiste, leur rencontre, mise en discussion et débat nécessiterait; d'une part, la reconnaissance par tous les acteurs impliqués, qu'une pluralité de mondes et de jeux de langage coexiste au sein d'un contexte donné; d'autre part, de considérer chacun des individus en tant qu'acteur en capacité de mobiliser plusieurs de ceux-ci.

Dans le même ordre d'idées, Boltanski et Thévenot (1991) précisent au sujet de leur modèle qu'aucune institution ne peut se situer sous un seul monde. Ainsi, les critiques des participants tendent à opposer les institutions sous un principe, soit l'univers institutionnel axé sur l'efficacité et le travail social sur le changement social, les faisant apparaître comme étant incommensurables. C'est à partir des critiques ancrées dans leur quotidien qu'ils positionnent leur pratique sous d'autres principes, soit du monde du don (relation de confiance) et connexionniste (médiation, partenariat). Or, sans ici réduire la difficulté que les participants nous disent éprouver à concilier les différents dispositifs et orientations de leur institution à la pratique du travail social, nous souhaitons toutefois souligner que ceux-ci nous démontrent une diversité dans les façons d'actualiser les principes de leur profession à même leur contexte de pratique.

En ce sens, les participants ont démontré une diversité des usages qui peuvent être fait de l'activité critique, fondée sur leurs croyances et les principes qu'ils mobilisent, ainsi que sur l'évaluation qu'ils font du contexte, des acteurs impliqués et des situations. Conséquemment, nous avançons ici que l'activité critique est plurielle et fondée à même le jugement des individus des meilleures façons de l'exercer et des principes qu'elle peut actualiser. Ainsi, les critiques dont les TS sont l'objet présentant ceux-ci comme non mobilisés, non réflexifs ou critiques pourraient être revues à même les principes sous lesquels ces jugements sont effectués. De ce dernier point, relevons ici

les différents styles critiques des participants dont les finalités peuvent se rejoindre tout autant dans une préoccupation pour la réponse aux besoins des usagers, que dans une reconnaissance de la diversité de leur pratique. Par exemple, tous avancent l'analyse des situations problématiques comme un acte critique, mais articulés sous différents principes. Sara en fait notamment usage afin d'améliorer une distribution des services prenant en compte l'urgence des situations et les moyens disponibles (industriel), Ian documente la situation d'une population cible afin qu'elle soit mieux représentée dans les services (civique), tandis que Luc utilise différentes stratégies afin d'arrimer différents points de vue sur la pratique (connexionniste) entre TS et gestionnaires, visant des compromis.

Ces différents points démontrent la complexité de la pratique du travail social, située à la croisée de plusieurs institutions véhiculant différents principes, pouvant se conjuguer ou entrer en contradiction, dans un contexte où leur actualisation ne peut être qu'imparfaite et partielle. Situés, comme plusieurs participants l'ont mentionné lors des entretiens, entre institutions et situations concrètes des usagers des services, ils ont à porter cette incomplétude et ces contradictions. L'activité critique en ce sens, émerge de celles-ci, son usage peut tout autant viser, comme nous l'avons relevé précédemment à : dévoiler ces contradictions; résoudre les conflits éthiques pour orienter l'action; revendiquer des épreuves plus justes dans la reconnaissance tout autant de la pluralité des situations problématiques des usagers, que de celle des principes orientant l'action des TS; être un rempart imaginaire pour les TS afin de se distancer de l'idéologie institutionnelle, tout autant qu'en devenir une, d'où l'importance que nous avons relevé d'une réflexion critique sur le rapport à celle-ci. Les narratifs qu'elle véhicule sur la pratique peuvent également être constitutifs de son histoire et des récits sur lesquels les TS fondent leur image de la profession, d'où l'importance de se questionner sur l'univers symbolique que l'activité critique produite dans les échanges contribue à construire et véhiculer. Enfin, les participants, nonobstant l'image qu'ils donnent d'une activité critique déchuée ou absente, nous ont au contraire démontré qu'elle est encore

vivante et plurielle, dans un contexte présenté comme y faisant obstacle ou visant la standardisation des pratiques.

CONCLUSION

Cette recherche visait à explorer les usages qui peuvent être fait de la critique en travail social, sous un cadre épistémologique pragmatiste, soit orienté vers l'exploration des diverses formes qu'elle peut prendre ainsi que les façons dont elle peut être mobilisée. Dans les entretiens individuels, nous avons identifié les univers politique, institutionnel et du travail social en tant que principaux objets des critiques formulées, une montée en généralité vers l'univers politique ayant été observée. Cinq formes de critique ont également été identifiées, soit l'imputation, la dépréciation, la dissociation, l'ironie et la ventilation. De ces formes, nous avons relevé que les participants font particulièrement usage de l'imputation et de la dépréciation afin de faire des liens entre les différents problèmes rencontrés dans la pratique en y cherchant des causes, notamment pour expliquer la souffrance des TS et la transformation de la pratique. Nous avons ainsi observé que ces dernières sont souvent rapportées à des causes organisationnelles, les participants à cet effet critiquent les récentes fusions d'établissements, la surcharge de tâches administratives ainsi qu'une pression à la performance. Nous avons également soulevé que la dissociation est une forme de critique dont les participants font usage afin de se distancier au niveau symbolique ou identitaire des différentes actions d'acteurs ou de situations de leur contexte qui ne correspondent pas à leur perspective de la pratique. Elle pourrait ainsi être une forme de critiques mobilisée afin de conserver une cohérence dans l'image qu'ils se font de la profession ainsi que de leur identité de TS. Enfin, la ventilation et l'ironie ont été identifiés comme étant des formes associées à un contenu émotif. Les participants

identifient la ventilation comme étant particulièrement présente dans leur contexte de pratique, alors que nous avons relevé divers usages de l'ironie dans les entretiens, notamment clore un sujet ou renverser les rapports de grandeurs entre individus.

En nous appuyant sur le modèle des mondes de Boltanski et Thévenot (1991), nous avons repéré que les participants associent les contextes politique et institutionnel à des principes d'efficacité et de productivité, qu'ils opposent à des idéaux de pratique se rattachant au monde civique (changement social, équité, défense des droits) ainsi qu'à une pratique pouvant poursuivre des finalités liées à des mondes divers tels que les mondes connexionniste ou du don (médiation, création d'un lien de confiance). Nous avons exploré différentes figures prises par la critique au sein de ces mondes, soit le litige, la dispute et le différend, en tant que modalités sous-tendant différentes finalités des critiques formulées par les TS dans leur milieu de pratique, notamment : la revendication de dispositifs institutionnels permettant la prise en compte de la contribution des employés à leur institution dans l'identification et la résolution de problèmes rencontrés dans leur pratique; la reconnaissance de la diversité de leurs actes professionnels se situant, à leurs avis, dans des logiques de pensée (civique, don, connexionniste) distinctes de celle de leur institution (industriel). L'exploration de la rencontre de différents mondes nous a également permis de constater, tout d'abord, que différentes postures peuvent être adoptées quant à la lecture d'une situation, orientant ainsi l'action. D'autre part, la posture adoptée lors d'une situation où différents mondes entrent en dispute conduit à obtenir plus ou moins de légitimité (économie des grandeurs) selon le monde sous lequel la conduite sera située. De ce fait, nous avons relevé que les participants revendiquent des épreuves plus justes au sein de leur institution afin de viser une plus grande équité quant à la légitimité et aux rôles que chacun des acteurs pourrait y trouver.

Au cours des entretiens collectifs, nous avons observé attentivement l'usage du langage dans la formulation et l'échanges de critiques. D'une part, nous avons identifié pour

chacun des groupes d'entretien un jeu de langage particulier, soit une grammaire (champ sémantique, coups, règles) traduisant une appréhension particulière de la réalité, (re)produite à même les échanges, même si des traits communs étaient repérables. L'identification de règles par l'analyse des entretiens de groupe nous a permis de constater que les possibilités de formulation de critiques peuvent être conditionnées à même les échanges, où nous avons soulevé des enjeux d'identité et de reconnaissance. Notamment, l'activité critique pourrait être vue comme un acte performatif permettant, par sa formulation, de reproduire l'idéologie du travail social dans un contexte où diverses situations mettent à l'épreuve sa pratique. D'autre part, nous avons relevé que naviguer au sein de plusieurs jeux de langage implique la rencontre d'autres façons de dire, traduisant des croyances et constructions de la réalité et donc, comporte le risque de ne pas être reconnu lorsqu'un point de vue ou une façon différente de le formuler est engagé dans la discussion. En ce sens, prendre de la distance avec ceux-ci, ou y opérer des changements, permet une ouverture vers d'autres façons de dire. Toutefois, chaque individu a le libre-arbitre de choisir les moments opportuns pour le faire, dans un contexte où les jeux de langage sont également un rempart sur lequel tient des identités et des façons de donner sens aux choses qui nous entoure. Enfin, nous avons relevé que l'activité critique peut être un acte politique. Par une attention aux façons de se positionner face aux différents enjeux, contextes, acteurs impliqués, ainsi que la diversité des principes et jeux de langage pouvant être mobilisés par les acteurs, elle permet des discussions, débats et compromis favorisant une réélaboration du « vivre ensemble ».

Pour terminer, nous pouvons relever les limites de cette recherche et ainsi, ouvrir des voies vers de nouvelles explorations sur l'activité critique. Cette recherche a permis de dégager plusieurs pistes de réflexion quant à l'activité critique des TS en lien avec leur pratique. Notamment elle invite à la considérer comme une pratique langagière régulée et donc, à en observer son déploiement tout autant dans le contexte quotidien de pratique qu'entre collègues. De ce fait, elle ouvre la question des différents éléments

pouvant influencer les façons dont les TS formulent et échangent des critiques entre eux, tout autant que de parler de leur profession et des idéaux qu'ils y rattachent. Particulièrement, ce point ouvre une réflexion quant au rôle que peuvent jouer les discours critiques sur la pratique qu'on retrouve par exemple dans la littérature de recherche portant sur les enjeux organisationnels actuels. Notamment, en quoi ceux-ci soutiennent-ils une émancipation et par quelles voies? Quelles avenues pourraient être les plus favorables pour soutenir l'action des TS, afin de l'orienter dans le sens d'une plus grande justice sociale?

Malgré la richesse des résultats obtenus par l'apport de deux méthodes de collecte et d'analyse de données, cette recherche comporte plusieurs limites. Le nombre restreint de participants, dont la plupart pratiquent en contexte institutionnel, réduit ainsi l'exploration ayant pu être faite des différents usages de l'activité critique des TS. Particulièrement, quelles seraient les critiques formulées et échangées des TS pratiquant en milieux communautaires? Font-ils face aux mêmes enjeux? De plus, effectuer les entretiens de groupe dans des locaux neutres, avec des participants issus de milieux de pratique variés, n'a certainement pas traduit les différentes façons dont l'activité critique en contexte de pratique, entre collègues, peut se déployer. Notamment, comment l'activité critique peut prendre forme et s'organiser entre collègues au sein d'un même contexte de pratique? Quelles particularités pourraient être relevées de différents milieux de pratique quant aux multiples usages pouvant être fait de l'activité critique? Comment celles-ci pourraient bonifier les pratiques de TS de d'autres contextes ou alors, se croiser pour créer de nouvelles façons d'en faire usage?

En ce sens, le but de cette recherche qui était d'explorer les usages pouvant être fait de l'activité critique par les TS ne peut que partiellement être atteint, elle est plutôt une incursion sur le sujet dont l'étendue et les possibilités sont larges et invitent donc à se pencher davantage sur le sujet. L'originalité de notre démarche tient d'une part, à la méthodologie mixte de collecte de données, permettant ainsi d'approfondir et d'élargir

l'observation et l'analyse des différents usages pouvant être fait de l'activité critique par les TS et d'autre part, à l'exploration de ceux-ci sous l'angle des pratiques langagières, dans un contexte d'échanges entre TS. Ainsi, la méthodologie et les cadres théoriques retenus pour cette recherche nous ont permis d'atteindre nos objectifs de recherche en ce sens qu'ils ont conduit à documenter une diversité de formes et d'usages que peut prendre l'activité critiques chez les TS, en lien avec leurs contextes et finalités. Enfin, l'objectif principal de ce mémoire était de stimuler la réflexion sur l'activité critique en lien avec la pratique du travail social. Reconnue comme une compétence dans la profession tout autant que présente dans la pratique quotidienne, elle est un acte qui laisse place à une variété de sens et de façons de l'exercer, à la créativité et la diversité, d'où l'intérêt de l'explorer davantage.

ANNEXE A

GRILLE D'ENTRETIEN INDIVIDUEL

Introduction	• Présentation du projet-déroulement de l'entretien • Rappel des règles de confidentialité • Signature du formulaire de consentement
Questions d'introduction.	• Pourriez-vous me parler de votre pratique actuelle de travailleur social ainsi que de vos expériences antérieures? • Lorsque je vous parle de la critique en travail social, qu'est-ce qui vous vient à l'esprit?
Critiques formulées et échangées dans le contexte de pratique.	• Pourriez-vous me dire ce que vous entendez autour de vous, de la part de vos collègues, comme critiques actuellement? • Dans quels contextes sont-elles formulées?
Perspectives critiques du participant	• Vous m'avez fait part de plusieurs critiques formulées par vos collègues. Quelles seraient les vôtres? • Vous arrive-t-il de partager certaines de ces critiques avec d'autres? • Avec qui? / comment?
Visées et portées des critiques formulées	• Certaines des critiques que vous avez mentionnées précédemment ont-elles été adressées? • Celles adressées : Qu'est-ce qui en a facilité l'expression? Quels ont été les résultats? • Celles non adressées : Qu'est-ce qui aurait pu en faciliter l'expression? Quelles attentes auriez-vous par rapport à celles-ci?
Difficultés rencontrées dans la pratique	• Pourriez-vous me parler des principaux problèmes que vous rencontrez dans votre pratique?

	• Pourriez-vous me décrire une situation en particulier?
Critique et travail social	• Selon vous, à quoi sert la critique dans la profession? • Auriez-vous quelque chose à ajouter?
Conclusion	• Remerciements • Informations sur la tenue des entretiens de groupe

ANNEXE B

GRILLE D'ENTRETIEN DE GROUPE

Accueil	• Accueil des participants et présentations informelles
Introduction	• Rappel du projet de recherche • Explication du déroulement • Présentation des règles de confidentialité liées à un entretien de groupe • Signature du formulaire de consentement • Explication de l'usage de la caméra (distinguer les interlocuteurs lors de l'écoute) • Explication de mon rôle : faciliter les échanges entre eux • Forme de l'entretien : Discussion ouverte. Le consensus n'est pas particulièrement recherché
Présentations	• Pourriez-vous vous présenter? Votre poste, ce que vous faites?
Question d'ordre général	• Lors des entretiens individuels, vous m'avez tous fait part de votre propre perspective de ce qu'est la critique, parfois semblable, parfois différente. Alors je vous demande, qu'est-ce qui donne une dimension positive ou négative à la critique?
Question à partir d'un document remis aux participants	• Pour cette partie de l'entretien, je vous passe un court texte récupéré de l'actualité. Je vous laisse le consulter. • Qu'est-ce qui vous interpelle en lisant cet article? • Qu'en diraient vos collègues?
Pause	

Question à partir d'un document remis aux participants	• Je vais vous remettre un second texte récupéré également de l'actualité. Je vous laisse le consulter • Quels sont vos opinions quant au contenu de ce texte?
Question sur la formulation de critiques	• Dans le cadre d'une critique, est-ce qu'on peut dire n'importe quoi à n'importe qui? • En quoi sa formulation serait appelée à changer?
Critique et travail social	• En travail social, diriez-vous qu'il y a une place pour la critique? • Comment l'activité critique est-elle liée à la pratique professionnelle?
Conclusion	• Quelque chose à rajouter? • Comment avez-vous apprécié votre expérience? Qu'en retirez-vous? • Remerciements

ANNEXE C

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT, ENTRETIEN INDIVIDUEL

Titre du projet de recherche

Les usages de la critique chez les travailleuses et travailleurs sociaux

Étudiant-chercheur

Julie Legault, étudiante au deuxième cycle à l'école de travail social.

Coordonnées : x

Directions de recherche

Audrey Gonin, professeure à l'école de travail social de l'UQAM. Coordonnées : x

François Huot, professeur à l'école de travail social de l'UQAM. Coordonnées : x

Préambule

Nous vous demandons de participer à un projet de recherche qui implique la réalisation d'une entrevue individuelle d'une durée pouvant varier d'une heure à une heure et demie, ainsi que la participation à un entretien collectif d'une durée de deux heures.

Avant d'accepter de participer à ce projet de recherche, veuillez prendre le temps de comprendre et de considérer attentivement les renseignements qui suivent. Ce formulaire de consentement vous explique le but de cette étude, les procédures, les avantages, les risques et inconvénients, de même que les personnes avec qui communiquer au besoin.

Si vous avez besoin d'éclaircissement au sujet de certains éléments, nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles.

Description du projet et de ses objectifs

Cette recherche est effectuée dans le cadre d'études de deuxième cycle à l'école de travail social de l'UQAM. Elle s'intéresse aux usages qui peuvent être fait de la critique par les T.S. Notamment, elle s'intéresse aux formes que la critique prend lorsque les T.S la formulent, l'échange, ainsi que les différentes façons dont elle est utilisée. Elle s'intéresse également à sa portée, notamment en lien avec le paysage politique, social

et organisationnel actuel. Cette recherche a comme objectifs d'effectuer un portrait des différentes formes que la critique peut prendre dans le domaine, ainsi que ses usages, notamment dans un contexte d'échanges entre collègues.

Nature et durée de votre participation

Cette recherche demande aux participants(es) de s'impliquer à deux rencontres. La première est une entrevue individuelle, effectuée avec l'étudiante-chercheuse, qui aura lieu dans les locaux de l'UQAM ou dans tout autre lieu de votre choix permettant la confidentialité de vos propos. Cette rencontre pourrait durer d'une heure à une heure trente et sera enregistrée. Durant cette rencontre, des questions vous seront posées en lien avec le sujet de la recherche, auxquelles vous serez encouragé(e)s à répondre. Il vous sera demandé de vous exprimer sur les critiques entendues ainsi que celles que vous partagez en lien avec votre pratique en travail social ainsi que son contexte.

Une deuxième rencontre aura lieu quelques semaines après votre participation à la première. Vous serez appelé(e) à participer à un entretien collectif. À cet effet, nous vous contacterons afin de confirmer votre consentement pour cette seconde étape de la recherche. Cette rencontre aura lieu dans les locaux de l'UQAM et le groupe sera composé de trois T.S. Durant cette rencontre, des questions seront posées en lien avec les différentes critiques échangées dans les milieux de pratique, et vous serez appelé(e) à échanger et débattre votre point de vue avec les autres participants. Cette rencontre sera enregistrée et filmée.

Avantages liés à la participation

Vous ne retirerez personnellement pas d'avantages à participer à cette étude. Toutefois, cette recherche vous donnera l'occasion de vous exprimer sur les enjeux du travail social et d'échanger avec d'autres sur vos points de vue.

Risques liés à la participation

Cette recherche ne vous expose pas à des risques particuliers, les activités demandées sont comparables à celles que vous pouvez réaliser dans le cadre de votre travail. Toutefois, lors des entretiens de groupe, vous serez appelé(e) à partager votre point de vue, ou à en débattre avec d'autres T.S. L'animatrice veillera au respect mutuel à l'intérieur du groupe.

Confidentialité

Vos informations personnelles ne seront connues que des chercheurs et ne seront pas dévoilées lors de la diffusion des résultats. Pour ce faire, toute information permettant votre identification sera retirée et des pseudonymes seront utilisés afin d'assurer la confidentialité. Les entrevues transcrites seront numérotées et seuls

les chercheurs auront la liste des participants et du numéro qui leur aura été attribué. Les enregistrements seront détruits dès qu'ils auront été transcrits et tous les documents relatifs à votre entrevue seront conservés sous clef durant la durée de l'étude. L'ensemble des documents seront détruits cinq ans après la dernière communication scientifique.

Participation volontaire et retrait

Votre participation est entièrement libre et volontaire. Vous pouvez refuser d'y participer ou vous retirer en tout temps sans devoir justifier votre décision. Si vous décidez de vous retirer de l'étude, vous n'avez qu'à aviser verbalement l'étudiante-chercheuse, Julie Legault ; toutes les données vous concernant seront détruites. Veuillez toutefois noter que si vous avez participé à un entretien collectif, il nous sera impossible de détruire les données vous concernant compte tenu qu'elles seront partagées avec les données de d'autres participant(e)s.

Indemnité compensatoire

Aucune indemnité compensatoire n'est prévue.

Des questions sur le projet ?

Pour toute question additionnelle sur le projet et sur votre participation vous pouvez communiquer avec les responsables du projet : Audrey Gonin, directrice de recherche. Coordonnées : x ; François Huot, directeur de recherche. Coordonnées : x ; Julie Legault, étudiante-chercheuse. Coordonnées : x.

Des questions sur vos droits ? Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE) a approuvé le projet de recherche auquel vous allez participer. Pour des informations concernant les responsabilités de l'équipe de recherche au plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains ou pour formuler une plainte, vous pouvez contacter la coordination du CERPE: cerpe4@uqam.ca

Remerciements

Votre collaboration est essentielle à la réalisation de notre projet et l'équipe de recherche tient à vous en remercier.

Consentement

Je déclare avoir lu et compris le présent projet, la nature et l'ampleur de ma participation, ainsi que les risques et les inconvénients auxquels je m'expose tels que présentés dans le présent formulaire. J'ai eu l'occasion de poser toutes les questions

concernant les différents aspects de l'étude et de recevoir des réponses à ma satisfaction.

Je, soussigné(e), accepte volontairement de participer à cette étude. Je peux me retirer en tout temps sans préjudice d'aucune sorte. Je certifie qu'on m'a laissé le temps voulu pour prendre ma décision.

Une copie signée de ce formulaire d'information et de consentement doit m'être remise.

Prénom Nom

Signature

Date

Engagement du chercheur

Je, soussigné(e) certifie : (a) avoir expliqué au signataire les termes du présent formulaire ; (b) avoir répondu aux questions qu'il m'a posées à cet égard ; (c) lui avoir clairement indiqué qu'il reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de recherche décrit ci-dessus ; (d) que je lui remettrai une copie signée et datée du présent formulaire.

Prénom Nom

Signature

Date

ANNEXE D

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT, ENTRETIEN DE GROUPE

Titre du projet de recherche

Les usages de la critique chez les travailleuses et travailleurs sociaux

Étudiant-chercheur

Julie Legault, étudiante au deuxième cycle à l'école de travail social.

Coordonnées : x

Directions de recherche

Audrey Gonin, professeure à l'école de travail social de l'UQAM. Coordonnées : x

François Huot, professeur à l'école de travail social de l'UQAM. Coordonnées : x

Préambule

Nous vous demandons de participer à un projet de recherche qui implique la réalisation d'une entrevue individuelle d'une durée pouvant varier d'une heure à une heure et demie, ainsi que la participation à un entretien collectif d'une durée de deux heures.

Avant d'accepter de participer à ce projet de recherche, veuillez prendre le temps de comprendre et de considérer attentivement les renseignements qui suivent. Ce formulaire de consentement vous explique le but de cette étude, les procédures, les avantages, les risques et inconvénients, de même que les personnes avec qui communiquer au besoin.

Si vous avez besoin d'éclaircissement au sujet de certains éléments, nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles.

Description du projet et de ses objectifs

Cette recherche est effectuée dans le cadre d'études de deuxième cycle à l'école de travail social de l'UQAM. Elle s'intéresse aux usages qui peuvent être fait de la critique par les T.S. Notamment, elle s'intéresse aux formes que la critique prend lorsque les T.S la formulent, l'échange, ainsi que les différentes façons dont elle est utilisée. Elle s'intéresse également à sa portée, notamment en lien avec le paysage politique, social

et organisationnel actuel. Cette recherche a comme objectifs d'effectuer un portrait des différentes formes que la critique peut prendre dans le domaine, ainsi que ses usages, notamment dans un contexte d'échanges entre collègues.

Nature et durée de votre participation

Cette recherche demande aux participants(es) de s'impliquer à deux rencontres. La première est une entrevue individuelle, effectuée avec l'étudiante-chercheuse, qui aura lieu dans les locaux de l'UQAM ou dans tout autre lieu de votre choix permettant la confidentialité de vos propos. Cette rencontre pourrait durer d'une heure à une heure trente et sera enregistrée. Durant cette rencontre, des questions vous seront posées en lien avec le sujet de la recherche, auxquelles vous serez encouragé(e)s à répondre. Il vous sera demandé de vous exprimer sur les critiques entendues ainsi que celles que vous partagez en lien avec votre pratique en travail social ainsi que son contexte.

Une deuxième rencontre aura lieu quelques semaines après votre participation à la première. Vous serez appelé(e) à participer à un entretien collectif. À cet effet, nous vous contacterons afin de confirmer votre consentement pour cette seconde étape de la recherche. Cette rencontre aura lieu dans les locaux de l'UQAM et le groupe sera composé de trois T.S. Durant cette rencontre, des questions seront posées en lien avec les différentes critiques échangées dans les milieux de pratique, et vous serez appelé(e) à échanger et débattre votre point de vue avec les autres participants. Cette rencontre sera enregistrée et filmée.

Avantages liés à la participation

Vous ne retirerez personnellement pas d'avantages à participer à cette étude. Toutefois, cette recherche vous donnera l'occasion de vous exprimer sur les enjeux du travail social et d'échanger avec d'autres sur vos points de vue.

Risques liés à la participation

Cette recherche ne vous expose pas à des risques particuliers, les activités demandées sont comparables à celles que vous pouvez réaliser dans le cadre de votre travail. Toutefois, lors des entretiens de groupe, vous serez appelé(e) à partager votre point de vue, ou à en débattre avec d'autres T.S. L'animatrice veillera au respect mutuel à l'intérieur du groupe.

Confidentialité

Vos informations personnelles ne seront connues que des chercheurs et ne seront pas dévoilées lors de la diffusion des résultats. Pour ce faire, toute information permettant votre identification sera retirée et des pseudonymes seront utilisés afin d'assurer la confidentialité. Les entrevues transcrites seront numérotées et seuls

les chercheurs auront la liste des participants et du numéro qui leur aura été attribué. Les enregistrements seront détruits dès qu'ils auront été transcrits et tous les documents relatifs à votre entrevue seront conservés sous clef durant la durée de l'étude. L'ensemble des documents seront détruits cinq ans après la dernière communication scientifique.

Lors des entretiens de groupe, chaque participant s'engage à respecter la confidentialité de l'identité et des propos échangés des participants lors de la rencontre. Ceci implique de ne pas rapporter, faire usage ou mention d'aucune référence à la participation ou aux propos tenus lors de l'entretien de groupe. Cet engagement vise le respect et la liberté de chacun à pouvoir s'exprimer lors de l'entretien.

Participation volontaire et retrait

Votre participation est entièrement libre et volontaire. Vous pouvez refuser d'y participer ou vous retirer en tout temps sans devoir justifier votre décision. Si vous décidez de vous retirer de l'étude, vous n'avez qu'à aviser verbalement l'étudiante-chercheuse, Julie Legault ; toutes les données vous concernant seront détruites. Veuillez toutefois noter que si vous avez participé à un entretien collectif, il nous sera impossible de détruire les données vous concernant compte-tenu qu'elles seront partagées avec les données de d'autres participant(e)s.

Indemnité compensatoire

Aucune indemnité compensatoire n'est prévue.

Des questions sur le projet ?

Pour toute question additionnelle sur le projet et sur votre participation vous pouvez communiquer avec les responsables du projet : Audrey Gonin, directrice de recherche. Coordonnées : x ; François Huot, directeur de recherche. Coordonnées : x ; Julie Legault, étudiante-chercheuse. Coordonnées : x.

Des questions sur vos droits ? Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE) a approuvé le projet de recherche auquel vous allez participer. Pour des informations concernant les responsabilités de l'équipe de recherche au plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains ou pour formuler une plainte, vous pouvez contacter la coordination du CERPE: cerpe4@uqam.ca

Remerciements

Votre collaboration est essentielle à la réalisation de notre projet et l'équipe de recherche tient à vous en remercier.

Consentement

Je déclare avoir lu et compris le présent projet, la nature et l'ampleur de ma participation, ainsi que les risques et les inconvénients auxquels je m'expose tels que présentés dans le présent formulaire. J'ai eu l'occasion de poser toutes les questions concernant les différents aspects de l'étude et de recevoir des réponses à ma satisfaction.

Je, soussigné(e), accepte volontairement de participer à cette étude. Je peux me retirer en tout temps sans préjudice d'aucune sorte. Je certifie qu'on m'a laissé le temps voulu pour prendre ma décision.

Je m'engage à respecter la confidentialité de l'identité et des propos des participants lors de l'entretien de groupe.

Une copie signée de ce formulaire d'information et de consentement doit m'être remise.

Prénom Nom

Signature

Date

Engagement du chercheur

Je, soussigné(e) certifie : (a) avoir expliqué au signataire les termes du présent formulaire ; (b) avoir répondu aux questions qu'il m'a posées à cet égard ; (c) lui avoir clairement indiqué qu'il reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de recherche décrit ci-dessus ; (d) que je lui remettrai une copie signée et datée du présent formulaire.

Prénom Nom

Signature

Date

BIBLIOGRAPHIE

- Aballéa F. (1996). Crise du travail social, malaise des travailleurs sociaux.
Recherches et Prévisions. Travail social, trois points de vue, 44, 11-22.
- Althusser, L. (1970). Idéologie et appareils idéologiques d'État. [Chapitre de livre].
Dans *Sur la reproduction* (1995, p. 269-314). Paris : Presses Universitaires de France.
- Althusser, L. (1976). *Positions*. Paris : Éditions sociales.
- Anadón, M. et Savoie Zajc, L. (2009). Introduction. L'analyse qualitative des données. *Recherches qualitatives*, 28(1), 1-7.
- Armengaud, F. (2007). *La pragmatique*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Association canadienne des travailleurs sociaux (ACTS). (2005). *Lignes directrices pour une pratique conforme à la déontologie 2005*. Récupéré de https://www.casw-acts.ca/sites/casw-acts.ca/files/attachements/lignes_directrices_pour_une_pratique_conforme_a_la_deontologie.pdf
- Association canadienne des travailleurs sociaux (ACTS). (2008). Énoncé de l'ACTS.
Dans *Le travail social, qu'est-ce que c'est?* Récupéré de <https://www.casw-acts.ca/fr/le-travail-social-qu%E2%80%99est-ce-que-c%E2%80%99est/le-champ-de-pratique-du-travail-social>
- Astier, I. (2013). Accompagner, activer, responsabiliser. [Chapitre de livre]. Dans M. Otero et S. Roy (dir.), *Qu'est-ce qu'un problème social aujourd'hui? Repenser la non-conformité* (p.43-56). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Autès, M. (1996). Le travail social indéfini. *Recherches et prévisions*, 44, 1-10.
- Auteuil, S. et Lavoie, G. (2014, mai). Les espoirs de nos pairs pour le plan d'action en santé mentale 2014-2020. *Info Lettre. Les porte-voix du rétablissement*, 1(1), 2-3. Récupéré de <http://lesporte-voix.org/wp-content/uploads/2014/05/Infolettre-LesPorte-Voix-11-05-2014.pdf>
- Baribeau, C. (2009). Analyse des données des entretiens de groupe. *Recherche qualitative*, 28(1), 133-148.

- Barthe, Y., Blic, D., Heurtin, J.-P., Lagneau, L., Lemieux, C., Linhardt, D., ... Trom, D. (2013). Sociologie pragmatique : mode d'emploi. *De Boeck supérieur*. « *Politix* », 3(103), 175-204.
- Bégin, L. (2011). La compétence éthique en contexte professionnel. [Chapitre de livre]. Dans L. Langlois (dir.), *Le professionnalisme et l'éthique au travail* (p. 106-122). Québec : Presses de l'Université de Laval.
- Bertaux, R. et Hirlet, P. (2011). L'impact des régimes de gouvernance sur les métiers du champ social. *Informations sociales*, 5(167), 104-112.
- Biron, L. (2006). La souffrance des intervenants. Perte d'idéal collectif et confusion sur le plan des valeurs. *Cahiers critiques de thérapie familiale et de pratiques de réseaux*, 1(36), 209-224.
- Blais, M.-C. (2012). *Le Lean dans les processus de santé québécois non séquencés : Une méthode à revoir*. (Mémoire de maîtrise). Trois-Rivières : Université du Québec à Trois-Rivières. Récupéré de <http://depot-e.uqtr.ca/6908/1/030586128.pdf>
- Blais, M. et Martineau, S. (2006). L'analyse inductive générale : description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes. *Recherches qualitatives*, 26(2), 1-18.
- Blum, F. (2002). Regards sur les mutations du travail social au xxe siècle. *La découverte*, 2(199), 83-94.
- Boltanski, L. (2009). *De la critique. Précis de sociologie et de l'émancipation*. Paris : Éditions Gallimard.
- Boltanski, L. (2015). Préface. Dans M. Nachi, *Introduction à la sociologie pragmatique* (p. 9-16). Paris : Armand Colin.
- Boltanski, L. et Thévenot, L. (1991). *De la justification. Les économies de la grandeur*. Paris : Éditions Gallimard.
- Boltanski, L. et Chiapello, E. (1999). *Le nouvel esprit du capitalisme*. Paris : Gallimard.
- Bouchard, C. (2018, 15 février). Burn-out aggravé chez les travailleurs sociaux : l'effet Barrette. *Huffpost*, section les blogues. Récupéré de https://quebec.huffingtonpost.ca/camil-bouchard/burn-out-travailleurs-sociaux_a_23360980/
- Bouquet, B. (2010). Lier management et clinique? Des paradoxes aux perspectives. *Empan*, 2(78), 94-99.

- Bourque, D. (2009). Transformation du réseau public de services sociaux et impact sur les pratiques des intervenants sociaux au Québec. Dans *Actes du colloque européen (CEFUTS). Le travail social à l'épreuve du management et des impératifs gestionnaires*, Université Toulouse, 2-3 juillet 2009. Toulouse : Chaire de recherche du Canada en organisation communautaire (CRCOC).
- Bourque, M., Grenier, J. et St-Amour, N. (2014). *L'évolution des services sociaux du réseau de la santé et des services sociaux du Québec. La NGP ou le démantèlement progressif des services sociaux*. [Rapport de recherche]. Université du Québec en Outaouais. Récupéré de http://aqdr.org/wp-content/uploads/fds/fds_3NGP_20150105.pdf
- Bourque, M., Grenier, J. et St-Amour, N. (2016). La souffrance psychique au travail : une affaire de gestion? *Intervention*, 144, 9-20.
- Bradette, J., Côté, N., Malenfant, R. et Pelchat, Y. (2004). *La pratique de l'intervention sociale et psychosociale en CLSC. Identités et légitimités professionnelles en transformation*. [Rapport de recherche]. Équipe RIPOST. CLSC-CHSLD Haute-Ville-Des-Rivières. CLSC, centre affilié universitaire Québec. Récupéré de <http://www.santecom.qc.ca/bibliothequevirtuelle/clsc-chsld-haute-ville-des-rivieres/2922823091.pdf>
- Brodeur, N. et Berteau, G. (2007). La réflexion éthique : une dimension éthique dans la pratique du travail social. [Chapitre de livre]. Dans J.-P. Deslauriers et Y. Hurtubise (dir.), *Introduction au travail social* (2^e éd., p.241-265). Québec : Presses de l'Université Laval.
- Butler, J. (2002). *La vie psychique du pouvoir, l'assujettissement en théories*. Paris : Éditions Leo Scheer.
- Butler, J. (2007). *Le récit de soi*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Carignan, L. (2013). La pensée et l'analyse critique sont-elles compatibles avec les référentiels de compétences? [Chapitre de livre]. Dans L. Carignan et M. Fourdrignier (dir.), *Pratiques réflexives et référentiels de compétence dans les formations sociales* (p.27-45). Québec : Presses de l'Université de Québec.
- Castel, R., Enriquez, E. et Stevens, H. (2008). D'où vient la psychologisation des rapports sociaux? *Sociologies pratiques*, 2(17), 15-27.
- Cavaillé, C. (2016). *Les jeux de langage chez Wittgenstein*. Paris : Éditions Demopolis.
- Centre national de ressources textuelles et lexicales (CNRTL). (2017-). Critique. Récupéré de <http://www.cnrtl.fr/definition/critique>

- Charaudeau, P. (2013). Le chercheur et l'engagement. Une affaire de contrat. *Argumentation et analyse du discours*, 11, 1-12.
<http://dx.doi.org/10.4000/aad.1532>
- Charbonnier, S. (2013). À quoi reconnaît-on l'émancipation? La familiarité contre le paternalisme. *Tracés. Revue de Sciences humaines*, 25, 83-101.
<http://dx.doi.org/10.4000/traces.5818>
- Chouinard, I. (2013). Entre valeurs humanistes et modèles d'intervention : réflexions théoriques sur le sentiment de non-reconnaissance des travailleurs sociaux. *Reflète*, 19(2), 164-179.
- Chouinard, I. et Couturier, Y. (2006). Identité professionnelle et souci de soi en travail social. *Nouvelles pratiques sociales*, 19(1), 176-182.
- Clot, Y. (2014). Réhabiliter la dispute professionnelle. *Économie et sens*, 1(105), 9-16.
- Cometti, J.-P. (2010). *Qu'est-ce que le pragmatisme?* « s.l » : Éditions Gallimard.
- Cometti, J.-P. (2011). Formes de vie. *Le journal des laboratoires*, mai-août 2011, 38-39.
- Couturier, Y., Lacourse, F. et Mukamurera, J. (2006). Des avancées en analyse qualitative : pour une transparence et une systématisation des pratiques. *Recherches qualitatives*, 26(1), 110-138.
- de Gaulejac, V. (2005). *La société malade de la gestion* (1^e éd.). Paris : Éditions Point.
- Dejours, C. (1993). *Travail : usure mentale*. Paris : Bayard Éditions.
- Demazière, D., Lessard, C. et Morrissette, J. (2013). Les effets de la Nouvelle Gestion Publique sur le travail des professionnels : transpositions, variations, ambivalences. *Éducation et société*, 2, 5-20.
- De Munck, J. (2011). Les trois dimensions de la sociologie critique. *SociologieS. La recherche en actes, Régimes d'explication en sociologie*. Récupéré de <http://journals.openedition.org/sociologies/3576>
- Dierckx, C. et Gonin, A. (2015). L'aidant professionnel. Tensions éthiques dans le travail social aujourd'hui; au-delà des malaises récurrents, de nouveaux enjeux. [Chapitre de livre]. Dans L. Bégin et J. Centeno (dir.), *Les loyautés multiples : mal-être au travail et enjeux éthiques* (p. 151-178). Montréal : Nota bene.
- Dubé, F. (2002). *Le déclin de l'institution*. Paris : Éditions du Seuil.

- Duchesne, S. et Haegel, F. (2013). *L'enquête et ses méthodes : les entretiens collectifs*. Paris : Armand Colin.
- Dupuis, A. et Farinas, L. (2010). Vers un appauvrissement managérialiste des organisations de services humains complexes ? *Nouvelles pratiques sociales*, 22(2), 51-65.
- Ehrenberg, A. (2005). La plainte sans fin. Réflexions sur le couple souffrance psychique/santé mentale. *Cahiers de recherche sociologique*, 41-42, 17-41.
- Entre les Lean. (Décembre 2012). Montréal : Centre de santé et des services sociaux du Sud-Ouest-Verdun. Récupéré de http://sov.qc.ca/fileadmin/csss_sov/Menu_du_haut/Publications/Entre_les_Lean/Journal_Lean_V1No1_FINAL.pdf
- Favreau, L. (1987). Le travail social à l'aube de 1990: nouvelles tâches et remise en question des approches de formation. *Service social*, 36(2-3), 478-491.
- Favreau, L. (2000). Le travail social au Québec (1960-2000) : 40 ans de transformation d'une profession. *Nouvelles pratiques sociales*, 13(1), 27-47.
- Fortier, I. (2010). La modernisation de l'État québécois. La gouvernance démocratique à l'épreuve des enjeux du managérialisme. *Nouvelles pratiques sociales*, 22(2), 35-50.
- Fortin, P. (2003). L'identité professionnelle des travailleurs sociaux. [Chapitre de livre]. Dans G.-A. Legault (dir.), *Crise de l'identité professionnelle et professionnalisme* (p.85-104). Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.
- Fossier, A. et Manicki, A. (2007). Où en est la critique? *Tracés. Revue de sciences humaines*, 13, 5-22. Récupéré de <http://journals.openedition.org/traces/306#bodyftn11>
- Foucault, M. (1975). *Surveiller et punir : la naissance de la prison*. Paris : Gallimard.
- Foucault, M. (1978). Qu'est-ce que la critique? Conférence prononcée par Michel Foucault à la société française de Philosophie le 27 mai 1978. [Chapitre de livre]. Dans J.-F. Braunstein, A.I. Davidson et D. Lorenzini (dir.), *Qu'est-ce que la critique suivi de La culture de soi* (2015, p. 33-80). France : Librairie Philosophique J. Vrin.
- Franssen, A. (2011). Les travailleurs sociaux : héros et victimes. Demande de reconnaissance et transaction identitaire. 1-22. Récupéré de https://www.academia.edu/268643/Les_Travailleurs_Sociaux_H%C3%A9ros_Et_Victimes

- Glarner, T. (2014). Agir et art de faire. Répercussions sur le développement identitaire des assistants sociaux. *Phronesis*, 3(3), 63-77.
- Glock, H.-J. (2003). *Dictionnaire Wittgenstein*. Royaume-Uni : Gallimard.
- Gonin, A, Grenier, J. et Lapierre, J.-A. (2012). Impasses éthiques des politiques sociales d'activation. *Nouvelles pratiques sociales*, 25(1), 166-186.
- Gonin, A. et Jouthe, E. (2013). Le travail social. Théories, méthodologies et pratiques. [Chapitre de livre]. Dans H. Dorvil et E. Harper (dir.), *Éthique et travail social. Enjeux, concepts et aspects méthodologiques* (p.69-88). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Goyette, M. et Jetté, C. (2010). Pratiques sociales et pratiques managériales : des convergences possibles? *Nouvelles pratiques sociales*, 22(2), 25-34.
- Healy, K. (2005). *Social work theories in context: creating frameworks for practice*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Honneth, A. (2000). *La lutte pour la reconnaissance*. Paris : Les éditions du Cerf.
- Honneth, A. (2008). La reconnaissance comme idéologie [Chapitre de livre]. Dans *La société du mépris. Vers une nouvelle Théorie critique*. (2^e éd., p.245-276). Paris : Éditions La découverte.
- Huot, F. (2013). Le travail social. Théories, méthodologies et pratiques. [Chapitre de livre]. Dans H. Dorvil et E. Harper (dir.), *Interactions et pratiques du théorique en travail social* (p.115-125). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- James, W. (2007). *Le pragmatisme*. (N. Ferron, trad., S. Madelrieux, préf.). Paris : Éditions Flammarion. 1911.
- Jetté, C. (2001). Une interprétation de l'économie des grandeurs. Vers un nouvel esprit du capitalisme? *Cahier du LAREPPS*, 01-02, 1-41.
- Jetté, C. (2003). Du don comme principe de justification. *Cahier du LAREPPS*, 03-07, 1-51.
- Karsz, S. (2011). *Pourquoi le travail social?* (2^e éd.). Paris : Dunod.
- Kirouac, L. (2007). La brûlure professionnelle: vente de soi et sentiment de sa perte. *Cahier de recherche sociologique*, 43, 77-91.
- Laflamme, S. et Richard, S. (2016). La santé psychique des travailleuses sociales du Québec et de l'Ontario. *Intervention*, 144, 55-70.

- Larivière, C. (2005). Les risques de la nouvelle gestion publique pour l'intervention sociale. *Interaction communautaire*, 70, 13-16.
- Larivière, C. (2008). *L'impact de la restructuration du réseau sur la pratique professionnelle*. Projet de recherche réalisé par le Comité de la pratique concernant les réseaux locaux de santé et de services sociaux de l'OTSTCFQ. Récupéré de <https://www.otstcfq.org/docs/default-document-library/rapport-larivi%C3%A8re-2-final.pdf?sfvrsn=0>
- Larivière, C. (2012). Comment les travailleurs sociaux du Québec réagissent-ils à la transformation du réseau public? *Intervention*, 136(1), 30-40.
- Larouche, J.-M. et Legault, G.-A. (dir.). (2003). L'identité professionnelle. Construction identitaire et crise d'identité. [Chapitre de livre]. Dans *Crise de l'identité professionnelle et professionnalisme* (p.1-25). Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.
- Laugier, S. (2008). Règles, formes de vie et relativisme chez Wittgenstein. *Noesis*, 14, 41-80.
- Laugier, S. (2009). Où se trouvent les règles? § 185-202. [Chapitre de livre]. Dans C. Chauviré et S. Laugier (dir.), *Lire les recherches philosophiques de Wittgenstein* (p. 133-158). Paris : Librairie philosophique J. Vrin.
- Laugier, S. (2010). *Wittgenstein. Le mythe de l'inexpressivité*. Paris : Librairie philosophie J. Vrin.
- Legault G.-A. (dir.). (2003). La crise d'identité professionnelle. Le point de vue des ordres professionnels. [Chapitre de livre]. Dans *Crise de l'identité professionnelle et professionnalisme* (p.27-54). Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.
- Loriol, M. (2003). Donner un sens à la plainte de fatigue au travail. *L'année sociologique*, 53(2), 459-485.
- Martineau, S. et Presseau, A. (2012). Le discours identitaire d'enseignants du secondaire : entre la crise et la nécessité de donner du sens à l'expérience. *Phronesis*, 1(3), 55-68.
- Martuccelli, D. (2007). La souffrance et le modèle de l'individu psychologique. [Chapitre de livre]. Dans M.-H. Soulet (dir.), *La souffrance sociale* (p.31-50). Suisse : Éditions Saint-Paul.
- McGill University. School of social work. (2018). About. Dans *Education*. Récupéré le 13 février 2018 de <http://www.mcgill.ca/socialwork/about>

- Molgat, M. (2010). Définir le travail social [Chapitre de livre]. Dans J.-P. Deslauriers et Y. Hurtubise (dir.), *Introduction au travail social* (2^e éd., p. 19-40). Laval : Les Presses de l'Université Laval.
- Motoi, Ina. (2016). La pensée critique du point de vue du travail social. *Sciences et actions sociales*, 5, 1-28.
- Nachi, M. (2015). *Introduction à la sociologie pragmatique*. Paris : Armand Colin.
- Namian, D. (2013). Souffrance de singularités, montée des affectivités et « climatologie politique ». [Chapitre de livre]. Dans H. Dorvil et G. Racine (dir.), *La souffrance à l'épreuve de la pensée* (p.25-39). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ). (2012). *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux 2012*. Récupéré de https://beta.otstcfq.org/sites/default/files/referentiel_de_competchences_des_travailleurs_sociaux.pdf
- Otero, M. (2013). Repenser les problèmes sociaux des populations « problématiques » aux dimensions « problématisées ». [Chapitre de livre]. Dans M. Otero et S. Roy (dir.), *Qu'est-ce qu'un problème social aujourd'hui? Repenser la non-conformité* (p.351-385). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Otero, M. et Namian, D. (2011). Grammaires sociales de la souffrance. *Les collectifs du Cirp*, 2, 226-236. Récupéré de http://www.cirp.uqam.ca/documents%20pdf/collectifs/23_OteroM_NamianD.pdf
- Paillé, P. (2007). La recherche qualitative. Une méthodologie de la proximité. [Chapitre de livre]. Dans H. Dorvil (dir.), *Problèmes sociaux-tome III. Théories et méthodologies de la recherche* (p.409-433). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Parazelli, M. (2010). L'autorité du « marché » de la santé et des services sociaux. *Nouvelles pratiques sociales*, 22(2), 1-13.
- Parazelli, M. et Ruelland, I. (2017). *Autorité et gestion de l'intervention sociale*. Canada : Presses de l'Université du Québec et Éditions ies.
- Pauzé, M. (2016). Regard sur le social et la souffrance psychique : réflexion sur les enjeux actuels auxquels font face les travailleurs sociaux oeuvrant dans le réseau de la santé et des services sociaux au Québec. *Intervention*, 144, 21-27.

- Pelchat, Y. (2010). L'appel à la participation : une vision privatisée de l'inégalité ? *Nouvelles pratiques sociales*, 22(2), 114-129.
- Pineda, A. (2018, 18 avril). Des travailleurs communautaires épuisés mentalement. *Le devoir*. Récupéré de <https://www.ledevoir.com/societe/525525/des-travailleurs-communautaires-epuises-mentalement>
- Pires, A. (1997). De quelques enjeux épistémologiques d'une méthodologie générale pour les sciences sociales. [Chapitre de livre]. Dans J. Poupard, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer et A. Pires (dir.), *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p.113-169). Montréal : Gaëtan Morin éditeur.
- Pullen Sansfaçon, A. (2011). Ethics and Conduct in Self-directed Groupwork: Some Lessons for the Development of a More Ethical Social Work Practice. *Ethics and Social Welfare*, 5(4), 361-379.
- Quivy, R. et Van Campenhoudt, L. (2011). *Manuel de recherche en sciences sociales* (4^e éd. rév. et augm.). Paris : Dunod.
- Rancière, J. (1995). *La mésestence*. Paris : Éditions Galilée.
- Ravon, B. (2009a). Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux. *Informations sociales*, 2(152), 60-68.
- Ravon, B. (2009b). L'extension de l'analyse de la pratique au risque de la professionnalité. *Empan*, 3, 116-121.
- RÉCIFS (s.d.). *RÉCIFS. Nous avons l'intervention à cœur*. Récupéré de <http://lrecifs.org/>
- Redjeb, B. (1991). L'acte clinique et le geste technique dans la reconquête de l'identité professionnelle du travail social. *Service social*, 40(2), 105-115.
- 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. (1985). *Temps et récit III. Le temps raconté*. Paris : Seuil.
- Ricoeur, P. (1990). *Soi-même comme un autre*. Paris : Seuil.
- Ricoeur, P. (1993). Morale, éthique et politique. *Pouvoirs. Revue française d'études constitutionnelles et politiques*, 65, 5-17.

- Rousseau, M.-L. (2018, 13 février). Les travailleurs sociaux sont aussi au bout du rouleau. *Le Devoir*. Récupéré de <https://www.ledevoir.com/societe/520047/sante-travailleurs-sociaux-au-bout-du-rouleau>
- Sauvé, D. (1990). Règles et langage privé chez Wittgenstein : deux interprétations. *Philosophiques*, 17(1), 45-70.
- Sauvé, D. (1995). La seconde théorie de langage de Wittgenstein. *Philosophique*, 22(2), 213-236.
- Savoie Zajc, L. (2007). Comment peut-on construire un échantillonnage scientifiquement valide? *Recherches qualitatives, Hors-série*, 5, 99-11.
- Soares, A. (2010). *La qualité de vie chez les membres de l'APTS, la CSN et la FIQ au CSSS Ahuntsic/Montréal-Nord. La santé malade de la gestion*. [Rapport de recherche]. Université du Québec à Montréal. Récupéré de http://www.angelosoares.ca/rapports/Rapport_CSSSAMN_Soares.pdf
- Soulet, M.-H. (2003). Penser l'action en contexte d'incertitude : une alternative à la théorisation des pratiques professionnelles ? *Nouvelles pratiques sociales*, 16(2), 125-141.
- Université de Montréal (UdM). École de travail social. (« s.d »). Baccalauréat en travail social. Dans *Présentation*. Récupéré le 4 mars 2018 de <https://admission.umontreal.ca/programmes/baccalaureat-en-travail-social/impression/format.html>
- UQAM. École de travail social. (« s.d. »). La formation. Dans *Baccalauréat en travail social*. Récupéré le 13 février 2018 de <https://travailsocial.uqam.ca/la-formation/baccalaureat-en-travail-social>
- UQAM. École de travail social (2018). Présentation du programme. Dans *Baccalauréat en travail social*. Récupéré le 13 février 2018 de <https://etudier.uqam.ca/programme?code=7698>
- Verhoef, N. (2016, 4 septembre). « Allez donc voir ailleurs... ». *La presse +*. Récupéré de http://plus.lapresse.ca/screens/805d0d23-14df-49b9-8f61-1268eacb0c45_7C_0.html
- Viviers, S. (2014). *Souffrance identitaire de métier. Des conseillers et des conseillères d'orientation s'interrogent sur le présent et l'avenir de leur profession en milieu scolaire*. (Thèse de doctorat). Québec : Université de Laval. Récupéré de <http://theses.ulaval.ca/archimede/?wicket:interface=:2:::>

Wittgenstein, L. (1961). *Tractatus logico-philosophicus suivi d'Investigations philosophiques*. Royaume-Uni : Gallimard.

Xanthos, N. (2006). Les jeux de langage chez Wittgenstein. Dans L. Hébert (dir.), *Signo. Site internet de théories sémiotiques*. Récupéré de <http://www.signosemio.com/wittgenstein/jeux-de-langage.asp>