

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

LES USAGES DES RÉCITS DE LÉGITIMATION EN TRAVAIL SOCIAL :
QUELLE PRISE EN COMPTE DU DESTINATAIRE DE L'INTERVENTION SOCIALE?

MÉMOIRE PRÉSENTÉ
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN TRAVAIL SOCIAL

PAR
JOSÉE-ANNE LAPIERRE

MAI 2012

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.01-2006). 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

Comment faire pour écrire autrement que sur ce
que l'on ne sait pas, ou ce que l'on sait mal...
(Deleuze, cité dans Mendel, 1998 : 18)

François Huot m'a incitée à parcourir des contrées qui m'étaient inconnues, avec un réel intérêt envers les champs explorés et une confiance indéfectible en mes capacités de mener à bien cette entreprise ambitieuse. La qualité de ce projet doit beaucoup à sa rigueur, à sa capacité à faire éclore les germes d'une pensée pas tout à fait définie, mais aussi à sa tolérance au risque et à l'ambiguïté. Il a accepté mon invitation à s'engager hors des sentiers battus et m'a encouragée à y rester lorsque le doute s'installait malgré moi : je lui en sais gré.

Merci aussi...

...à Alicia, Émilie, Huguette, Johanne, Julien, Luc, Marie, Philippe et Simone, mes informateurs, de s'être prêtés à l'exercice avec ouverture, spontanéité et générosité.

...à mon employeur et tout particulièrement à Josée Lamontagne, dont l'engagement envers mon développement professionnel s'est concrétisé en l'octroi d'un congé pour études. Sans ce soutien, réaliser un projet d'une telle ampleur en parallèle à une vie professionnelle qui s'amorçait aurait été tout simplement impossible.

...aux professeurs avec qui j'ai eu la chance de collaborer de plus près au fil de mon parcours, dont la diversité d'ancrages a enrichi mes réflexions : Marie-Chantal Doucet, Audrey Gonin, Josée Grenier, Michel Parazelli.

...à mes estimés collègues : Catherine, Émilie, François-Xavier, Jean-Vincent, Marie-Philippe, Rachel et Shanie, pour les encouragements, suggestions, critiques, questions, potins, débats... et fous rires! Vivre cette aventure avec eux a été à la fois absolument stimulant et très rassurant.

...à mes dévoués réviseurs linguistiques : Émilie, Jean-Vincent et Rachel. La rigueur et la minutie dont ils ont fait preuve a été inversement proportionnelle au temps dont ils disposaient pour accomplir cette tâche cruciale.

...à Francine et Jean-Louis : leur accueil attentionné m'a permis de rédiger dans des conditions idéales pour le sprint estival.

...à Anne-Marie, Jean-Yves et Amélie, pour leur soutien inconditionnel.

Merci à Gilles, enfin... Pour ton humour désarmant, notre complicité quotidienne.

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES TABLEAUX	viii
LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES	ix
RÉSUMÉ.....	x
INTRODUCTION	1
CHAPITRE I : LE PROBLÈME DE LA LÉGITIMATION EN TRAVAIL SOCIAL	8
1.1 Éléments contextuels	9
1.1.1 Professionalisation, rationalisation et technocratisation.....	9
1.1.2 Performativité et brouillage des repères normatifs.....	12
1.1.3 De la perte de sens à la plainte identitaire	14
1.2 Légitimation et travail social : un état de la question	16
1.2.1 Thèmes de légitimation en travail social	16
1.2.2 Fonctions des pratiques de légitimation en travail social.....	21
1.3 Vers une légitimation dialogique de l'action.....	26
1.3.1 Travail social et épistémologie postmoderne	26
1.3.2 La prise en compte du destinataire de l'intervention sociale	28
1.4 Objectifs et pertinence de la recherche	30
CHAPITRE II : LÉGITIMATION ET NARRATIVITÉ	32
2.1 La légitimation.....	33
2.1.1 La légitimation comme expression d'une domination	33
2.1.2 La légitimation comme consensus universalisable.....	34
2.1.3 La légitimation comme consensus partiels.....	35
2.1.4 La légitimation comme construction sociale.....	37
2.1.5 Définition retenue.....	39

2.2 La narrativité	40
2.2.1 Qu'est-ce qu'un récit?	41
2.2.2 Les récits de légitimation	42
2.2.3 Narrativité et production de sens.....	43
2.2.4 Narrativité et professionnalité	44
2.2.5 Narrativité et rationalité	45
2.3 Modèle d'analyse thématique.....	46
2.3.1 Récits sur la pratique.....	46
2.3.2 Récits sur la théorie.....	47
2.3.3 Récits sur l'éthique.....	48
2.3.4 Récits sur le contexte.....	49
2.3.5 Récits sur l'identité.....	50
2.3.6 Récits sur le destinataire.....	52
2.4 Synthèse de chapitre.....	53
CHAPITRE III : MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE.....	55
3.1 Stratégie générale de recherche	55
3.2 Considérations épistémologiques.....	56
3.3 Recrutement et échantillon.....	57
3.4 Déroulement des entrevues et techniques d'entretien	58
3.5 Attitude dans la conversation	62
3.6 Analyse des données.....	63
3.7 Considérations éthiques	64
3.8 Limites de la méthodologie	65
CHAPITRE IV : LES RÉCITS DE LÉGITIMATION EN TRAVAIL SOCIAL	68
4.1 Légitimation basée sur le destinataire.....	68
4.1.1 Les capacités du destinataire	69
4.1.2 Les besoins de la personne	72
4.1.3 La demande du destinataire et son choix.....	74
4.1.4 La mobilisation du destinataire	78

4.2	Légitimation basée sur le contexte de pratique.....	79
4.2.1	Le contexte légal de l'intervention.....	79
4.2.2	Le contexte organisationnel.....	83
4.3	La légitimation basée sur l'éthique	88
4.3.1	Éthique déontique.....	88
4.3.2	Éthique de responsabilité	89
4.3.3	Éthique de conviction.....	93
4.4	La légitimation basée sur la professionnalité.....	95
4.4.1	La responsabilité professionnelle	96
4.4.2	L'autonomie professionnelle.....	97
4.4.3	Champ d'exercice de la profession	99
4.5	La légitimation basée sur le savoir.....	100
4.5.1	Les sources du savoir	100
4.5.2	Narratifs théoriques.....	103
4.6.	Synthèse de chapitre	105
CHAPITRE V : USAGES ET EFFETS DES RÉCITS DE LÉGITIMATION		106
5.1	La mise en œuvre de stratégies rhétoriques.....	106
5.1.1	Appel à la flatterie.....	107
5.1.2	Substitution de personnes.....	108
5.1.3	Mettre de l'avant un consensus	109
5.1.4	Tirer sur le messenger	109
5.1.5	Utiliser la partie pour le tout	112
5.1.6	Utiliser des mots contradictoires pour décrire une même situation.....	114
5.1.7	Changer la signification des mots	116
5.1.8	Amalgamer deux idées	117
5.1.9	Prétexte.....	118
5.1.10	Adaptation contextuelle des récits.....	120
5.1.11	Synthèse de section	120
5.2	L'utilisation du paradoxe	121

5.3 Analyse comparative des usages des récits	123
5.3.1 Même action, même légitimation.....	124
5.3.2 Même action, légitimation différente	125
5.3.3 Action différente, légitimation différente.....	126
5.3.4 Action différente, même légitimation	127
5.4 Les effets des récits de légitimation	129
5.4.1 Effets sur la demande du destinataire.....	129
5.4.3 Effets sur la professionnalité	134
5.4.2 Effets sur l'identité de l'intervenant.....	135
5.4.5 Effets sur la prise en compte du destinataire.....	137
CONCLUSION	140
Limites de l'étude et pistes de recherche.....	141
Principaux apports du mémoire.....	141
APPENDICE A	145
APPENDICE B	151
BIBLIOGRAPHIE.....	153

LISTE DES TABLEAUX

Tableau		Page
3.1	Caractéristiques sociodémographiques et professionnelles des participants	58
3.2	Déroulement de l'entrevue	62
5.1	Analyse comparative des usages des récits de légitimation	124

LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES

CLSC	Centre local de services communautaires
CRDI	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle
CSS	Centre de services sociaux
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
DI	Déficience intellectuelle
DPJ	Directeur de la protection de la jeunesse
LPJ	Loi sur la protection de la jeunesse
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OPTSQ	Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec
OTSTCFQ	Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec
TED	Troubles envahissants du développement
UQAM	Université du Québec à Montréal

RÉSUMÉ

La légitimation constitue une part importante des pratiques langagières des intervenants sociaux; cette forme d'explication et de justification de l'action sert à établir en quoi une action posée est adéquate, pertinente ou efficace. Certains travaux tendent toutefois à démontrer que les processus de légitimation contribuent à évacuer le sens donné à l'action par le destinataire, notamment par la catégorisation de ce dernier (Hall et al., 2006; Huot, 2005), ce qui a pour effet d'occulter sa singularité et sa subjectivité. À partir de ce constat et vu la rareté des recherches empiriques sur ce thème, le principal objectif de ce mémoire est de documenter les récits de légitimation déployés par les intervenants en travail social pour en appréhender l'impact sur la prise en compte (Karsz, 2004) du destinataire de l'intervention sociale. Pour ce faire, il adopte un cadre théorique postulant la construction sociale des phénomènes (Berger et Luckmann, 1986). Il emprunte de plus une orientation narrative, affirmant à l'instar de Lyotard (1979) qu'à la suite de l'effondrement des grands récits légitimateurs, la légitimation est construite par le biais de « petits récits » de légitimation, qui témoignent de consensus locaux et partiels.

Pour cerner ces pratiques de légitimation, des entrevues structurées autour de vignettes cliniques ont été menées avec neuf intervenants sociaux, détenteurs d'un baccalauréat ou d'une maîtrise en travail social. Des analyses narratives thématique, performative et structurale ont été réalisées à partir du corpus recueilli. Sur le plan thématique, cinq thèmes prédominent: les informateurs produisent des récits sur le destinataire, sur le contexte de pratique, sur l'éthique, sur la professionnalité ainsi que sur le savoir pour légitimer leur action. Sur le plan performatif, plusieurs stratégies rhétoriques ont été relevées dans l'argumentation des informateurs, par exemple l'adaptation contextuelle des récits et la mise en œuvre de prétextes. L'analyse structurale dénote pour sa part la présence de paradoxes. Une analyse comparative des récits a finalement été menée : elle indique que les pratiques de légitimation ne sont pas liées logiquement à l'action, mais découlent plutôt de leur contexte d'énonciation.

Différents effets des récits de légitimation sont identifiés : il est constaté que les pratiques de légitimation permettent de consolider la professionnalité des intervenants et qu'elles étayent des stratégies identitaires principalement de type défensif. Ce faisant, elles contribuent cependant à évacuer la demande du destinataire et, ainsi, à restreindre sa prise en compte.

Mots-clefs : Légitimation, travail social, analyse narrative, prise en compte, rhétorique

INTRODUCTION

Comment faire sens des pratiques en travail social? L'essor de la mouvance praxéologique au sein de la profession, tel qu'en témoignent entre autres les travaux de St-Arnaud (1992), Lhotellier et St-Arnaud (1994), et Racine (2000), a incité à une mise en mots des pratiques. Posant l'impératif de faire sens de l'action, ces auteurs proposent différents moyens pour atteindre cet objectif, que ce soit la coopération dialogique entre intervenants (Lhotellier et St-Arnaud, 1994) ou le recours au collectif de travail (Racine, 2000). Cet impératif devient d'autant plus pressant pour les travailleurs sociaux¹ dans un contexte de professionnalisation croissante, caractérisé notamment par la mise en œuvre d'un projet législatif déterminant des actes réservés aux différents corps professionnels et par l'instauration d'un référentiel de compétences que devraient maîtriser les travailleurs sociaux. Des transformations en ce sens sont aussi à l'œuvre dans l'organisation du travail; l'octroi des postes en contexte institutionnel s'avère de plus en plus tributaire d'une évaluation des compétences du professionnel. Les travailleurs sociaux doivent ainsi convaincre de leur professionnalité : celle-ci fait l'objet d'une performance². La performance de la professionnalité s'appuierait souvent sur la production de sens; il s'agirait d'un moyen privilégié utilisé par les intervenants pour persuader du bien-fondé de leur action, affirme Couturier (2000). Il constate ainsi une « postmodernisation du discours professionnaliste fondant sa légitimité non plus sur une expertise positive et rationnelle mais bien sur la capacité professionnelle en situation de produire du sens, au-delà de son efficacité, réelle ou non » (Couturier, 2000 : 140). La production de sens procure ainsi légitimité à des champs de pratique peu investis par la science : « la légitimité produite par la colonisation du tacite par la réflexivité permet alors à des professions n'ayant que fort peu bénéficié des apports technologiques, pensons à

¹ Dans ce document, la forme masculine est généralement utilisée pour alléger le texte.

² La performance d'un acteur, selon Goffman (1959), réfère à toutes les activités d'un participant dans une situation donnée qui servent à influencer les autres participants.

l'enseignement ou au travail social, de « valider » leurs actions par une efficacité proclamée du point de vue de l'acteur » (Couturier, 2000 : 144).

Or, ces façons de faire sens de l'action n'incluent pas les destinataires de l'intervention sociale, puisque l'efficacité est proclamée du point de vue de l'intervenant. De cette façon, tant Racine (2000) que Lhotellier et St-Arnaud (1994) proposent de faire sens des pratiques par le biais de regroupement d'intervenants, oblitérant un acteur essentiel de l'intervention sociale, soit la personne à qui elle est destinée. Pourtant, certaines recherches illustrent que les façons de faire sens établies par les intervenants ne sont pas toujours partagées par les destinataires de l'intervention sociale. Ainsi, dans une étude menée par Huot (2005) auprès de personnes ayant reçu les services des Centres Jeunesse, celles-ci font état de leur difficulté à comprendre, parfois, la cohérence qui lie deux conversations avec des représentants de cette organisation. Cela survient notamment quand les intervenants réfèrent leurs clients à d'autres professionnels, changent d'idée entre deux conversations, interprètent différemment un même comportement selon l'identité de la personne ou encore lorsqu'ils modifient leurs décisions sans expliquer ce changement (Huot, 2005 : 201). Dans chacune de ces situations où deux conversations se superposent, la façon de faire sens qui a été construite lors d'une première conversation ne peut plus s'appliquer lorsque entre en jeu la deuxième conversation. On dira par exemple à une grand-mère qu'elle n'est pas autorisée à voir son petit-fils parce qu'elle lui cause du tort, pour ensuite lui demander d'assumer la garde de ce dernier.

Même si au premier degré, il demeure possible de faire sens de chacune de ces conversations quand elles sont examinées indépendamment l'une de l'autre, un paradoxe est créé au moment où un des acteurs, habituellement le destinataire de l'intervention, tente de créer un sens liant les deux conversations. Huot nomme ce paradoxe entre deux contextes de conversation une boucle charmante (« *charming loop* ») (Huot, 2005 : 208). L'intervenante pourra invoquer la démission de la mère pour justifier sa décision de faire appel à la grand-mère : seront ainsi déployés les narratifs des besoins de l'enfant et de l'urgente nécessité, narratifs qui constituent des pratiques de légitimation. Or, cette façon de faire sens de cette contradiction n'est pas partagée par les destinataires, affirme Huot (2005). Ils comprendront

plutôt les événements en utilisant entre autres des histoires sur l'incompétence des travailleurs sociaux, sur le parti pris de ceux-ci envers les familles d'accueil au détriment des familles biologiques ou encore sur leur recours aux proches seulement en cas de dernière nécessité. (Huot, 2005 : 204). Une même intervention, deux façons de la concevoir ; pour la travailleuse sociale, il est légitime de faire appel à la grand-mère maintenant que la mère ne veut plus s'occuper de son enfant ; pour la grand-mère, ce n'est qu'un exemple de plus qui vient étayer le récit selon lequel les travailleurs sociaux abusent de la générosité de la famille élargie.

Cette recherche prend ainsi source, d'une part, dans le constat d'un point aveugle dans la mouvance praxéologique. On y postule que les professionnels construisent le sens de l'action : ce faisant, on néglige ce que pourraient en dire les destinataires de l'intervention, alors que ceux-ci ont leur propre façon de comprendre les situations. D'autre part, cette étude origine d'un questionnement sur les narratifs contradictoires utilisés par les intervenants sociaux dans leurs interactions. En effet, en tant que travailleuse sociale en CLSC auprès de familles, j'ai été confrontée à différentes situations où l'intervenant – parfois moi-même – formulait des énoncés qui apparaissaient contradictoires. Comment les familles pouvaient-elles comprendre qu'un intervenant, une journée, tiennent des propos de soutien et d'encouragement, pour ensuite leur annoncer qu'il avait signalé leur situation au Directeur de la Protection de la Jeunesse? Comment un parent fait-il sens de la quasi obligation de participer à un suivi ou à un groupe de parents, à défaut de quoi, on lui dit que son enfant ne pourra recevoir les services nécessaires? Ne se trouve-t-il pas dans un contexte volontaire? Si les intervenants parviennent de différentes façons à faire sens de ces contradictions, il semble que celles-ci ne soient pas toujours partagées par les destinataires. Par ailleurs, la prégnance de certaines façons de faire sens de ces contradictions n'offre souvent pas d'espace à la discussion. On dira ainsi à une famille que l'on est tenu par la loi de signaler leur situation à la DPJ. Ou à un parent que l'on ne peut pas traiter seulement son enfant, puisque le comportement de celui-ci est un symptôme d'un dérèglement du système familial. Les recours respectifs, dans ces deux exemples, à l'autorité légale et à l'autorité scientifique

signent la fin de la discussion. Ce sont là des narratifs³ de légitimation de la pratique; les milieux de pratique et de formation socialisent les intervenants à ces différents arguments, qui ont pour effet de renforcer les rapports de pouvoir entre intervenants et destinataires. À cet effet, rappelons que « les professionnels et professionnelles dans les métiers relationnels prennent du pouvoir par le contrôle des rapports communicationnels à la faveur de leur fort capital lexical et sémantique » (Couturier, 2000 : 144).

Cette étude origine ainsi d'un questionnement sur les façons de légitimer les pratiques d'intervention sociale. Comment les travailleurs sociaux justifient-ils leurs actions? Quels effets ont leurs arguments sur le déroulement de l'intervention? Ces justificatifs, ou narratifs de légitimation, sont des consensus partiels et locaux sur les « bonnes raisons » d'agir. Ils sont compréhensibles par les participants à une interaction du fait de la participation de ces derniers à un même jeu de langage (Wittgenstein, 1961). Ils varieront ainsi selon le contexte d'énonciation : la légitimation change selon l'interlocuteur et le jeu de langage en présence. L'argumentation différera selon l'interlocuteur : alors qu'un intervenant peut tenter de faire alliance avec un destinataire en invoquant l'absurdité des contraintes organisationnelles pour justifier sa décision d'interrompre le suivi, par exemple, il ne tiendra pas le même discours à son gestionnaire – à qui il parlera peut-être plutôt de la résistance au changement du destinataire pour justifier cette même décision.

Utilisant ces différents narratifs, les intervenants construisent leurs récits de pratique dans une performance de leur professionnalité. De cette façon, Hall, Slembrouk et Sarangi (2006) notent que les récits des travailleurs sociaux servent à étayer leur compétence : les décisions qu'ils prennent doivent s'appuyer sur des raisons d'agir qui soient intelligibles pour leur interlocuteur : « Professional displays competence in using professional words and formulations in their speech and writing to justify their actions and assessments, to counter actual or potential criticism and display authority.» (Hall et al., 2006 : 17). Les récits s'avèrent organisés autour de ces « bonnes raisons » et servent principalement à les déployer. Il s'agira dans ce mémoire d'amener des intervenants à parler de leur pratique pour

³ Les mots « narratif » et « récit » seront utilisés indistinctement au cours de ce mémoire.

documenter, d'une part, ce qui est recevable comme justification des pratiques au sein du réseau de la santé et des services sociaux dans le contexte actuel et d'autre part, pour tenter d'appréhender les effets de ces légitimations sur les interactions. Or, les recherches actuelles laissent déjà entrevoir que la légitimation de l'action est un obstacle à la prise en compte des destinataires.

Hall et ses collaborateurs (2006) soutiennent ainsi que la légitimation est étroitement liée à la catégorisation des événements, des clients et de l'action : « Social workers, clients and other professionals produce detailed descriptions and formulations which feed into emergent professional categories, and form the basis of debate, argument and action. » (Hall, et al, 2006 : 29). Ces catégories sont établies et maintenues par les interactions, mais découlent des routines discursives disponibles. Hall (1997 : 93) illustre ainsi dans un autre texte comment des professionnels déploient la catégorie « retard de développement » (*failure to thrive*) pour démontrer la négligence de parents, alors que d'autres explications seraient peut-être possibles – dont un développement « normalement » plus lent que la moyenne. L'utilisation de cette catégorie permet toutefois de justifier certaines pratiques d'intervention : si on se trouve devant un enfant qui présente un retard de développement, il devient légitime de le retirer de son milieu familial. Ceci rejoint la conception de Couturier et Huot, qui soutiennent que « la catégorie traduit moins un objet qui se donne à la conscience par une forme qu'un ensemble de règles cognitives et épistémologiques, soit des activités de l'esprit, qui structurent la connaissance » (Couturier et Huot, 2003 : 112). La catégorie s'avère, dans cette optique, une construction qui témoigne d'une certaine constitution du savoir et permet par le fait même la légitimation des pratiques. Le savoir et le pouvoir sont ainsi étroitement reliés, comme le soutient Foucault (1993). Le savoir constitue des normes ; en s'appuyant sur celles-ci, les professionnels disposent d'un pouvoir et d'une légitimité d'action. Le pouvoir disciplinaire s'exerce ainsi par la normalisation : il s'agit de « mesurer en termes quantitatifs et hiérarchiser en terme de valeur les capacités, le niveau, la « nature » des individus. Faire jouer, à travers cette mesure « valorisante », la contrainte d'une conformité à réaliser. » (Foucault, 1993 : 215). Devant un enfant qui ne respecte pas les consignes, par exemple, le recours à divers narratifs est possible : on pourra par exemple qualifier l'enfant de turbulent

ou évoquer un trouble d'opposition avec provocation. Chacune de ces catégories parle d'un degré différent de dérogation à la norme, autorisant des interventions distinctes.

La catégorisation permet ainsi d'appréhender des phénomènes ; il s'agit selon Hall et al. (2006) d'un procédé qui sert souvent à appuyer la légitimation de l'action. Elle contribue d'une part à une oblitération de la singularité, et d'autre part à une mise à l'écart de la subjectivité par l'objectivation : la particularité de la situation et le sens que lui donne l'acteur sont ainsi évacués au profit d'une mesure de l'écart à la norme. Pourtant, les dimensions singulières et subjectives de l'individu sont essentielles à sa « prise en compte », qui impliquerait selon Karsz (2004) la reconnaissance de la place qu'occupe le destinataire de l'intervention sociale. Plusieurs mécanismes peuvent empêcher cette prise en compte : les narratifs de légitimation de l'intervention, notamment, fonctionnent parfois comme un point final mis à une conversation, où l'intervenant cherche à faire valoir une certaine perspective. Il pourra évoquer son mandat, son intention d'aider, son expérience de travail ou le respect du destinataire pour convaincre son interlocuteur du bien-fondé de son action. Or, si le destinataire refuse de se laisser convaincre, on le qualifiera de parent évasif ou agressif, comme en témoigne une recherche menée par Huot (2005). Garde-fous contre le potentiel de dérive présent dans tout échange, les narratifs de légitimation permettent de garder en tête l'objectif fixé. Seulement, cet objectif est établi univoquement, par l'intervenant et ce qu'il porte des orientations institutionnelles. Dès lors, on se situe dans un paradigme moderniste, tablant sur des légitimités préconçues et négligeant le potentiel d'incertitude présent dans toute interaction. Aussi, peut-être qu'un certain usage des narratifs de légitimation étouffe-t-il la possibilité de faire autrement, ou de faire ensemble.

Cette étude se propose de documenter les narratifs de légitimation mis en œuvre dans le champ du travail social et à en cerner les effets. Pour ce faire, le premier chapitre définira le problème de la légitimation en travail social à travers une description de certains éléments du contexte de la pratique ainsi que par une revue de la littérature portant sur la légitimation en travail social. Le deuxième chapitre exposera le cadre théorique employé ; les concepts de légitimation et de narrativité seront particulièrement abordés. Le troisième chapitre détaillera

ensuite la méthodologie de recherche utilisée. Le quatrième chapitre déclinera les récits de légitimation identifiés dans le corpus recueilli, alors que le cinquième chapitre analysera les usages de ces récits et discutera des effets de la légitimation en travail social.

CHAPITRE I

LE PROBLÈME DE LA LÉGITIMATION EN TRAVAIL SOCIAL

La pertinence et l'efficacité de l'action des travailleurs sociaux sont depuis longtemps soumises à de vives critiques. La profession a traversé des crises d'identité et de légitimité successives (Favreau, 2000), notamment à cause d'une confusion identitaire en relation à d'autres champs d'analyse de la relation d'aide – psychologie, sociologie, criminologie (Lecomte, 2000b). Ces crises d'identité de la profession s'inscrivent par ailleurs dans un contexte social marqué par un brouillage des repères normatifs (Parazelli, 2000). Les grands récits légitimateurs s'effritent avec l'avènement de la postmodernité (Lyotard, 1979). Or, persistent des mécanismes d'explication et de justification de l'action en travail social – les narratifs de légitimation. Quels sont ces narratifs? Quels sont leurs effets? C'est ce que cette étude tentera de cerner. Les recherches existantes tendent toutefois à illustrer que ces processus de légitimation sont ancrés dans un registre moderne, ne permettant pas la prise en compte du destinataire de l'intervention sociale.

Ce premier chapitre présentera d'abord des éléments historiques et actuels qui illustrent l'importance du problème de légitimation en travail social. Il établira ensuite une revue de littérature des recherches menées sur les pratiques de légitimation en travail social et qui traitent principalement soit des thèmes ou des fonctions de la légitimation en travail social. Il sera subséquemment argumenté que les travaux sur la théorie de l'action en contexte d'incertitude (Soulet, 2003) ainsi que sur la prise en compte (Karsz, 2004) ouvrent des perspectives dialogiques qui pourraient s'avérer utile pour l'analyse des pratiques de légitimation en travail social.

1.1 Éléments contextuels

Cette section dressera un rapide tour d'horizon d'éléments du contexte qui situent l'importance du problème de légitimation en travail social.

1.1.1 Professionalisation, rationalisation et technocratisation

En 1960, la création de la « Corporation des travailleurs sociaux professionnels de la province de Québec » permet une reconnaissance du caractère professionnel de la pratique des travailleurs sociaux; ceci constitue une première étape dans l'autonomisation du travail social face à l'Église (Renaud, 1978). La professionnalité du travail social s'avère d'ailleurs consacrée dans le rapport Boucher : « le service social n'est plus une technique de charité; il est une discipline scientifique qui requiert une formation avancée » (Renaud, 1978 : 45). Ceci permettra par la suite la constitution d'un champ de pratique exclusif, axé sur la réadaptation des familles (Renaud, 1978). Les années 1960 s'avèrent ainsi pour le travail social une période de consolidation professionnelle, qui prend son essor principalement à partir de la technique du casework. Telle que mise en place et théorisée par Mary Richmond, cette pratique vise une reconstitution de l'histoire de vie de la personne et cherche à mettre à jour les dysfonctionnements personnels et sociaux dans le but d'établir un diagnostic social (Groulx, 2007).

Au Québec, ce qu'on appelle aujourd'hui le travail social s'avère la synthèse de deux types de pratique : le casework et l'animation sociale (Groulx, 2007). Cette dernière, inspirée par Jane Addams et Saul Alinsky, mise plutôt sur une mobilisation de la communauté pour que celle-ci puisse s'attaquer aux problèmes sociaux rencontrés par ses membres : il s'agit d'une approche qui s'attarde particulièrement aux inégalités sociales et qui cherche à transformer les rapports de pouvoir entre dominants et marginalisés. Selon Groulx (2007), c'est la mise sur pied dans les années 1960 d'un système socio-sanitaire principalement géré par l'État qui aurait eu pour effet de forcer un mariage de raison entre ces deux courants, les soumettant par ailleurs progressivement à des impératifs de performativité. L'on assiste ainsi au « passage

d'une logique religieuse à une rationalité étatique » (Mayer, 1995 : 1016) : les agences diocésaines de service social font place à un système gouvernemental, qui vise une meilleure planification et une gestion plus efficace des ressources dans un contexte d'accroissement des problèmes sociaux et de perte de légitimité de l'Église.

La mise en place de ce système fait suite à la Commission Castonguay; or, celle-ci entraîne une déqualification des travailleurs sociaux.

La Commission critique tout le réseau des services sociaux, de même que les travailleurs sociaux eux-mêmes, et elle propose un nouveau modèle axé sur une déprofessionnalisation des structures et des agents. C'est donc toute la constitution du pouvoir des travailleurs sociaux qui est visée par la Commission, car celle-ci attaque tous les fondements du pouvoir de ces derniers et propose en retour une structure dont le contrôle leur échappe (Renaud, 1978 : 126).

Affirmant que le réseau socio-sanitaire s'est développé en fonction des intérêts corporatistes des travailleurs sociaux plutôt que des besoins de la clientèle, la Commission Castonguay a un triple effet délégitimant sur le travail social. Elle délégitime premièrement la place centrale qu'occupent les travailleurs sociaux dans le champ des services sociaux, soulignant que ce champ est trop vaste pour être contrôlé par une seule profession. Deuxièmement, elle délégitime la formation des travailleurs sociaux, arguant que celle-ci est trop générale. Troisièmement, elle nie le caractère thérapeutique de l'intervention en travail social, proposant de remplacer le mot « traitement » par le mot « aide » pour dénommer l'action des travailleurs sociaux : ainsi, la Commission « plonge la déqualification jusque dans le vocabulaire qui sert à désigner l'acte professionnel » (Renaud, 1978 : 133). La Corporation avait posé les premiers jalons de la professionnalisation du travail social; celle-ci se voit toutefois directement remise en cause par la Commission Castonguay.

Par ailleurs, la déprofessionnalisation a pour effet d'écarter les travailleurs sociaux de la direction des services sociaux. Les fonctions de supervision et d'exécution sont disjointes : il y a amorcé d'une division sociale du travail. L'étatisation des services sociaux signe ainsi le début d'une organisation du travail technocratique, qui sera fortement dénoncée dans les

années 1980 : « La technocratie d'État a implanté l'esprit technicien en subordonnant les professions de la santé et de l'intervention sociale à la double contrainte technico-politique dont la symbiose annonce le spectre de l'État technocratique : l'enfermement et la dépendance » (Redjeb et Laforest, 1983 : 107). La rationalisation et la bureaucratie sont perçues comme des obstacles à des services sociaux répondant aux réels besoins de la population : « À l'expert et au fonctionnaire éloigné des gens, on oppose le droit des usagers à de nouveaux services, à des services de qualité et à des ressources légères plus près des communautés locales. » (Favreau, 2000 : 34).

Le champ de la profession se voit structuré par des oppositions quant à l'organisation des services (religieuse ou étatique), quant à la nature de l'acte professionnel (thérapie ou aide) et quant au lieu de dispensation des services (institutionnel ou communautaire). Une autre tension, épistémologique celle-là, est soulignée par Chouinard et Couturier (2006). Ils soutiennent que le pôle performatif-libéral connaît actuellement une recrudescence dans les services sociaux, en opposition au travail social qui se trouverait plus près du pôle constructiviste:

Il s'agit du bon vieux positivisme qui revient actuellement en force avec l'approche populationnelle et la perspective dite des résultats probants et des bonnes pratiques, mais aussi de la raison technocratique et managériale qui connaît une nouvelle jeunesse à la faveur de la création des CSSS (Chouinard et Couturier, 2006 : 179).

Cette structuration du champ défavoriserait le travail social, qui ne se situe pas dans une logique de performance : « Cette performativité pose tout acteur à la marge de la performance libérale, ou œuvrant auprès de clientèles qui ne comptent plus dans une perspective performative, dans une position faible du champ. C'est bien entendu le cas du travail social. » (Chouinard et Couturier, 2006 : 180). Ce défaut de reconnaissance serait dû à l'abîme épistémologique qui sépare les théories prônées au sein de la formation en travail social et celles valorisées par les milieux de pratique : « C'est ainsi que les intervenants sociaux, formés et militants du constructivisme, œuvrent dans des contextes où l'action est de plus en plus mesurée, compilée, comparée. » (Chouinard et Couturier, 2006 : 180). Les discours constructivistes maîtrisés par les diplômés ne trouveraient donc généralement pas écho dans

les milieux professionnels. De la même façon, Biron (2006) affirme que les organisations de services publics seraient maintenant dominées par le « productivisme »:

Cette primauté de la rationalité instrumentale traverse de part en part les organisations de services publics. On y gère les employés comme des *ressources* humaines. On multiplie les protocoles d'intervention et les politiques administratives de réduire au maximum l'espace de l'imprévu et du particulier. Les communications sont de plus en plus encadrées par l'intermédiaire de formulaires. Les objectifs d'intervention doivent être mesurables (Biron, 2006 : 213).

1.1.2 Performativité et brouillage des repères normatifs

Cette prégnance d'une logique gestionnaire visant l'efficacité témoignerait selon Biron (2006) de la perte de sens qui caractérise le monde contemporain. Se référant à Freitag (1995), elle soutient que la société est « en voie de disparaître comme *projet et finalité* pour n'être plus qu'un système d'organisation et de *moyens* pour gérer efficacement » (Biron, 2006 : 212). Lyotard (1979) avance de la même façon que la condition postmoderne serait caractérisée par un essor de la performativité au détriment des grands récits légitimateurs de la Vérité et de l'Émancipation, qui se seraient érodés. Ces deux récits, vecteurs d'un certain idéal, auraient orienté la production de savoirs pendant la période moderne. Le premier, présent notamment au sein de l'idéalisme allemand et particulièrement manifeste dans le projet d'Encyclopédie de Hegel, vise la production d'un savoir où toutes les disciplines s'uniraient et dont pourraient découler des principes d'action. On suppose ainsi que « la recherche des vraies causes dans la science ne peut manquer de coïncider avec la recherche des justes fins dans la vie morale et politique » (Lyotard, 1979 : 56). Le deuxième récit fonde la validité du savoir sur l'autonomie de la volonté que celui-ci permet. Le savoir devient ainsi un moyen d'atteindre une fin déjà identifiée, soit l'Émancipation, alors que dans le premier narratif le savoir était érigé comme une fin en soi. On met ainsi de l'avant une fonction critique du savoir, dont l'objectif est avant tout de promouvoir la liberté de l'humanité.

Cependant, ces deux récits auraient peu à peu perdu de leur pouvoir légitimant. D'une part, leur qualité de récit permet finalement de les reléguer dans la même catégorie où les Modernes ont confiné les savoirs narratifs de type traditionnel tels les mythes et la religion. En effet, ces récits n'appartiennent pas à la science, mais permettent de légitimer celle-ci. Or, dans un contexte où l'on n'accorde de crédibilité qu'à la science, ces récits s'effritent *de facto*. D'autre part, la multiplication des moyens de production technique aurait présidé à un glissement de la valeur accordée aux savoirs eux-mêmes : dans un contexte d'éclatement de l'information disponible, on accorderait maintenant de la valeur à la quantité d'information plutôt qu'à la nature de celle-ci. La performativité aurait remplacé la liberté et la vérité : l'accent s'est déplacé des fins vers les moyens. Il y aurait ainsi délégitimation du savoir.

L'on assiste ainsi à un « brouillage des repères normatifs », avance Parazelli (2000) : vu la faiblesse des idéaux collectifs suite à l'essor de l'individualisme et des particularismes, chacun doit trouver le sens à donner à sa vie. Il y a injonction paradoxale à la liberté et à l'émancipation : « Dorénavant, être comme les autres, c'est devoir être différent » (Parazelli, 2004 : 12). Ce brouillage des repères normatifs n'est pas sans effet sur l'intervention sociale : les normes qui sous-tendaient les pratiques d'intervention sociale sont elles aussi en transformation.

Les normes, les valeurs collectives, les modèles culturels qui légitimaient les pratiques du travail social, connaissent des bouleversements importants. Les attentes et les besoins des publics de ces différents métiers se transforment, ainsi que le cadre et les conditions de travail de leurs travailleurs (Franssen, 2005 : 139).

Ce délitement des normes ne serait pas sans conséquences sur l'action des travailleurs sociaux, soutient l'auteur. Mais quels effets ce contexte a-t-il concrètement sur l'intervention sociale?

1.1.3 De la perte de sens à la plainte identitaire

L'absence d'idéal collectif pouvant soutenir les professions d'aidants serait à la source, selon Biron (2006), d'une part de la souffrance éprouvée par les intervenants. Cette « perte de référence à toute transcendance » (Biron, 2006 : 210) traverserait par ailleurs toute la société : « Nous sommes plongés dans un contexte où il n'y a pas de consensus sur ce qui pourrait constituer un horizon de sens. Chacun est renvoyé à lui-même pour explorer le mystère de son existence. » (Biron, 2006 : 210). Cette perte de sens se trouverait renforcée par le « productivisme », mode de gestion privilégié par les organisations et caractérisé par une exigence constante d'excellence :

Le culte de la performance dans une organisation, en plus d'exercer une pression sur les employés, entraîne une perte de sens pour eux, en raison d'une définition réductrice de la notion d'efficacité. Dominée par des critères économiques, l'efficacité s'y trouve restreinte à l'atteinte de résultats financiers au détriment d'une contribution collective à des valeurs sociales, morales, environnementales (Biron, 2006 : 210).

Il y aurait ainsi opposition entre le modèle productiviste et les idéaux éthiques des intervenants, marqués par la solidarité et l'entraide, ce qui peut contribuer selon Biron (2006) à l'épuisement professionnel de ceux-ci.

Dans le même ordre d'idée, le manifeste du RÉCIFS (Regroupement, Échanges, Concertation des Intervenantes/Formatrices en Social) témoigne de doléances eu égard à l'organisation des services sociaux.

Nous souffrons de plus en plus d'épuisement professionnel, de fatigue sans compter les angoisses dues à une charge de travail de plus en plus lourde à supporter sans que nous puissions avoir notre mot à dire. Nous déplorons enfin le fait qu'on nous responsabilise individuellement lorsque nous n'atteignons pas les quotas déterminés par les administrations locales. Nous dénonçons aussi le minutage de nos interventions qui a débuté dans certaines de nos institutions: l'intervention sociale ne pourra et ne devrait jamais être circonscrite dans une période de temps limite (RECIFS, 2011 : 2).

Il souligne l'impact négatif de la Nouvelle Gestion Publique sur la santé mentale des intervenantes, les intervenantes y étant posées comme victimes de leurs conditions de travail : « Cette lourdeur, nous la portons jour après jour, semaine après semaine jusqu'à ce qu'une d'entre nous craque et se retrouve en arrêt de travail. Aujourd'hui, nous sommes nous aussi les victimes de ce système! » (RECIFS, 2011 : 7).

Au-delà des manifestations documentées de l'épuisement professionnel des travailleurs sociaux (absentéisme, congés de maladie, etc.), il est intéressant de saisir quelle est l'utilité des narratifs sur l'épuisement dans le contexte du travail. En d'autres mots, à quoi sert-il de parler d'épuisement? Selon Franssen (2000), le discours de la plainte constituerait une stratégie identitaire pour faire face à la contradiction entre « la définition idéale du rôle et la réalité de celui-ci » (Franssen, 2000 : 63). Le malaise des travailleurs sociaux ne serait pas tant l'expression d'une identité divisée par les paradoxes, contradictions et mutations de leur rôle qu'un mode de gestion identitaire, qu'une construction discursive au travers de laquelle les assistants sociaux donnent sens à leur expérience (Franssen, 2000 : 61). À travers les changements structurels et les bouleversements normatifs, Franssen attribue ainsi à l'acteur la possibilité de faire sens du monde qui l'entoure. Il postule ainsi une autonomie de l'acteur en soutenant que son action n'est pas complètement déterminée par le contexte : ce n'est pas parce que les repères normatifs ont changé que l'acteur devient incapable de donner sens à ce qui l'entoure. En intervention sociale, les façons de donner sens à l'action seront particulièrement perceptibles dans les pratiques de légitimation, puisque légitimer, c'est fournir le cadre d'interprétation d'une pratique. Ainsi, on peut se demander à l'instar de Parazelli (2004 : 13) : « À partir de quelle position légitimer une forme d'intervention sociale lorsque les repères normatifs n'ont plus de stabilité ou d'échos absolus dans les collectivités? » Pour répondre à cette question, il est nécessaire de dresser le portrait des études ayant porté sur la légitimation en travail social.

1.2 Légitimation et travail social : un état de la question

Très peu de recherches ont été menées sur les pratiques de légitimation en travail social. Cette section expose la revue de littérature, en premier lieu, des écrits qui ont cherché à identifier des thèmes de légitimation en travail social. En deuxième lieu, elle présente les travaux de deux auteurs qui, sans aborder explicitement la question de la légitimation en travail social, ont produit des écrits qui permettent d'identifier des fonctions de la légitimation en travail social.

1.2.1 Thèmes de légitimation en travail social

Les pratiques de légitimation s'inscrivent dans des ensembles plus larges, qui constituent des thèmes de légitimation en travail social. Cette dénomination fait référence aux sujets fréquemment abordés quand un acteur légitime sa pratique. Différents auteurs ont cherché à décliner les thèmes de légitimation utilisés en travail social. Parmi les classifications établies, Hatzfeld (1998), parle de légitimation par les idéaux moraux, qui serait remplacée par les légitimités institutionnelle, démocratique et de compétence. Zúñiga (1993) identifie quant à lui les discours dominants de l'État, de la Science et de l'Individu, alors que Perrier (2006) distingue les légitimations scolaire et pratique.

1.2.1.1 La légitimation par les idéaux moraux

Hatzfeld (1998) affirme que le travail social a fondé ses légitimités sur un système de valeur particulier : la personne humaine. Ce système de valeur d'orientation humaniste prendrait source dans les origines religieuses de la profession. Il conduirait les intervenants à « hypertrophier la relation avec le client » (Dutrenit, cité dans Hatzfeld, 1998 : 31) et à accorder une plus grande valeur au savoir-être qu'au savoir ou au savoir-faire. L'intuition est valorisée : on table sur les qualités innées plutôt que sur des connaissances ou des techniques apprises. C'est pourquoi on parlera de la « vocation » de l'intervenant comme ensemble

d'attitudes et de prédispositions qui permet l'exercice de la profession. Dans cette perspective, le travailleur social se réfère à des idéaux moraux pour fonder son identité et son action :

Le secteur a eu tendance à s'appuyer sur des certitudes absolues et des pseudo-évidences : celle de profession et d'institutions fatalement aidantes, accueillantes, thérapeutiques ou éducatives, dès lors qu'elles auraient consigné ces finalités philosophiques dans leurs statuts, celle d'une clarté immédiate des pratiques et de leurs objectifs. (Loubat, cité dans Hatzfeld, 1998 : 35-36).

Franssen (2005 : 139) relève de la même façon un idéal de paix qu'on aurait associé au travail social, « la promesse d'une société progressivement pacifiée et réconciliée ». Celui-ci aurait cependant été remis en question avec l'effritement des convictions modernistes dû au scepticisme de l'époque postmoderne. Par ailleurs, cette forme de légitimation reposant sur les intentions évacue toute forme d'évaluation : « L'absence de toute évaluation est l'une des conséquences majeures de l'autolégitimation et du primat de l'idéologie : pourquoi évaluer ce qu'on fait dès lors que l'on est convaincu d'avoir raison et de faire bien ? » (Loubat, cité dans Hatzfeld, 1998 : 36). Elle n'arrive donc pas à remplir sa principale fonction, la reddition de comptes, car il s'agit de légitimer l'action en affirmant qu'il n'y a nul besoin de la légitimer puisque les intentions la guidant sont pures. « Le réel est dans l'intention », affirme Argyris (cité dans Couturier, 2000 : 145). Cela évacue la médiation possible de la raison, critique toutefois Couturier (2000).

Un exemple de ce type de légitimation se trouve dans une situation décrite par St-Arnaud (1992 : 78-80), lorsqu'il relate une discussion entre une stagiaire et son superviseur. Alors que la stagiaire critique une action qu'elle a posée envers un client, l'estimant non-collaboratrice et coercitive, le superviseur ne prend pas en compte ces arguments et juge de la validité de l'action de la stagiaire par le fait même que celle-ci ait été posée. « On peut dire que tu as triché ; mais on peut dire aussi que tu as laissé tombé certains aspects du modèle qui ne tenaient pas compte de ton insécurité et de ton manque d'expérience dans la négociation d'un contrat d'intervention » (St-Arnaud, 1992 : 80). L'intuition de la stagiaire l'aurait guidée

vers une action juste – peu importe ce qu'en disent les modèles qui favorisent une coopération entre l'intervenant et le client.

1.2.1.2 Les légitimités institutionnelle, démocratique et de compétence

Face à ces pratiques de légitimation jugées insuffisantes, Hatzfeld (1998) étudie des pratiques émergentes du travail social français pour identifier les nouvelles légitimités qui y sont mises de l'avant : elle en conclut que ce sont les légitimités institutionnelle, démocratique et de compétence. La légitimité institutionnelle est celle dont dispose une personne ou un collectif « dans ses actes et paroles du fait de son appartenance à une institution » (Hatzfeld, 1998 : 107). Elle établit un lien entre l'acteur et une certaine instance, qui détermine son rôle, son statut ainsi que ses responsabilités ; elle fait de l'acteur un représentant de cette institution. Sa principale limite s'avère la bureaucratie : la légitimité institutionnelle pure serait en effet uniquement procédurale. La légitimité démocratique est « celle qu'un soutien populaire confère à un individu ou à un organisme » (Hatzfeld, 1998 : 111). Elle est souvent fondée sur une interprétation : on estimera que l'acteur représente l'opinion d'un groupe et on accordera du crédit à ses affirmations, mais il s'agit d'un soutien difficile à prouver. Cette légitimation serait utilisée par les travailleurs sociaux quand ils usent de l'argument de la proximité avec leurs publics pour affirmer qu'ils savent ce que ces derniers désirent ou ce dont ils ont besoin. Enfin, la légitimité de compétence « appartient à l'individu en vertu de ses capacités à accomplir une tâche » (Hatzfeld, 1998 : 114). Cette légitimité se fonde sur une efficacité dans les gestes posés : elle est issue non seulement des diplômes et de l'expérience professionnelle, mais de l'habileté concrète à comprendre des problèmes et à appliquer des solutions. La limite de ce type de légitimité se trouve toutefois justement dans la mise en œuvre des compétences, qui exige souvent comme pré-requis soit une légitimité institutionnelle, ou une légitimité démocratique. Ces types de légitimité seraient ainsi inévitablement incomplets ; ils chercheraient par ailleurs « à renforcer leur valeur en se cumulant » (Hatzfeld, 1998 : 118). Hatzfeld démontre ainsi à la fois comment certains thèmes

peuvent être mobilisés par les travailleurs sociaux pour faire état de leur légitimité et comment ils s'agencent entre eux pour se compléter.

1.2.1.3 Les discours dominants de l'État, de la Science et de l'Individu

Pour sa part, Zúñiga (1993) identifie la domination de certains discours de légitimation dans le champ du travail social et démontre comment leur fondement est précaire. L'auteur identifie ainsi trois discours de légitimation – c'est-à-dire des « justifications qui s'appuient sur des raisons reconnues comme étant socialement (scientifiquement et politiquement) valables » (Zúñiga, 1993 : 36) – qui traversent le travail social : la Science, l'État et l'Individu. La première légitimation fait reposer le travail social sur une réalité mise au jour par une démarche empirique ; la deuxième s'appuie sur l'évidence des problèmes sociaux ; la troisième table sur la demande des individus. Zúñiga critique ces discours, démontrant leur ancrage moderniste en utilisant la théorie constructiviste ; il soutient que la Science est une construction culturelle parmi d'autres, que la conception des problèmes sociaux est influencée par des intérêts politiques et que la demande de l'individu est souvent interprétée de façon à cadrer dans l'offre de services de l'institution. Il invite les praticiens à se distancer de ces discours pour inventer le leur, qui s'élaborerait dans l'action. Zúñiga, en proposant de légitimer l'action par la pratique, élabore ainsi un autre discours de légitimation, où se situerait la possibilité pour le travail social de développer sa propre rationalité :

C'est par sa domestication aux discours dominants sur l'objectivité des sciences et de ses critères de sélection d'orientations et des méthodes, sur l'omniscience et l'impartialité sociale de l'État dans sa définition des problèmes sociaux et sur la pleine liberté des usagers potentiels dans la formulation de ses demandes que le travail social se prive de sa propre rationalité (Zúñiga, 1993 : 49).

Or, en militant pour la revalorisation de la pratique et en s'inscrivant dans la lignée de Schön (1994), St-Arnaud (1992), Racine (2000) et autres tenants de la praxéologie, l'auteur fait l'impasse sur les dérives que comporte aussi ce discours.

1.2.1.4 La dichotomie entre les légitimations scolaires et pratiques

Perrier (2006) soulève quant à lui les dérives que peut comporter une légitimation par la pratique. Une « idéologie du sens commun » (Perrier, 2006: 119) serait à l'œuvre au sein du travail social, selon laquelle « le réel est ce qui se voit et se subit » (Perrier, 2006: 119). Ce faisant, on fait l'impasse sur la construction sociale des problèmes sociaux visés par l'intervention, « dans la croyance que ce que l'on fait est *neutre* idéologiquement » (Perrier, 2006: 127). Cette supposée neutralité de la pratique, opposée à une théorie conçue comme ancrée idéologiquement et politiquement, témoigne du clivage souvent à l'œuvre dans les perceptions du rapport théorie-pratique en travail social. Ce clivage irait même jusqu'à structurer les formations en travail social (Perrier, 2006: 12). Il proviendrait d'une double filiation du travail social, pratique traversée à la fois par un idéal de vocation et par une volonté de professionnalisation, qui mettrait de l'avant une scolarisation et une expertise. Or, ces deux dimensions « de morale et de technicité, articulées de fait dans les pratiques du Travail Social comme dans toute pratique sociale, y sont vécues comme étant séparées et autonomes » (Perrier, 2006: 80). Ceci constituerait un type de rapport particulier au savoir au sein de la profession, caractérisé par une contradiction entre une forme « scripturale-scolaire » et une forme « orale-pratique », qui induit deux types de légitimations différentes : une légitimation par les qualités personnelles mise en opposition avec une légitimation par la qualification. La légitimation par la compétence, selon Perrier, s'avérerait dans ce contexte une tentative de résolution imaginaire de cette dichotomie entre théorie et pratique.

1.2.1.5 Synthèse

Ce recensement des typologies des légitimations permet de constater que certains thèmes de légitimations traversent la pensée de plusieurs auteurs. Le thème de l'éthique est abordé par Franssen (2005) et par Hatzfeld (1998) quand ils renvoient aux idéaux moraux. Le thème de la théorie est présent chez Zúñiga (1993) quand il évoque la Science – se référant en cela aux théories d'ancrage positiviste – et chez Hatzfeld (1998) quand elle indique que la maîtrise de

certaines savoirs s'avère une facette de la légitimation par la compétence. L'autre facette de cette légitimation est constituée de l'application de ces savoirs; ceci renvoie au thème de la pratique, aussi déployé par Perrier (2006). Le thème du destinataire de l'intervention sociale se trouve, pour sa part, dans la légitimation démocratique (Hatzfeld, 1998) et dans le discours sur l'Individu (Zúñiga, 1993), puisque tous deux tablent sur la demande du destinataire pour légitimer l'action. Le thème de l'identité transparaît dans la logique vocationnelle décrite par Perrier (2006). Finalement, le thème du contexte de pratique se voit abordé tant dans la légitimation institutionnelle (Hatzfeld, 1998) que dans le discours sur l'État (Zúñiga, 1993), qui fondent respectivement l'action sur l'appartenance à une institution ou sur les politiques sociales. Une nouvelle typologie s'esquisse ; elle sera reprise plus en détail quand sera décrit le modèle d'analyse thématique.

1.2.2 Fonctions des pratiques de légitimation en travail social

Cette section poursuit la revue de littérature en exposant les fonctions des pratiques de légitimation en travail social. Deux auteurs, prenant pour objet le travail social, ont décrit des fonctions possibles des narratifs produits par les praticiens. Healy (2005) considère que l'argumentation des intervenants devrait être orientée de façon à faire advenir le changement social : pour ce faire, ils doivent maîtriser une diversité de discours de façon à adapter leurs propos à leur interlocuteur. Franssen (2005) soutient pour sa part que les narratifs ont principalement une fonction identitaire. Bien que ces deux auteurs décrivent les pratiques communicationnelles des travailleurs sociaux au sens large, leur théorisation s'avère utile pour comprendre les fonctions des récits de légitimation – qui, après tout, ne sont qu'une catégorie particulière de ces pratiques.

1.2.2.1 Fonction de changement social

Partant d'un constat d'écart entre les contextes de pratique et la base théorique servant d'assises à la profession, Healy (2005) relève les fondements théoriques des discours qui

traversent le travail social dans le but d'habiliter les intervenants à faire valoir des pratiques qui promeuvent le changement social. Ainsi, l'auteure part de deux postulats : premièrement, il est du rôle du travailleur social de favoriser un changement social. Deuxièmement, si le travailleur social connaît mieux la théorie qui sous-tend les discours, il pourra mieux argumenter et dès lors, susciter l'adhésion à ses idées – toujours orientées vers une transformation structurelle. Healy relève ainsi trois types de discours qui seraient à l'œuvre au sein du travail social : discours dominants, discours du service et discours alternatifs. Selon l'auteure, ces trois types de discours seraient présents de façon plus ou moins importante selon les contextes de pratique. Les « discours dominants », considérés par Healy comme prépondérants dans les services de santé et de services sociaux des pays post-industriels, découleraient de la pensée des Lumières et se baseraient sur les idées de rationalité, d'objectivité, d'individualisme et de progrès (Healy, 2005 : 18). Ils proviendraient de trois disciplines : les sciences biomédicales, économiques et juridiques, et se revendiqueraient d'une vérité unique, occultant ce faisant d'autres savoirs plus marginaux, tels que les « discours alternatifs », constitués des discours sur les droits des consommateurs et de ceux concernant la religion et la spiritualité, et des « discours des services », regroupant les savoirs psychologiques et sociologiques.

S'il est vrai que chacun de ces discours non-dominants peuvent avoir pour effet la subversion des savoirs officiels visant à maintenir l'ordre social que constituent la médecine, l'économie et la loi, Healy se propose de donner certains outils d'analyse aux travailleurs sociaux pour qu'ils puissent davantage maîtriser ces savoirs dominants. La mission première des travailleurs sociaux, soit la justice sociale, pourrait ainsi advenir par des moyens détournés, puisqu'ils seraient capables d'argumenter de façon convaincante – leur discours empruntant à ces savoirs reconnus – en faveur de leurs destinataires. Elle soutient qu'il est crucial pour les travailleurs sociaux de maîtriser une diversité de discours pour faire valoir leurs actions de changement social auprès de leurs collègues et des gestionnaires. En maîtrisant le discours économique, par exemple, il serait possible de justifier la mise en place d'un groupe d'entraide au sein d'un milieu institutionnel en disant que cela est plus rentable d'aider plusieurs personnes à la fois plutôt qu'une seule – en gardant pour soi que ce groupe aura des

objectifs de conscientisation. Healy, pleinement consciente des contingences contextuelles, plaide à l'instar de Couturier pour une démocratie de l'intervention sociale (Couturier, 2009), en faveur de microgestes porteurs d'une transformation sociale.

Toutefois, si les discours – dominants, du service ou alternatifs – peuvent être utilisés pour subvertir les organisations, ils peuvent aussi renforcer la capacité d'action de ces dernières. Dans une étude de Bien-Aimé et Maheu (1997) visant à cerner le potentiel d'innovation d'intervenants sociaux, ils en concluent que si une marge de manœuvre peut être investie par certains intervenants, « tous les intervenants sont loin de pouvoir offrir une résistance à des mécanismes de contrôle dont le caractère contraignant n'est plus discuté » (Bien-Aimé et Maheu, 1997 : 131). De cette façon, les discours et pratiques des intervenants sociaux ne s'inscriront pas systématiquement dans une optique transformationniste et pourront au contraire participer à une forme de contrôle social. La maîtrise des discours dominants peut ainsi s'avérer une arme à double tranchant. Car les mots, oui, peuvent être utilisés par un acteur pour arriver à ses fins : cependant, ils peuvent aussi conditionner une certaine façon de penser. Par exemple, plaider la spécificité du cas d'une personne qui présente des traits de personnalité limite peut effectivement servir à argumenter la nécessité de poursuivre un suivi au-delà des normes organisationnelles, par exemple. Toutefois, cet argument s'inscrit dans le « récit-client » (Couturier et Huot, 2003) et reste disponible pour des utilisations futures : il contribue ainsi à long terme, à une certaine médicalisation de la situation de la personne. Adopter un certain discours, c'est inexorablement participer à la diffusion de celui-ci. Or, l'acteur fait une utilisation contingente des discours : s'il garde une certaine liberté dans leur usage, il est toutefois limité par la disponibilité de ceux-ci. Diffuser un certain discours, c'est augmenter sa disponibilité. C'est le faire valoir comme ressource pertinente, ce qui a pour effet de renforcer sa valeur : effet paradoxal quand on cherche par exemple à diminuer la stigmatisation des personnes ayant un trouble de santé mentale, mais que pour ce faire, on promeut un discours médicalisant. La stratégie a ainsi des effets locaux et globaux qu'il faut prendre en compte.

1.2.2.2 Fonction identitaire

Franssen (2005) considère quant à lui que l'utilisation des discours par les travailleurs sociaux est stratégique; il en analyse les effets sur le plan identitaire. Il se réfère ainsi à la théorie de la gestion relationnelle de soi en affirmant que pour « faire face aux tensions effectives ou potentielles de l'exercice de leur rôle, les individus effectuent un travail de gestion identitaire et relationnelle permanent par lequel ils tentent de définir leur identité professionnelle dans leurs relations sociales aux autres » (Franssen, 2005 : 140). L'auteur fait l'hypothèse que dû aux mutations sociales – dont la mise en place d'un « État social actif », favorisant l'activation et la responsabilisation des publics de l'intervention sociale – et aux transformations des conditions de pratique qui s'effectuent parallèlement, les travailleurs sociaux doivent opérer des réaménagements identitaires. Trois modes de gestion relationnelle de soi seraient ainsi adoptés et se traduiraient dans le discours des intervenants : les modes défensif, anémique et offensif.

Le mode de gestion relationnelle défensif se voit utilisé pour préserver la pérennité du rôle, soit quand le contexte ne constitue pas une menace à l'identité « là où le rôle reste intégré et lorsque l'espace de la pratique permet d'en articuler les différentes dimensions » (Franssen, 2005 : 141), soit quand le rôle est menacé. Dans ce dernier cas, les travailleurs sociaux peuvent notamment invoquer la légitimité des objectifs visés, l'adéquation de leurs compétences, la nécessité de pratiques autoritaires, ainsi que l'importance de la norme fondatrice et des règles instituées. Se défendant contre les critiques pouvant leur être apportées, ils visent ainsi à maintenir une cohérence identitaire par le *statu quo*. Le mode de gestion anémique se voit quant à lui utilisé quand il y a « implosion du rôle et de l'identité » (Franssen, 2005 : 141). Il s'agit d'une logique de crise qui prend source dans une perte de sens et se caractérise notamment par une impression de désuétude des compétences, une démission ou un renforcement de l'exercice de l'autorité, ainsi qu'un repli sur les bénéfices secondaires qu'apporte le métier.

Enfin, le mode de gestion offensif vise une modification du rôle joué. Quatre dimensions du rôle pourront être privilégiées et donnent lieu à des logiques offensives différentes. La logique innovatrice porte sur les finalités; elle consiste à développer de nouveaux principes de sens pour redonner une cohérence à l'action. Les travailleurs sociaux investissent ainsi de nouveaux champs d'intervention, comme l'économie sociale. La logique adaptatrice vise pour sa part une affirmation de compétences spécifiques; elle table sur une spécialisation des travailleurs et une professionnalisation du travail social. La logique revendicatrice agira sur le statut des travailleurs sociaux; elle convoite une plus grande reconnaissance et opère principalement par le biais de luttes syndicales. La logique révoltée, finalement, remet en cause des rapports de pouvoir dans une alliance avec les usagers; elle refuse l'institutionnalisation du rôle et prône un engagement dans des luttes sociales. L'auteur considère que les travailleurs doivent se donner les moyens d'être acteurs dans leurs institutions pour faire advenir le projet démocratique au fondement de leur éthique. Pour ce faire, ils devront conjuguer l'ensemble de ces logiques. La légitimation de l'action s'effectuerait ainsi en lien direct avec ces modes de gestion relationnelle de soi; la façon de donner sens à l'action sera ainsi tributaire à la fois de la position adoptée – anémique, défensive ou offensive – et de la dimension du rôle privilégiée – les finalités, le statut, les compétences ou l'autorité.

La première section a cerné des éléments du contexte influant sur les pratiques de légitimation en travail social au Québec; la deuxième section a dressé une revue de littérature identifiant les thèmes abordés par ces pratiques ainsi que certaines de leurs fonctions. Cette revue de littérature permet de constater que la légitimation des pratiques est le plus souvent considérée de façon monologique : dans cette optique, on envisage le travailleur social comme le principal acteur de la légitimation. La prochaine section ouvre d'autres avenues en se concentrant sur les perspectives dialogiques de la légitimation en travail social.

1.3 Vers une légitimation dialogique de l'action

Ancrée dans une épistémologie postmoderne, la légitimation dialogique de l'action remet en cause les légitimations fondées sur un principe transcendant l'action. Dans cette perspective, la légitimité de l'action ne peut être que contextuelle et donc, élaborée dans l'interaction avec le destinataire. Cette section décrira comment le travail social peut être envisagé en adoptant une épistémologie postmoderne. Elle argumentera que le travail social s'avère un contexte marqué par l'incertitude, où les normes et les légitimités ne peuvent être que définies en cours d'action. Il sera ensuite décrit comment cette perspective peut permettre une plus grande prise en compte du destinataire de l'intervention sociale.

1.3.1 Travail social et épistémologie postmoderne

Selon Roland Lecomte (2000a), il y aurait deux façons de considérer l'identité professionnelle en travail social. D'un côté, les intervenants qui adhèrent à la perspective moderniste croient qu'ils doivent acquérir des expertises particulières afin de mieux saisir la réalité objective sous-jacente aux problèmes manifestés par leur clientèle. Cette analyse conduira à des stratégies d'intervention qui pourront mener à un projet de libération ou d'émancipation sociale. L'intervention aurait ainsi d'abord pour objectif la découverte d'une réalité que le travailleur social se proposerait ensuite d'améliorer, ce qui refléterait une croyance optimiste envers le progrès. De cette façon, la perspective moderniste reposerait sur les valeurs universelles d'égalité, de liberté, de justice et de solidarité. C'est dire qu'il est possible d'établir un idéal vers lequel tendre; l'action du travailleur social aurait ainsi une visée normative, celle de guider les destinataires vers le projet que l'on a conçu pour eux. De la même façon, Renaud affirme :

C'est ainsi que le travail social est associé à l'œuvre « libératrice » de rationalisation des conduites sociales et individuelles sommées désormais de s'inscrire dans l'ordre des fonctionnements adéquats et productifs. Grâce à lui, la modernité s'est dotée d'un travail technique qui devait permettre, dans la mouvance du développement des

sciences sociales, de structurer une socialité conforme à l'impératif de l'organisation rationnelle de la société (Renaud, 1990 : 31).

Cette épistémologie moderniste conserve la foi dans les techniques d'intervention, par le biais desquelles il serait possible pour l'intervenant de maîtriser le déroulement du processus.

De l'autre côté, la perspective postmoderne remet en question l'idée d'une réalité objective sur laquelle on pourrait avoir une emprise et s'attarderait davantage aux interprétations du monde qui se construisent au fil des interactions : « Grâce à l'épuisement de la modernité, le travail social s'ouvre au jeu du désir de l'autre » (Renaud, 1990 : 43). C'est entre autres la démarche de Huot (2005) quand il cherche à dégager les interprétations des destinataires face aux situations d'incohérence, postulant que celles-ci ont autant de valeur que celles des intervenants. Marquant la fin des « illusions prométhéennes » (Renaud, 1990 : 34), le postmodernisme appelle à une remise en question des certitudes, dont la principale s'avère peut-être le postulat cartésien de dualité entre la conscience et le monde physique et son corollaire de domination de celle-ci sur celui-là par la raison. L'acte échappe à la volonté de l'acteur, puisque le réel recèle inexorablement un potentiel d'incertitude, affirme Mendel (1998) dans le même ordre d'idées. Au sein de cette perspective prévaut une toute autre conception de la connaissance : « La connaissance elle-même ne se développe pas à partir de théories vérifiées. Elle est le produit du discours social. Les connaissances sont des récits qui ont été articulés dans des contextes de relations de pouvoir. » (Lecomte, 2000a : 18). Le caractère relatif des connaissances permet ainsi une ouverture à l'autre. En l'absence de repères objectifs, les seules balises se trouvent dans l'intersubjectif; elles s'avèrent ainsi inévitablement mouvantes à cause de l'imprévisibilité de la rencontre.

Dans le même ordre d'idées, Soulet (2003) affirme que le travail social constituerait un contexte d'incertitude, puisque l'équivocité serait intrinsèque à la pratique à cause justement de l'impondérable de l'acte. Il élabore une théorie de l'action en contexte d'incertitude, qu'il décrit comme un « vacillement des cadres normatifs sur lesquels se construisent habituellement les ressources d'action » (Soulet, 2003 : 135). Dans ce contexte, il est difficile de définir ses intérêts et donc de fixer les moyens à mettre en œuvre pour y parvenir, tout

autant qu'il est complexe d'identifier les normes auxquelles il faudrait se conformer. Or, quand les règles du jeu sont illisibles, les normes, incohérentes et les actions de l'autre, imprévisibles, l'action ne serait orientée ni par les normes ou les fins, mais par l'action elle-même. Les décisions prises par le travailleur social mobiliseraient donc des légitimités circonstanciées plutôt qu'un savoir théorique : celles-ci seraient basées sur une évaluation implicite de la situation et donc difficilement explicitables. Le travailleur social n'aurait dans ce contexte « d'autre recours que sa capacité à évaluer le judicieux et l'opportun » (Soulet, 2003 : 140) puisque chaque situation serait tellement unique que les moyens d'intervention qu'on y prendrait ne pourraient être réutilisés. Le savoir d'expérience serait ainsi le seul savoir qui soit utilisable dans un contexte d'incertitude, mais aussi le seul qui soit capitalisable, à travers une démarche réflexive. À défaut d'un « devoir-être » qui résulterait de normes et de règles clairement établies, le travailleur social doit développer son savoir-être, avec ce que cela comporte d'incertitude puisque aucun grand récit légitimateur ne peut rassurer sur la pertinence d'une intervention. Le travailleur social est alors contraint à construire, conjointement avec le destinataire de l'intervention sociale, des pertinences éphémères puisque intimement liées au détail de chaque situation et aux interactions qui entourent celle-ci. Cette perspective dialogique permet une remise en cause des légitimations pré-établies en soulignant l'inévitable participation du destinataire à la construction des légitimités. Elle favorise du même coup la « prise en compte » (Karsz, 2004) du destinataire de l'intervention sociale.

1.3.2 La prise en compte du destinataire de l'intervention sociale

La prise en compte s'adresse selon Karsz à « des sujets socio-désirants, pris dans leur double et inextricable dimension idéologique et inconsciente » (Karsz, 2004 : 64) Il s'agit ainsi d'une prise de position qui table sur l'autonomie du sujet tout en reconnaissant ses ancrages idéologiques et psychanalytiques. La figure de la prise en compte constitue un idéal-type au sens de Weber; elle se dresse aux côtés des figures de la charité et de la prise en charge comme « constellation structurale » (Karsz, 2004 : 67) marquant des tendances sans toutefois fonctionner en vase clos. La prise en compte s'inscrit ainsi à la fois comme « composante non

sue » et « futur éventuel » (Karsz, 2004 : 63) des pratiques d'intervention sociale, parfois présente fugacement mais rarement de façon établie et univoque. Elle implique le renoncement à une action téléologique et favorise un engagement dans l'interaction, dans une tolérance à l'ambiguïté de ce qui peut émerger de la rencontre avec le destinataire, invitant ainsi à prendre une distance avec la charité et la prise en charge.

La charité met en œuvre une légitimation par les idéaux moraux; elle envoie des bénévoles en mission pour secourir des créatures nécessiteuses : « Il s'agit d'accompagner l'usager là où il faut que de toutes façons il parvienne, de préférence avec son consentement (auquel cas on célèbre sa maturité), ou à défaut avec ses réticences (indice, imagine-t-on souvent, de ses difficultés). » (Karsz, 2004 : 67). La prise en charge s'avère de son côté une « composante inhérente à l'intervention sociale » depuis l'étatisation des services sociaux; elle cherche à « faciliter l'intégration des individus au monde tel qu'il va » (Karsz, 2004 : 97) et mise pour ce faire sur la professionnalité de ses agents. De la même façon que la charité, elle induit ce qui serait désirable pour les usagers en conformité avec les normes sociales, elle orientera par le fait même leur demande. Or, la prise en compte ne considère pas les besoins ou les demandes de ses publics, respectivement objets de la charité et de la prise en charge; elle s'engage plutôt à reconnaître leurs désirs.

Dans la charité et dans la prise en charge, les gens revendiquent; dans la prise en compte, ils objectent. Là on les emmène, ici on les accompagne. Là on les porte, ici on les supporte. Partout on les suit, tantôt à la trace, tantôt au diapason. Là, on dit les connaître, parfois depuis longue date; ici, on sait que toute connaissance se fait toujours au travers d'inusables malentendus. Là on se penche sur un problème personnel, familial, de groupe, sur un cas; ici, on travaille sur une problématique sociale portée par un sujet, une famille, un groupe toujours singulier, sur une situation. C'est la différence entre « faire pour » et faire avec » (Karsz, 2004 : 113).

Or, les narratifs de légitimation ancrés dans une perspective moderniste ne permettent pas une prise en compte des destinataires de l'intervention sociale; en invoquant des légitimités préconçues – le contexte de pratique, l'urgente nécessité ou l'évidence d'un problème social – ils oblitèrent les désirs des destinataires de l'intervention sociale. L'épidémiologie sociale ou une réflexion platonicienne menée par les seuls intervenants ne permettent pas

d'appréhender ces désirs : c'est au cœur de la rencontre avec le destinataire qu'il est possible de les identifier, en étant sensible aux glissements toujours probables vers la prise en charge et la charité. Il est impossible de se dégager de ces pôles; la prise en compte leur demeure intrinsèquement liée.

C'est toutefois un appel à une action plus consciente que lance Karsz (2004), où l'intervenant pourrait être au clair avec les idéologies qui teintent son regard et qui traversent les situations rencontrées. De cette façon, la prise en compte constitue bien plus une prise de distance critique par rapport à l'intervention qu'une approche.

La prise en compte est une trouvaille, une invention, une expérience. Impossible de l'appliquer comme une évidence, aucune méthodologie ne garantissant d'avance la pertinence de sa mise en acte, ni l'efficace de ses résultats. Le risque est de rigueur, pour l'intervenant, pour le service employeurs, et aussi pour le destinataire. En s'y aventurant, le travail social participe à l'affermissement des tendances démocratiques dans les sociétés contemporaines... (Karsz, 2004 : 13).

Se positionnant en faveur de la prise en compte, Karsz vise ainsi une démocratisation des pratiques d'intervention sociale.

1.4 Objectifs et pertinence de la recherche

Les mutations du contexte d'exercice du travail social au Québec soulèvent périodiquement des débats sur la validité et l'efficacité de cette pratique : la question de la légitimité de l'action est sous-jacente à ces délibérations. Or, parallèlement à ces discussions, les travailleurs sociaux produisent des légitimations de leur action. Différentes typologies ont été élaborées pour catégoriser ces pratiques de légitimation. Hatzfeld (1998), se basant sur les résultats d'une enquête auprès d'employeurs en France, relève trois « nouvelles légitimités » : institutionnelle, démocratique et de compétence. Perrier (2006), situant lui aussi sa recherche en France, étudie plutôt les modèles de formation du travail social pour en conclure à une dichotomie entre les légitimités théoriques et pratiques. Zúñiga (1993), pour sa part, a produit

il y a presque vingt ans, sans s'appuyer sur des données de recherche, un article où il soutient la thèse de la domination des discours de l'État, de la Science et de l'Individu, en appelant à une légitimation fondée sur la pratique. On constate ainsi que les typologies existantes ont été menées sans empirie auprès des intervenants – ou des destinataires – et que la seule recherche sur cette question dans le contexte québécois date de plusieurs années. Ainsi, il appert que les légitimations sont largement mises en œuvre dans l'intervention tout en étant peu abordées par la recherche.

Par ailleurs, il semble pertinent de proposer une réflexion sur la légitimation qui permette de sortir du mode monologique dans lequel les pratiques de légitimations sont engoncées. Les perspectives dialogiques qu'ouvrent notamment les travaux de Soulet (2003) et de Karsz (2004) seront utilisées pour appréhender les récits des intervenants. La légitimité des pratiques découle dans ce cadre d'un accord intersubjectif; il a toutefois été illustré dans l'introduction que la légitimation de l'action en intervention sociale reposait souvent sur une catégorisation du destinataire (Hall et al., 2006), évacuant la subjectivité et la singularité de celui-ci et mettant en œuvre une légitimation monologique. Cette étude poursuit ainsi un objectif de documentation des récits de légitimation utilisés en travail social. Bien que l'on puisse considérer que ces narratifs sont nécessaires au bon déroulement de l'intervention – et par extension, au fonctionnement optimal de l'organisation qui supporte celle-ci –, il s'agira de les mettre en perspective par l'analyse critique de leurs usages et de leurs effets, dans une prise de distance avec l'immédiateté des « bonnes raisons » employées.

Ce mémoire propose ainsi une réinterprétation des justifications couramment employées en travail social, avec comme point focal la prise en compte des destinataires de l'intervention sociale. Sa pertinence sociale s'avère donc directement liée au renouvellement démocratique des pratiques : il est souhaité que la recension et l'analyse critique des récits employés par les intervenants permettent de révéler d'une part le caractère partiel et partial de ces récits, et d'autre part les rapports de pouvoir qui se jouent dans ces pratiques langagières.

CHAPITRE II

LÉGITIMATION ET NARRATIVITÉ

Selon Garfinkel (1967), l'action impliquerait nécessairement une légitimation: « The activities whereby members produce and manage settings of organized everyday affairs are identical with members' procedures for making those settings "account-ables". » (Garfinkel, 1967 : 1). Les travailleurs sociaux, notamment, sont amenés à produire des récits qui puissent justifier leur action : « Professional and institutional processes require social workers and clients to construct and defend their versions of what is going on and to do so in ways which appear as justifiable and accountable. » (Hall et al., 2006 : 34). La légitimation est ainsi liée aux usages du langage et s'avère construite par des pratiques communicationnelles. Les travailleurs sociaux, comme professionnels, doivent impérativement fournir une légitimation de leur action : celle-ci sera véhiculée dans les récits qu'ils élaborent. Cette étude adopte ainsi une perspective narrative pour cerner les processus de légitimation. Il ne s'agit donc pas de trancher entre la légitimité et l'illégitimité des pratiques à partir d'un standard moral ou éthique, mais plutôt d'examiner comment les travailleurs sociaux parviennent à légitimer leur action par leurs pratiques du langage, par leurs constructions sociales. La légitimation est ainsi perçue comme un processus interactionniste auquel participent tous les membres de la conversation – incluant ainsi le destinataire de l'intervention sociale.

Ce chapitre décrira en premier lieu différentes conceptions de la légitimation, pour ensuite préciser la définition retenue dans cette étude. En deuxième lieu, seront exposés différents concepts liés à la narrativité. Le choix d'une perspective narrative a des impacts sur les notions de production de sens, de professionnalité et de rationalité qui seront par la suite détaillés. Enfin, un modèle d'analyse thématique qui a servi au classement des données de recherche sera présenté, suivi d'une synthèse du chapitre.

2.1 La légitimation

2.1.1 La légitimation comme expression d'une domination

Bourdieu considère qu'« est légitime une institution ou une action, ou un usage qui est dominant et qui est méconnu comme tel, c'est-à-dire tacitement reconnu » (cité dans Hatzfeld, 1998 : 101). La domination s'exercerait ainsi de façon implicite plutôt qu'explicite; elle s'avère reconnue implicitement, mais méconnue explicitement. Un des fondements de la légitimité se trouverait dans la « langue légitime », qui valorise certains usages linguistiques :

La compétence suffisante pour produire des phrases susceptibles d'être comprises peut être tout à fait insuffisante pour produire des phrases susceptibles d'être *écoutées*, des phrases propres à être reconnues comme *recevables* dans toutes les situations où il y a lieu de parler. [...] Les locuteurs dépourvus de la langue légitime se trouvent exclus en fait des univers sociaux où elle est exigée, ou condamnés au silence (Bourdieu, 1982 : 42).

Or, la position occupée dans la structure sociale influe sur les conditions d'acquisition de la compétence légitime. En effet, le patrimoine social détenu par les locuteurs, qui influence leur maîtrise de la langue légitime ou non, détermine la recevabilité et l'intelligibilité des messages qu'ils émettent ainsi que les effets qu'ils auront sur l'interlocuteur. Un capital linguistique supérieur assure ainsi un « profit de distinction », puisque les phrases produites valent davantage dans les « marchés officiels. » Tous les locuteurs sont donc incités à maîtriser la langue légitime, car elle confère à leurs dires – et par extension, à leur personne – une plus grande valeur dans différents contextes.

De cette façon, les locuteurs ont un certain intérêt à adopter la langue légitime et à délaisser les « patois » et autres idiomes : « Toute domination symbolique suppose de la part de ceux qui la subissent une forme de complicité qui n'est ni soumission passive à une contrainte extérieure, ni adhésion libre à des valeurs. » (Bourdieu, 1982 : 36). Ces injonctions à opter pour la langue légitime s'effectuent toutefois de façon tacite :

La modalité des pratiques, les manières de regarder, de se tenir, de garder le silence, ou même de parler (« regards désapprobateurs », « tons », ou « airs de reproche », etc.) sont *chargées* d'injonctions qui ne sont si puissantes, si difficiles à révoquer, que parce qu'elles sont silencieuses et insidieuses, insistantes et insinuanes (Bourdieu, 1982 : 37).

Cet « habitus » s'avère ainsi largement inconscient et difficilement identifiable. Il profite à une certaine tranche de la population : celle qui a les moyens de disposer du plus grand capital linguistique et, ce faisant, de la plus grande légitimité.

Hatzfeld relève que deux caractéristiques de la légitimité sont à l'œuvre dans cette perspective : la domination et la reconnaissance tacite. En se référant à Hannah Arendt, elle soutient que cette définition assimilant la légitimation à la violence symbolique néglige la complexité de l'exercice du pouvoir :

Le pouvoir est un ensemble de relations entre les hommes, faites de volonté d'imposer mais aussi de choses dites ou faites en commun, soit parce qu'existent des valeurs ou des principes partagés, soit parce que les hommes se définissent des enjeux communs au cours de leur interaction (Hatzfeld, 1998 : 102).

Le pouvoir ne pourrait ainsi se limiter à une domination : il s'établit au travers des interactions, chaque membre de la société y participant. Habermas a d'ailleurs contribué à la théorisation des relations de pouvoir et de la légitimation en soulignant le rôle fondamental des interactions.

2.1.2 La légitimation comme consensus universalisable

L'éthique communicationnelle de Habermas s'appuie sur l'existence d'une morale universelle à laquelle il serait possible d'avoir accès par le discours entre esprits raisonnables. Il affirme ainsi que les légitimations s'effectuent par le consensus autour d'intérêts universalisables – des intérêts qui pourraient être reconnus universels par la discussion. Il soutient que « les valeurs et les normes d'après lesquelles sont formés les motifs ont un rapport immanent à la vérité » (Habermas, 1978 : 133). Énonçant clairement son parti pris

pour la raison, Habermas prône l'intersubjectivité, de laquelle pourraient émerger des normes et valeurs qui soient justes – qui elles-mêmes mèneraient à des actions légitimes. Cette légitimité serait sous-jacente à l'interaction en ce sens qu'il ne suffirait que de la découvrir par le biais de la raison : une raison unique, universelle, partagée. C'est l'agir communicationnel qui permettrait de mettre à jour ces légitimités universelles. Au contraire de l'agir instrumental ou stratégique, l'action des acteurs est orientée par l'intercompréhension plutôt que par l'intérêt individuel. Le succès de l'action est ainsi subordonné à la définition commune des situations.

Les procès d'intercompréhension visent un accord qui satisfasse aux conditions d'un assentiment, rationnellement motivé, au contenu d'une expression. Un accord obtenu par la communication, a un fondement rationnel; il ne peut notamment être *imposé* d'aucun côté, que ce soit instrumentalement, par l'intervention directe dans la situation d'action, ou stratégiquement, par l'influence prise, calculée pour le succès, sur les décisions d'un partenaire (Habermas, 1987 : 297).

Habermas s'attarde ainsi aux « mécanismes de la coordination de l'action » (Habermas, 1987 : 284), soutenant que la seule recherche du succès par un acteur – que ce soit instrumentalement ou stratégiquement – ne peut suffire à expliquer l'action humaine. L'intercompréhension reposerait plutôt sur la possibilité des esprits humains de s'entendre rationnellement sur un énoncé. Or, cette conception d'une rationalité unique est contestée par Lyotard (1979), qui avance que les rationalités sont multiples plutôt qu'universelles.

2.1.3 La légitimation comme consensus partiels

Lyotard (1979) affirme en effet que la légitimation se construit à travers les interactions. Il soutient que l'idée d'une légitimité par le consensus « viole l'hétérogénéité des jeux de langage » (Lyotard, 1979 : 8), s'opposant ainsi à la notion d'intersubjectivité telle que proposée par Habermas. Il n'y aurait pas une Raison, mais de multiples raisons; les consensus seraient partiels, locaux, construits plutôt qu'universels et sous-jacents. Le processus de délégitimation du savoir, caractéristique de l'ère postmoderne, aurait amené l'effritement des grands récits légitimateurs de la Vérité et de l'Émancipation : ceux-ci auraient cédé leur place

à une multitude de jeux de langage au carrefour desquels se situent les acteurs : « Il y a beaucoup de jeux de langage différents, c'est l'hétérogénéité des éléments. Ils ne donnent lieu à institution que par plaques, c'est le déterminisme local. » (Lyotard, 1979 : 8). L'effritement des grands récits de légitimation aurait sonné le glas d'un sens transcendant; le sens se construirait plutôt au fil des interactions. Les grands récits ont ainsi été remplacés par des « petits récits », les récits qu'une communauté de locuteurs élabore, porteurs d'une légitimation locale. Le seul consensus serait celui formé au sein des jeux de langage; ceux-ci s'avèrent abondants, diversifiés et partiels.

Le concept des jeux de langage repose sur une perspective non-essentialiste du langage. En ce sens, Wittgenstein (1961) réfute l'idée selon laquelle les significations des mots seraient prédéterminées : « Il n'y a pas d'essence du langage, dit Wittgenstein, pas de corps de signification préalable, dans le réel, dans la langue ou dans notre esprit, à ce que nous disons » (Laugier, 2009 : 195). Le sens des mots se trouverait dans l'usage qu'on en fait plutôt que dans les idées auxquels ils réfèrent. Chacun serait socialisé, enfant, à des formes d'usage du langage. Ainsi, plutôt que d'apprendre à quoi correspondent les mots, on apprendrait comment utiliser ceux-ci : « Apprendre un langage, c'est apprendre une grammaire, non au sens d'une intégration de règles applicables mécaniquement, mais au sens de l'apprentissage de comportements sociaux, et individuels en tant que pris dans le social. » (Laugier, 2009 : 189). On apprend ainsi comment formuler des coups qui puissent être compréhensibles au sein des jeux de langage existants. Ce processus, largement implicite, ne s'ancre pas dans un apprentissage formel des règles; il s'avère d'ailleurs impossible de formuler celles-ci de façon exhaustive puisque les possibilités d'usage sont infinies.

On définit un symbole à partir de règles [...], et on croit pouvoir dans cette notation faire entrer l'ensemble immense de ses usages. Mais c'est impossible et notamment parce que de nouvelles possibilités sont constamment ouvertes, que nos dispositions, nos propensions sont multiples et imprévisibles : que la signification est sensible à nos usages, présents et futurs (possibles) (Laugier, 2009 : 195).

Ainsi, Wittgenstein postule l'existence de certaines règles d'usage des mots. Cette grammaire régule les « coups » qui sont recevables ou pas dans un jeu de langage donné. Par extension,

il y aurait aussi une grammaire régulant les usages des expressions, des récits et des récits de légitimation; celle-ci repose sur une construction sociale.

2.1.4 La légitimation comme construction sociale

La construction sociale de la réalité qu'effectuent les acteurs a été soulignée par Berger et Luckmann (1986), qui soutiennent que « l'ordre social est un produit de l'homme ou, plus précisément, une production continue de l'homme » (Berger et Luckmann, 1986 : 75). Cet ordre social prend source dans l'institutionnalisation : celle-ci se manifeste « chaque fois que des classes d'acteurs effectuent une typification réciproque d'actions habituelles » (Berger et Luckmann, 1986 : 78). L'institution s'avère ainsi une typification à la fois des actions et des acteurs, assignant une action particulière à un acteur particulier. Par exemple, l'institution de la Direction de la Protection de la Jeunesse suppose que des travailleurs sociaux interviennent auprès de parents négligents : « Les institutions, par le simple fait de leur existence, contrôlent la conduite humaine en établissant des modèles prédéfinis de conduite, et ainsi la canalisent dans une direction bien précise au détriment de beaucoup d'autres directions qui seraient théoriquement possibles » (Berger et Luckmann, 1986 : 79). Or, malgré son caractère construit et subjectif, le monde institutionnel est vécu par les acteurs comme une réalité objective : « Les institutions, en tant que facticités historiques et objectives, affrontent l'individu en tant que faits indéniables. Les institutions sont *là*, extérieures à lui, persistantes dans leur réalité, qu'il l'aime ou non. » (Berger et Luckmann, 1986 : 86). Les institutions s'avèrent ainsi objectivées, c'est-à-dire qu'elles sont interprétées comme étant indépendantes de l'activité humaine.

Pour maintenir cette objectivation, les institutions requièrent une légitimation, soit « des modes d'explication et de justification » (Berger et Luckmann, 1986 : 88). La légitimation sert à protéger le sens donné à l'institution en véhiculant à la fois des valeurs et des connaissances. « La fonction de la légitimation est de rendre objectivement disponibles et subjectivement plausibles les objectivations de « premier ordre » qui ont été institutionnalisées » (Berger et Luckmann, 1986 : 128). La légitimation est ainsi, selon les

auteurs, une objectivation de « second ordre » (Berger et Luckmann, 1986 : 127) puisqu'elle produit des significations qui prennent pour objet des significations déjà existantes. Elle comporte ainsi des savoirs normatifs et explicatifs visant à assurer la pérennité de l'institution. Ces savoirs sont essentiellement d'ordre pré-théorique : ils s'avèrent « la somme totale de ce que « tout le monde sait » sur le monde social, un assemblage de maximes, de morales, de sagesse proverbiale, de valeurs et de croyances, de mythes, etc. » (Berger et Luckmann, 1986 : 93). Le langage supporte ces légitimations. En fait, il en est l'outil principal puisqu'il structure l'appréhension du monde des acteurs, notamment en rendant disponibles des typologies. L'existence même des mots « négligence » et « maltraitance » légitime ainsi l'institution de la Direction de la Protection de la Jeunesse, pour reprendre le même exemple que précédemment.

Les auteurs distinguent quatre niveaux de légitimation. Le langage agit d'abord en tant qu'« objectivation linguistique de l'expérience » (Berger et Luckmann, 1986 : 130), constituant ainsi le premier niveau de légitimation. Le deuxième niveau est celui des propositions théoriques sous forme rudimentaire, telles que décrites ci-dessus : les maximes, les croyances, etc. Le troisième niveau de légitimation comporte des théories explicites : un « corps différencié de connaissances » (Berger et Luckmann, 1986 : 131) vient ici légitimer une institution, comme la théorie de l'attachement vient légitimer certaines interventions auprès de parents dits maltraitants. Finalement, le quatrième niveau est formé des univers symboliques, qui ordonnent les significations en leur accordant une valeur relative. L'univers symbolique, dont la religion est un exemple, « ordonne et ainsi légitimise les rôles quotidiens, les priorités, et applique les procédures en les plaçant *sub specie universi*, c'est-à-dire dans le contexte d'un cadre de référence aussi général que possible » (Berger et Luckmann, 1986 : 137).

De cette façon, la théorie de la construction sociale souligne que, malgré l'objectivation dont elle peut faire l'objet, la légitimation fait partie de l'activité humaine. L'identification et la déconstruction des récits de légitimation auxquelles se livrera cette étude s'inscrit ainsi dans

un objectif de dé-objectivation : elle vise à mettre en lumière le caractère relatif de tels récits pour contrecarrer une utilisation qui serait univoque et définitive.

2.1.5 Définition retenue

Sont ici rejetées les perspectives selon lesquelles la légitimation serait le résultat d'une domination ou d'un consensus universalisable issu d'esprits guidés par la raison. La perspective bourdieusienne oblitère en effet la possibilité des acteurs de subvertir les règles d'usages, ou d'utiliser celles-ci à leur avantage. Elle ne prend pas en compte les actions stratégiques, ni l'existence d'une volonté individuelle, estimant que la structure sociale agit idéologiquement, sans acteurs. La perspective habermassienne, en avançant qu'il existe un fondement rationnel sous-jacent aux interactions que l'intercompréhension permettrait de mettre à jour, sépare de la même façon la raison des acteurs. Elle postule ainsi que la raison existe indépendamment des participants à l'interaction en supposant qu'une vérité immanente peut émerger de la discussion.

Cette étude considèrera plutôt que la légitimation est mouvante, contextuelle, et qu'elle est étroitement liée aux jeux de langage utilisés par les acteurs. La définition suivante est retenue :

La légitimation est ainsi la construction d'une légitimité. Elle n'est ni imposée, ni attribuée. Elle est le résultat d'un processus plus ou moins complexe, plus ou moins répétitif par lequel un individu apporte des justifications de sa légitimité et est soumis à des épreuves destinées à tester sa validité. La légitimité se construit donc dans une interaction qui met en jeu différentes logiques selon les acteurs concernés et selon la situation dans laquelle ils se trouvent (Hatzfeld, 1998 : 123).

La légitimité est ainsi construite par les acteurs : elle découle des logiques en jeu selon les interlocuteurs et le contexte de l'interaction. La question de la légitimation est donc liée au respect des règles d'usage des récits dans un jeu de langage donné : les justifications apportées dépendront ainsi des « coups » qui sont intelligibles. Comme l'expliquent Chouinard et Couturier (2006), par exemple, les argumentaires des travailleurs sociaux basés

sur le constructivisme s'avèrent peu reconnus dans un contexte de travail dominé par une pensée performative-libérale. Ces arguments sont peu intelligibles à cause de la confrontation de jeux de langage différents, soit celui du travail social et celui des organisations de travail. En documentant les récits à l'œuvre dans le travail social, il sera ainsi possible de cerner les jeux de langage qui régissent les pratiques de légitimation. Dans la perspective narrative adoptée, la légitimation s'avère en effet construite par les usages langagiers, au sein des interactions : on suppose donc que les récits en fourniront une illustration éloquente. La prochaine section permettra de souligner certains éléments théoriques importants liés aux récits et à la narrativité.

2.2 La narrativité

Pithouse et Atkinson affirment que les histoires de cas de l'intervention sociale prennent le plus souvent la forme d'un récit, agençant des éléments disparates et mettant de côté certains autres pour construire un tout le plus cohérent possible : « Typically case talks are ordered around coherent narratives. The case is shaped and ordered through the account. The narrative itself conveys, often implicitly, the worker's evaluative stance toward the work which is recounted. » (Pithouse et Atkinson, cités dans Hall et al., 2006: 50). Cette citation soulève ainsi à la fois les aspects structurels du récit, en soulignant que les éléments sont ordonnés d'une certaine manière, et les aspects performatifs de celui-ci, manifestes dans une façon de raconter visant à convaincre l'interlocuteur. En relatant la situation, le professionnel produit du même coup une évaluation de l'action posée qui transparaît à travers des choix narratifs qui sont faits. Cette section définit des termes importants ayant trait à la narrativité, pour ensuite cerner le concept central de l'étude, soit les récits de légitimation. Seront subséquemment décrits des enjeux que pose le concept de narrativité eu égard à la production de sens, à la professionnalité et à la rationalité.

2.2.1 Qu'est-ce qu'un récit?

Qu'est-ce qu'un récit? Le structuralisme répond à cette question en démontrant les ressemblances de forme entre les différents récits. Barthes expose ainsi le dilemme : « ou bien le récit est un simple radotage d'événements [...], ou bien il possède en commun avec d'autres récits une structure accessible à l'analyse. » (Barthes, 1981 : 8). C'est dans cette lignée que Propp (1970) cherche à cerner la morphologie du conte russe, identifiant les actions qui caractérisent communément ces récits. De façon semblable, Labov (1993) soutient que le récit est une « méthode de récapitulation de l'expérience passée consistant à faire correspondre à une suite d'événements (supposés) réels une suite identique de propositions verbales » (Labov, 1993 : 463). L'auteur indique que pour ce faire, les récits suivront une forme identique composée d'un résumé, d'indications générales quant aux personnes et au lieu de l'histoire, d'un développement, d'une évaluation, d'une conclusion et d'une chute. Ces théoriciens mettent ainsi l'accent sur la structure du récit, postulant que celle-ci existe indépendamment de l'auteur⁴.

Toolan (1988) fournit une définition du récit qui ouvre d'autres perspectives : il affirme ainsi que le récit serait « a perceived sequence of non-randomly connected events » (Toolan, 1988 : 7). Dans cette perspective, est mise en relief la contribution du destinataire; ce dernier doit percevoir une séquence d'événements non-aléatoires pour qu'il y ait récit. De la même façon, Hall met l'accent sur la dimension interactionniste de la narrativité : « Stories exist when participants react to them as stories. It is not what they are but « how does it matter »; not what a story is but what a story does. » (Hall, 1997 : 27). La perspective interactionniste se centre ainsi sur les impacts de la narration sur le réel; elle déplace l'attention de la structure du récit à ses effets sociaux. White et Epsom (1990) s'inscrivent dans cette orientation en utilisant les récits comme moyen thérapeutique. Avançant que les humains entrent en relation par le biais de récits, ils étudient notamment les récits produits par des familles. Ils décrivent ainsi de quelle façon les récits induisent des comportements et orientent les interactions, comme dans le cas d'une enfant souffrant d'insomnie autour duquel

⁴ À ce sujet, voir « La mort de l'auteur » de Barthes (1968).

s'est construit un récit la décrivant comme étant inquiète. La thérapie amène toute la famille à construire un récit alternatif constitué de situations où elle a été courageuse, ce qui l'amène progressivement à mieux dormir. Les récits peuvent ainsi avoir des effets pervers en mettant en relief une seule facette de la réalité : « The sense of meaning and continuity that is achieved through the storying of experience is gained at a price. A narrative can never encompass the full richness of our lived experience. » (White et Epsom, 1990 : 11). Les éléments qui ne sont pas pris en compte dans les récits dominants peuvent par contre servir à subvertir ces derniers : « Those aspects of lived experience that fall outside of the dominant story provide a rich and fertile source for the generation, or the re-generation, of alternative stories. » (White et Epsom, 1990 : 15). Ainsi, certaines facettes du vécu, tels que les moments où l'enfant inquiète s'est montrée courageuse, ont d'abord été exclus de l'histoire principale racontée. Toutefois, la famille les ayant soulevés, cette histoire dominante a pu être subvertie.

Mais d'où viennent les récits dominants? Ils puiseraient à des discours dominants : « There exists a stock of culturally available discourses that are considered appropriate and relevant to the expression or representation of particular aspects of experience. » (White et Epsom, 1990 : 27). Cette domination des discours est toutefois établie en termes de fréquence plutôt que de suprématie. En cela, White et Epsom (1990) diffèrent notamment de Zúñiga (1993) et de Healy (2005), qui eux conçoivent davantage les discours dominants à la façon d'une idéologie : ils dissocient ainsi les discours de l'usage qui en est fait par les acteurs. La perspective adoptée ici par White et Epsom est plus près de ce qu'affirme Lyotard (1979), c'est-à-dire que les récits de légitimation sont étroitement liés aux jeux de langage utilisés par les locuteurs. La prégnance ou la rareté des récits découlera donc davantage du nombre d'acteurs qui partagent le jeu de langage que de l'action inconsciente d'une idéologie.

2.2.2 Les récits de légitimation

Ce mémoire avance que la légitimation est visible dans les « narratifs de légitimation », ou « récits de légitimation », qui sont l'équivalent de ce que Lyotard (1979 : 98) appelle les « petits récits ». De cette façon, est soulignée la profonde intrication entre la narrativité et la

légitimation. Dans cet ordre d'idées, Hall et ses collaborateurs (2006) soutiennent qu'en travail social, la légitimité des pratiques professionnelles se joue dans la narration de celles-ci. En effet, les actes du travail social – entretiens individuels, entretiens de groupe, discussions de cas, etc. – se déroulent hors du regard public, contrairement aux actes des avocats ou des professeurs, par exemple. Ainsi, ce qu'on en connaît provient principalement des récits des travailleurs sociaux, qui sont organisés de façon à légitimer l'action posée (Hall et al, 2006 : 3). Les narratifs de légitimation sont ainsi des récits partagés par une communauté de professionnels, qui viennent apporter une justification à l'action. Ils puisent aux jeux de langage existants et sont donc généralement recevables par les pairs. Cette étude postule ainsi que les intervenants, lorsqu'ils cherchent à légitimer leurs pratiques, puisent à ces narratifs de légitimation pour donner sens à leur action. Cette section développera la notion de narrativité, pour ensuite préciser les usages des narratifs de légitimation.

2.2.3 Narrativité et production de sens

Plusieurs auteurs soulignent ainsi l'étroite relation entre la narrativité et la production de sens: « Our argument that sensemaking is a narrative process is predicated on the view that man is in his actions and practice, as well as his fictions, essentially a story-telling animal. » (Brown, 2008: 1040). La production de sens s'avérerait ainsi un processus créatif, qui cherche à ordonner des données à prime abord fragmentaires, éclatées:

Wealth of research [...] has revealed sensemaking as a kind of creative authoring on the part of individuals and groups who construct meaning from initially puzzling and sometimes troubling data. Sensemaking is a search for plausibility and coherence, that is reasonable and memorable, which embodies past experience and expectations, and maintains the self while resonating with others (Brown, 2008 : 1038).

Pour produire du sens, il faut donc tout d'abord construire une cohérence interne; il faut lier des événements, actions, pensées, émotions et ainsi produire un récit qui soit reçu comme plausible par l'interlocuteur. On retrouve ici le caractère subjectivement plausible de la légitimation, tel que décrit par Berger et Luckmann (1986): cette cohérence est ainsi

davantage liée à une condition de plausibilité qu'à une fidélité aux faits. Le récit produit comporterait par ailleurs inévitablement une part de factice, puisque ce liant est une création du destinataire : « To engage in sensemaking is to construct, filter, frame, create facticity... and render the subjective into something more tangible. » (Weick, cité dans Brown, 2008 : 1038). La production de récits dans le but de construire le sens de l'action serait particulièrement importante dans les contextes d'instabilité : « It is particularly at times of incoherence in events and breaches in the individual's sense of identity that the stories are useful in making sense of changes in the sense of self and in the individual's relationship with their surroundings. » (Frost, 2009 : 9). La production de sens aurait ainsi une fonction identitaire importante, perspective qui rejoint notamment les travaux de Franssen (2005) présentés dans le premier chapitre. Ainsi, ce mémoire conçoit les narratifs de légitimation de l'intervenant comme une production originale de ce dernier, qui vise à ordonner des éléments disparates et qui peut avoir des effets identitaires.

2.2.4 Narrativité et professionnalité

Cette production de sens par le récit serait d'ailleurs une qualité intrinsèque de la professionnalité : « Professional and institutional processes require social workers and clients to construct and defend their versions of what is going on and to do so in ways which appear as justifiable and accountable. » (Hall et al., 2006: 34). La compétence du professionnel devient ainsi directement liée à la performance discursive qu'il peut en faire. Cette performance se déploie dans la rhétorique : « The rhetorical skills deployed by the professional worker in telling the case become constitutive of the worker's expertise. » (Hall et al., 2006: 51). L'enjeu du professionnel est celui de la crédibilité : l'exercice du pouvoir dépendra de l'autorité accordée à sa parole. Ce qu'il énonce sert ainsi à démontrer son expertise et sa professionnalité : « The professional displays competence in using professional words and formulations in their speech and writing to justify their actions and assessments, to counter actual or potential criticism and display authority. » (Hall et al., 2006 : 17). Il lui faut discréditer les critiques potentielles pour établir sa version comme la plus plausible. Par exemple, un travailleur social justifiera l'absence de plan d'intervention au

dossier en invoquant les crises successives survenues dans une famille, tablant ainsi à la fois sur le narratif de la surcharge de travail et sur celui de l'incapacité des destinataires à se mobiliser envers des changements à long terme. Cette présentation de la situation lui permet ainsi de performer sa professionnalité tout en manquant à ses obligations professionnelles.

2.2.5 Narrativité et rationalité

Cette conception de la narrativité se fonde sur les théories de la rationalité limitée, qui remettent en question la possibilité même de faire un choix rationnel. Il serait faux de penser que le praticien soupèse minutieusement toutes les données d'un problème avant de prendre une décision : « Reasoning strategies even in the face of evidence consistently fail to respect the canons of rationality assumed by the evidence-based approach. Heuristics induce people to attend to certain forms of information and to ignore others in developing judgements. » (Webb, 2001 : 64). Des biais tant motivationnels que cognitifs empêcheraient ainsi le praticien de porter attention à l'ensemble des informations en cause, même lorsqu'elles sont à sa disposition. De surcroît, la quantité colossale de données à traiter fait en sorte qu'une décision est toujours contingente et que le hasard détermine les éléments qui la constituent (Bagla-Gökalp, 1998). La façon de percevoir une situation – éminemment subjective – influencerait ainsi davantage les choix posés que les informations disponibles.

Social workers operate in open and contingency based contexts and will tend to fall back on inclinations, values and common sense when making decisions. They operate with a limited rationality which is circumscribed by legal and organizational requirements which change over time (Webb, 2001 : 67).

Alors que l'épistémologie moderne postule couramment que l'acteur évolue dans un système fermé où l'information disponible est finie, la théorie de la rationalité limitée soutient qu'il se trouve plutôt dans un système ouvert où il utilise uniquement certaines des informations disponibles – souvent celles qui correspondent avec ce qu'il pensait déjà : « L'information est rarement neutre : elle n'est jamais complète : autrement dit, elle est souvent partielle et

partiale. » (Bagla-Göklap, 1998 : 83). Par ailleurs, les décisions prises dépendront étroitement des contingences, entre autres des contextes organisationnels, politiques et économiques.

Ainsi, il serait faux de penser qu'il est possible de faire un choix totalement éclairé : une part d'irrationnel et de hasard participe activement aux décisions humaines. Dès lors, la légitimation est conçue comme un processus qui se déroule subséquemment à l'action. Hall et al. (2006 : 32) affirment ainsi que « the decision-makers task is to justify a course of action ». Ils se placent ainsi à l'encontre d'une décision rationnelle, puisque le rôle des décideurs n'est plus de jauger des options afin de *choisir* la meilleure, mais bien d'être en mesure de *justifier* pourquoi une décision était la meilleure. La rhétorique et la capacité à convaincre deviennent plus importantes que la qualité de la décision en tant que telle. Le récit élaboré devra être en mesure de convaincre les interlocuteurs potentiels.

2.3 Modèle d'analyse thématique

Pour convaincre leurs interlocuteurs, les intervenants feront référence à certains thèmes dans leurs récits. Ces thèmes suscitent généralement consensus : ils s'inscrivent dans des jeux de langage partagés par les intervenants. Un modèle d'analyse thématique des narratifs de légitimation a été dressé d'après une revue de littérature des principaux thèmes de légitimation en travail social, telle que décrite au chapitre précédent. Six thèmes y sont apparus importants dans la légitimation de l'action en travail social, soit la pratique, la théorie, l'éthique, le contexte, l'identité ainsi que le destinataire. Cette section les reprend plus en détail, situant certains auteurs importants qui ont contribué à la réflexion sur ces thèmes en travail social.

2.3.1 Récits sur la pratique

Les récits de légitimation portant sur la pratique constituent une première façon de justifier l'action du travailleur social. Ce type de légitimation s'appuie sur un courant de pensée ancré

très solidement dans le travail social, soit la praxéologie. Celle-ci vise « à dégager le savoir compris dans l'action, ou le savoir à inventer par l'action pour qu'elle soit plus performante » (Lhotellier et St-Arnaud, 1994 : 95). Elle met à profit la réflexivité de l'intervenant pour l'analyse de ses propres pratiques. Cette perspective, prenant notamment appui sur les travaux de Schön (1994), postule qu'un savoir expérientiel résiderait dans l'action elle-même; elle tente ainsi d'identifier les processus propres à la constitution de ce savoir. Schön (1994) soutient que les professionnels développent un savoir qui s'inscrit dans l'action et qui souvent s'avère plus utile que le savoir théorique. Selon l'auteur, seule la réflexion sur l'action permettrait de solutionner efficacement les problèmes techniques en situation d'incertitude, de singularité, d'instabilité et de conflit de valeurs; ce serait d'ailleurs un moyen utilisé spontanément par les praticiens pour recadrer un problème quand les solutions connues ne sont pas applicables. Les praticiens élaboreraient une « théorie-en-action » implicite, qui évoluerait au fil de la compréhension toujours plus complexe du problème à résoudre. Schön (1994) cherche ainsi à expliciter ce processus « artistique et intuitif » auquel ont recours les professionnels pour solutionner des problèmes qui sortent des schémas préconçus, processus qui constitue leur savoir expérientiel.

2.3.2 Récits sur la théorie

Une des façons d'utiliser le référent théorique pour légitimer la pratique est de se servir d'une seule théorie – ou d'un amalgame de quelques théories similaires – comme fondement aux pratiques. C'est ce que Payne (2005 : 30) appelle la sélection, qu'il oppose à l'éclectisme. On prêterait ainsi allégeance à une théorie considérée plus valable que les autres pour diverses raisons, souvent éminemment personnelles ou encore liées au contexte de pratique. En travail social, on se réclamera tour à tour de l'humanisme, de la psychanalyse, de la systémique et du behaviorisme; ces théories confèrent des points de repères pour donner sens du monde, agissant comme cadres d'interprétation de la réalité. Un enfant déprimé pourra ainsi être compris comme réagissant à une mère trop anxieuse lorsque vu sous le prisme de la théorie systémique, ou encore comme en proie à des distorsions cognitives lorsqu'on utilise l'approche cognitivo-comportementale. Une réalité, deux interprétations différentes. D'autres

puiseront à plusieurs théories simultanément et se réclameront de l'éclectisme. Certains problèmes épistémologiques ont été soulevés quant à cette façon de faire puisqu'elle amalgame des théories aux postulats parfois contradictoires. Elle demeure toutefois une approche largement utilisée. Une recherche quantitative menée par Considine (2007) auprès de travailleurs sociaux en Illinois soutient ainsi que 55,3% de ceux-ci auraient une orientation théorique éclectique-intégrée, c'est-à-dire qu'ils se réfèrent à plus d'une orientation théorique. Bien que l'on ne puisse généraliser ces résultats qu'avec précaution – entre autres parce que cette étude a été réalisée aux États-Unis –, ceux-ci soulèvent l'idée qu'une majorité de travailleurs sociaux s'inspirerait de plus d'une théorie.

2.3.3 Récits sur l'éthique

L'éthique peut constituer un troisième narratif de légitimation de la pratique. Trois types d'éthique sont en présence : l'éthique de conviction, l'éthique de responsabilité et l'éthique déontique. L'éthique de conviction va évaluer les intentions de l'acteur et les buts poursuivis par celui-ci. Elle se fonde « sur la force des idées qu'on défend, des finalités qu'on vise, du devoir qu'on accomplit » (Hatzfeld, 1998 : 48). Ainsi, l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec (OPTSQ) a dégagé les principes et valeurs qui devraient orienter l'action des travailleurs sociaux :

- Le respect de la dignité de tout être humain, croyance en la capacité humaine d'évoluer et de se développer;
- La reconnaissance de la nécessité de percevoir et de comprendre l'être humain en tant qu'éléments de systèmes interdépendants et potentiellement porteurs de changement;
- Le respect des droits des personnes, des groupes et des collectivités;
- Le respect du principe d'autonomie de la personne et du principe d'autodétermination;
- La reconnaissance du droit de tout individu en danger de recevoir assistance et protection selon ses besoins;
- La promotion des principes de justice sociale (OPTSQ, 2006 : 15).

Plusieurs auteurs soulignent toutefois que la justice sociale serait la valeur qui distinguerait le travail social des autres professions (Lecomte, 2000b; Healy, 2005; Couturier, 2009). À ces valeurs professionnelles s'ajoutent les valeurs organisationnelles, souvent inscrites au code d'éthique de l'établissement ou encore présentes en filigrane de son énoncé de mission. Bien que certaines valeurs puissent être partagées par différents organismes – le respect, notamment –, on peut penser que les énoncés de valeurs pourront différer passablement entre un CSSS et un organisme d'éducation populaire, par exemple. Finalement, les valeurs personnelles de l'intervenant pourront aussi participer à son intervention : on retrouve ici la logique vocationnelle. On mise en effet sur les dispositions personnelles de l'intervenant, comme une réminiscence des âmes charitables qui pratiquaient les bonnes œuvres religieuses (Perrier, 2006).

L'éthique de responsabilité s'attarde, quant à elle, principalement aux conséquences de l'action. Elle cherche à considérer les effets bénéfiques et nocifs possibles dans le but de poser l'action qui soit la plus appropriée. C'est ce que vise par exemple le paradigme de la décision éthique, tel que présenté par Auclair (2000). Dans cette perspective, l'éthique est conçue comme un processus au terme duquel on pourrait connaître l'action bonne, juste et avisée. Finalement, l'éthique déontique est une prise de décision basée sur le respect de principes établis préalablement à l'action, tels que présents notamment dans le code de déontologie, mais aussi dans les codes d'éthique.

2.3.4 Récits sur le contexte

Le contexte de pratique peut aussi constituer une façon de légitimer l'action des travailleurs sociaux. Ainsi, on pourra concevoir le contexte comme une contrainte qui légitime par ailleurs l'action réalisée : on se réfèrera, entre autres, au mandat, aux dimensions légales ou au code de déontologie pour démontrer l'obligation d'agir d'une certaine façon. Un énoncé argumentant l'obligation d'appeler la police dans un cas d'idéation suicidaire à défaut d'être poursuivi en justice, ou encore invoquant le mandat de protection de l'enfant dans l'évaluation des signalements (Huot, 1991), par exemple, s'inscriront dans cette logique, où

on utilise les cadres organisationnels, légaux et déontologiques comme stratégie de légitimation. On interprète ainsi les conditions de la pratique « plus comme des obstacles que comme des ressources à un exercice professionnel satisfaisant » (Nélisse, 1997 : 137). En témoigne notamment le manifeste du RECIFS (2011), tel que cité au premier chapitre, dénonçant les contraintes organisationnelles et administratives auxquelles sont soumis les intervenants.

2.3.5 Récits sur l'identité

L'identité personnelle est conçue comme un facteur important de l'intervention en travail social, trace de la logique vocationnelle (Perrier, 2006) qui perdure. Conséquemment, il s'agit souvent d'une façon utilisée pour donner un sens aux pratiques. En témoignent certains préceptes, qui reviennent comme autant de leitmotivs tant dans les milieux de formation que les milieux professionnels. On affirme ainsi que l'intervenant est son principal outil de travail, considérant que ce qui constitue l'intervenant, entre autres ses valeurs, habiletés et intuitions, a une valeur intrinsèque et teintera nécessairement l'intervention. Cette idée est présente notamment dans un type particulier d'utilisation du portfolio comme outil de formation des intervenants, qui vise la croissance personnelle de ces derniers : « In the course of learning, the portfolio becomes a kind of autobiography of growth. By learning to organize their learning experiences for themselves and sharing them with others they were able to get a deeper understanding of themselves. » (Jarvinen et Kohonen, cités dans Zuk, 2010 : 40). L'approche réflexive aurait contribué à une considération de l'influence des facteurs personnels de l'intervenant :

Reflexive approaches to practice enshrine acknowledgement that the shape of our intra psychic worlds, inter personal relationships and the wider structural conditions within which they occur affect the nature/range of responses that are made at the individual and organisational level (Hugman, cité dans Huntington, 1998 : 5).

Dans le même ordre d'idées, Lhotellier et St-Arnaud considèrent le facteur P, soit le style personnel, comme un facteur qui aurait une grande influence sur l'efficacité des pratiques de l'intervenant :

Ce qui importe, c'est la façon avec laquelle la personne réalise chaque action. C'est cette façon d'être là qui sera déterminante dans la construction du chemin : c'est l'épreuve de sens donné pour que chaque action soit celle d'un homme total, intégré (où l'imaginaire et l'émotionnel ont autant de poids que le rationnel). (Lhotellier et St-Arnaud, 1994 : 99)

On constate ainsi un fort lien entre la légitimation par la pratique et la légitimation par l'identité. Car cette « façon d'être là » traverserait à la fois les domaines personnel et professionnel. Une forte congruence entre l'identité personnelle et professionnelle serait par ailleurs particulière aux praticiens expérimentés (Fook et al., 1997 : 293). La légitimation de la pratique pourrait ainsi se construire, du moins partiellement, par rapport à l'identité personnelle de l'intervenant, posant l'authenticité comme narratif à partir duquel établir cette légitimité. La principale critique pouvant être adressée au référent identitaire est certainement d'ancrer le processus de légitimation dans l'identité de l'intervenant sans prendre en compte celle du destinataire. Or, Mead (1963), mais aussi Couturier (2000) et Chouinard et Couturier (2006), ont démontré que l'identité est un fait social, qui prend effet dans les relations. Légitimer l'intervention en se référant à l'identité personnelle de l'intervenant occulte ainsi le processus de construction de cette identité, auquel participe – notamment – le destinataire de l'intervention.

Par ailleurs, Bien-Aimé et Maheu ont travaillé sur l'identité professionnelle des intervenants. Émettant l'hypothèse que « le discours sur le fait professionnel permet de rejoindre, à travers les dénégations mêmes qu'il produit, le sens investi dans les pratiques » (Bien-Aimé et Maheu, 1999 : 287), ils élaborent une phénoménologie des types professionnels. Selon leur recherche, menée dans les CSS, les intervenants sociaux s'identifieraient comme professionnels en tant que détenteurs soit d'un statut particulier, soit d'un savoir expert, soit d'une aptitude à développer une relation avec la clientèle ou soit en tant que travailleurs ayant une tâche spécifique à accomplir. L'identité professionnelle se définirait ainsi par rapport au

pouvoir, au savoir, au relationnel ou à la tâche, qui s'avèrent autant de narratifs mobilisés par les intervenants sociaux pour légitimer les pratiques.

2.3.6 Récits sur le destinataire

Le sixième et dernier thème des narratifs de légitimation est celui du destinataire. On peut légitimer les pratiques d'intervention en se référant à sa demande, à son savoir (voir notamment les travaux de Beresford, 2000; Beresford et Croft, 2001; Bourgeault, 2003), à ses capacités... ou encore à l'absence de demande, de savoir ou de capacités. On dira par exemple qu'il ne collabore pas, qu'il faut travailler ses habiletés parentales ou encore qu'il est incapable d'introspection. On peut le concevoir responsable de son état ou victime de ses conditions d'existence : ces perspectives, par ailleurs étroitement liées à des postures théoriques, vont légitimer l'action de façon différente.

En lien avec la responsabilité, se trouvent des narratifs qui légitiment l'action en se basant sur la demande de l'utilisateur : on juge que celui-ci est responsable de formuler une demande puisqu'il est le mieux placé pour connaître ses besoins. Une limite importante à la légitimation de l'intervention par la demande de l'utilisateur consiste toutefois en l'écart tangible entre la demande première et ce qui sera retenu par l'organisation. Par exemple, cette dernière ne peut pas retenir la demande d'un parent qui souhaite placer son enfant : on en comprendra que le demandeur souhaite améliorer le climat familial, ou apprendre à mettre des limites, objectifs beaucoup plus digestes pour un système en manque de ressources humaines et financières.

Le discours officiel selon lequel les agences ne feraient que répondre aux demandes des usagers ne s'arrête pas assez sur l'analyse des mécanismes de filtrage sélectif et de réinterprétation systématique par lesquels les demandes de services sont transformées selon les priorités et les possibilités de services (Zúñiga, 1997 : 87).

Par ailleurs, les critères qui sont mis en œuvre pour effectuer cette catégorisation constituent la limite principale des narratifs qui parlent de la responsabilité ou de la capacité du

destinataire. En effet, ces critères, bien qu'ils soient effectifs dans les jeux de langage des intervenants mais qui relèvent certainement d'une grammaire différente dans les jeux de langage des destinataires.

2.4 Synthèse de chapitre

Ce chapitre a argumenté qu'une perspective narrative et interactionniste est pertinente pour étudier la légitimation des pratiques en travail social puisqu'elle a l'avantage de mettre en lumière la part active des locuteurs dans la construction langagière des légitimités. La légitimation est ainsi liée aux usages du langage; les jeux de langage à l'œuvre témoignent des consensus locaux et partiels quant à la légitimité de l'action, tel que le souligne Lyotard (1979). Ces consensus, aussi nommés récits ou narratifs de légitimation, seront manifestes dans les récits de pratique des intervenants. En effet, Garfinkel (1967) tout comme Hall et al. (2006) soulignent que la légitimation découle de la narration de l'action. Plutôt que de juger de la conformité des pratiques du travail social à un étalon éthique ou moral pour établir la légitimité ou l'illégitimité de l'action, la perspective narrative permet ainsi de voir comment différents contextes mènent à des argumentations différentes pour légitimer l'action. La perspective interactionniste est adoptée par le fait même, puisque c'est au sein d'interactions que ces argumentations se déploient. Cette orientation est en conformité avec la problématique, où étaient soulignées les difficultés de prise en compte du destinataire de l'intervention sociale. En effet, cette avenue théorique met l'accent sur l'intersubjectivité à l'œuvre dans la construction des légitimités : celles-ci ne peuvent être imposées. Les choix théoriques permettent ainsi le passage d'une épistémologie moderne à une épistémologie postmoderne en soulignant la médiation du langage – et donc des récits – dans l'appréhension de la réalité. Cette médiation est particulièrement manifeste dans la construction de la professionnalité de l'acteur, qui se doit d'être sans cesse performée dans les récits de celui-ci. Par ailleurs, cette étude postule un contexte de rationalité limitée, où l'acteur choisit certaines des informations à sa disposition pour prendre une décision, tout en étant soumis à certaines contingences. La décision est donc reconstruite après l'action, ne pouvant être entièrement planifiée à cause de l'imprévisibilité du réel. Cela s'inscrit dans la même lignée que ce que

soutiennent Mendel (1998) et Soulet (2003) qui, par l'utilisation respective des concepts d'« acte » et de « contexte d'incertitude », ébranlent les fondations téléologiques, prométhéennes et donc modernes de l'intervention sociale. La toute-puissance de l'intervenant est mise à mal, ce qui laisse peut-être place, toutefois, au destinataire de l'intervention sociale.

Cette étude cherchera ainsi à savoir quels sont les narratifs de légitimation utilisés en travail social ainsi qu'à cerner leurs effets. Comment sont déployés les narratifs de légitimation? De quelle façon permettent-ils ou restreignent-ils la prise en compte du destinataire de l'intervention sociale? Un modèle d'analyse thématique regroupant des thèmes fréquemment abordés dans la légitimation de l'action en travail social selon la revue de littérature réalisée dans le premier chapitre a été présenté pour terminer le chapitre. Ce modèle d'analyse devra maintenant être mis à l'épreuve de l'empirie.

CHAPITRE III MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

Ce chapitre porte sur la méthodologie mise en œuvre pour la réalisation de l'étude. La stratégie générale de recherche y est d'abord exposée. Sont ensuite explicités les considérations épistémologiques, les stratégies de recrutement, le déroulement des entrevues, l'attitude adoptée par la chercheuse dans la conversation, les techniques d'analyse des données et les considérations éthiques. Pour terminer, trois limites de la méthodologie appliquée sont précisées.

3.1 Stratégie générale de recherche

Cette recherche poursuit l'objectif de documenter les récits de légitimation de l'action déployés par les intervenants en travail social, dans une perspective de dé-objectivation de ces narratifs. Deux questions orientent l'étude :

1. Quels récits de légitimation des pratiques sont-ils utilisés en travail social?
2. De quelle façon favorisent-ils ou restreignent-ils la prise en compte du destinataire de l'intervention sociale?

Peu de chercheurs ont creusé ces questions, tel qu'exposé dans le chapitre un. Or, une recherche de type exploratoire s'avère particulièrement adéquate lorsqu'une question n'a pas été beaucoup étudiée.

Ce qui mobilise la recherche exploratoire tient initialement à une représentation inadéquate ou insuffisante d'un problème quelconque de recherche. Règle générale, le rôle de la recherche exploratoire consiste à clarifier une problématique de recherche, à dégager une structure conceptuelle suffisamment large pour que puisse être envisagé un début d'élaboration théorique, et à fournir les repères méthodologiques pour systématiser le champ de connaissances étudié (Lefrançois, 1992 : 44).

La recherche exploratoire cherche ainsi à mettre en lumière un problème, ce qui correspond à la démarche employée dans la présente étude.

Par ailleurs, l'utilisation d'une méthodologie qualitative est privilégiée, ce qui permet une analyse en profondeur des données : « Qualitative methods facilitate study of issues in depth and detail. Approaching fieldwork without being constrained by predetermined categories of analysis contributes to the depth, openness, and detail of qualitative enquiry. » (Patton, 2002 : 14). Cette recherche ne pourra donc établir la fréquence d'utilisation de tel ou tel type de narratif de légitimation, ni indiquer la prédominance d'un procédé rhétorique par rapport à un autre; il s'agit plutôt de relever la présence de certains thèmes et usages des narratifs de légitimation en les situant dans leur contexte. La recherche qualitative, selon Giordano (2003 : 13), peut par ailleurs servir à « comprendre les actions et les significations dans leur contexte social ». La question de la légitimation étant étroitement liée au sens donné à l'action, la méthodologie qualitative s'impose comme la plus pertinente.

3.2 Considérations épistémologiques

Se situant dans le paradigme de la construction sociale, cette étude adopte comme prémisse la polysémie des phénomènes sociaux. Elle table sur le postulat selon lequel il y aurait plusieurs interprétations possibles d'un même phénomène. Elle vise ainsi à documenter ces différentes interprétations – les narratifs de légitimation – et à prendre acte de leurs effets sur le réel. Dans le même ordre d'idées, en produisant ce récit d'analyse des narratifs de légitimation, n'est exposée somme toute qu'une interprétation parmi d'autres possibles. « Le produit de la recherche est un discours argumenté d'un chercheur historiquement et épistémologiquement situé », affirme Giordano (2003 : 22). Le discours produit en s'appuyant sur les données recueillies s'avère ainsi teinté par la subjectivité de la chercheuse : il s'agit en soi d'une construction. Cette étude propose toutefois une autre façon de voir les narratifs de légitimation : plutôt que de s'arrêter à leur irréfutabilité, elle illustre leur caractère relatif et la place qu'ils prennent dans des contextes spécifiques.

3.3 Recrutement et échantillon

La collecte de données a été effectuée auprès d'intervenants sociaux; cinq critères de sélection des participants ont été retenus. Premièrement, les informateurs devaient détenir un baccalauréat ou une maîtrise en travail social; il s'agissait de cibler la pratique du travail social sans pour autant exiger l'appartenance à l'ordre professionnel. Deuxièmement, les intervenants devaient pratiquer le travail social en milieu institutionnel depuis au moins un an. L'ampleur de cette recherche ne permettant pas une comparaison entre les milieux communautaires et institutionnels, le recrutement s'est concentré sur un seul de ces milieux pour assurer une plus grande homogénéité des données. Par ailleurs, il était important de rencontrer des intervenants ayant développé une connaissance suffisante des narratifs de légitimation utilisés dans leur milieu de travail; c'est pourquoi un minimum d'une année de pratique était exigé. Troisièmement, à cause de l'absence d'une voiture personnelle et des limites imposées par le réseau de transport en commun, les participants devaient pouvoir réaliser la rencontre à Montréal, Laval ou Longueuil. Quatrièmement, une maîtrise du français suffisante pour réaliser l'entrevue dans cette langue était exigée. Cinquièmement, la chercheuse ne devait entretenir ni de lien personnel, ni de collaboration professionnelle avec les participants. Le courrier électronique a constitué la principale méthode de recrutement. Une annonce a ainsi été diffusée par le biais de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. Le courriel présentait la nature ainsi que l'objectif de la recherche; il précisait de plus les critères de sélection. Les premières personnes à manifester leur intérêt ont ensuite été contactées par téléphone pour vérifier la concordance de leur profil avec les critères de sélection. L'objectif et la nature de la recherche étaient ensuite rappelés et un moment était accordé aux participants pour poser des questions. Le recrutement a pris fin lorsque la tenue de neuf entretiens a été confirmée. Le tableau 3.1 présente les informations sociodémographiques des participants, indiquant leur nom (pseudonyme), leur genre, la tranche d'âge à laquelle ils appartiennent, leur nombre d'années d'expérience depuis l'obtention de leur premier diplôme universitaire en travail social ainsi que l'établissement et le ou les programmes où ils pratiquaient au moment de l'entrevue.

Tableau 3.1 : Caractéristiques sociodémographiques et professionnelles des participants

Nom	Genre	Âge	Expérience	Type d'établissement	Programme
Alicia	F	20-29	8 ans	Centre de réadaptation	
Émilie	F	20-29	3 ans	CSSS (CLSC ⁵)	DI-TED
Huguette	F	50-59	22 ans	CSSS	Santé mentale adulte (1 ^e et 2 ^e ligne ⁶)
Luc	M	50-59	11 ans	CSSS (CLSC)	DI-TED et Santé mentale adulte
Johanne	F	30-39	8 ans	CSSS (CLSC)	Enfance-famille-jeunesse
Julien	M	40-49	19 ans	CSSS (CLSC)	Santé mentale adulte
Marie	F	40-49	21 ans	CSSS (CLSC)	Enfance-famille-jeunesse
Philippe	M	30-39	12 ans	DPJ	Évaluation des familles d'accueil
Simone	F	20-29	1 an	Centre hospitalier de soins psychiatriques	

⁵ En 2003 ont été créés les CSSS, qui sont nés de la fusion par secteur des CLSC, des CHSLD et de certains centres hospitaliers. Les intervenants distinguent toujours leur établissement d'appartenance : c'est pourquoi celui-ci est indiqué.

⁶ La « première ligne » correspond aux services de proximité, qui sont déployés notamment par les CLSC, alors que la « deuxième ligne » renvoie aux services spécialisés, qui sont généralement assumés par les centres hospitaliers. À ce sujet, voir entre autres le Plan d'action en santé mentale (MSSS, 2005).

3.4 Déroulement des entrevues et techniques d'entretien

Les entrevues se sont déroulées individuellement, dans un lieu choisi par les participants. Avec leur accord, elles ont été enregistrées sur un support numérique audio. La durée moyenne des entretiens a été d'une heure quinze minutes. Des « vignettes cliniques » ont été utilisées comme principal point d'ancrage des entrevues. Outil particulièrement employé en médecine et en psychologie, les vignettes cliniques résument une histoire de cas qui présente certaines particularités jugées intéressantes : « A clinical vignette is a concise presentation of an interesting or challenging patient encounter. » (UTMB, 2001). Rédigées sur le même canevas de base, les vignettes utilisées dans cette recherche présentent une situation où un travailleur social est confronté à une situation d'intervention vis-à-vis de laquelle il prend une décision.

La vignette 1 expose une situation où l'intervention ne donne pas de résultats et où l'alliance thérapeutique est difficile à établir; les vignettes 2 et 6 décrivent une situation de désaccord interprofessionnel, respectivement au sein de deux équipes de travail différentes et au sein de la même équipe; dans la vignette 3, les parents et l'intervenant sont en désaccord sur les interventions à mettre en œuvre auprès de l'enfant; la vignette 4 présente un travailleur social qui fait un signalement; finalement, la vignette 5 met en scène un intervenant qui transgresse des règles organisationnelles. (Consulter l'appendice A pour les vignettes intégrales.) Plusieurs des vignettes sont tirées de l'expérience professionnelle de la chercheuse qui a adapté des situations qu'elle a elle-même vécues ou dont des collègues lui ont fait le récit – tout en les transformant suffisamment pour que l'anonymat des personnes concernées soit préservé. Cette méthode a permis de créer des histoires de cas qui soient très près de la pratique des travailleurs sociaux : plusieurs informateurs ont d'ailleurs souligné le grand réalisme des vignettes proposées, mis à part les vignettes 2 et 6, qui mettaient plutôt à mal un idéal de collaboration interprofessionnelle. Que les vignettes illustrent un idéal de pratique ou son contraire, elles fournissaient un point de départ à la conversation. Leur fonction était ainsi de briser la glace et d'amener les informateurs à parler de leurs propres histoires, qui s'inscrivaient souvent spontanément soit en continuité ou en rupture avec les situations

décrites dans les vignettes. Les vignettes ne constituaient donc pas l'objet de la recherche, mais servaient plutôt de déclencheur aux récits des informateurs.

À partir de ces vignettes, trois techniques d'entretien ont été utilisées : l'incident critique, le jeu de rôle et le récit de pratique. À la suite de la lecture de la vignette clinique, l'informateur était d'abord amené à émettre des commentaires généraux sur la situation; habituellement, il indiquait spontanément s'il était en accord ou pas avec la décision du travailleur social mis en scène dans la vignette. De la même façon, la technique de l'incident critique, telle que décrite par Pourtois et Desmet (1988), utilise un support – une image ou la relation d'un événement – pour susciter une discussion entre des membres d'un groupe⁷. Les membres du groupe sont ensuite invités à « exprimer spontanément leur vécu, leurs manières d'agir habituelles et/ou leurs opinions face à la situation proposée ou encore à imaginer leur réaction si la situation n'a jamais été rencontrée » (Pourtois et Desmet, 1988 : 182). Les vignettes cliniques ont ainsi servi d'incident critique auquel ont réagi les informateurs. Il leur était par la suite demandé de justifier leur position, d'explicitier leur pensée. Le rôle du chercheur qui utilise cette technique est en effet de « solliciter au maximum les personnes à aller jusqu'au bout de leur réflexion, de leur interrogation ou de leur raisonnement » (Pourtois et Desmet, 1988 : 182). L'objectif est ainsi de « mieux comprendre et considérer différents construits psychosociaux contenus dans l'expérience subjective et intersubjective des acteurs » (Leclerc et al., 2010 : 15).

Ensuite, l'informateur était amené à justifier la décision prise par le travailleur social de la vignette à un interlocuteur potentiel : le client, un collègue, un gestionnaire, un journaliste, un

⁷ Tant Pourtois et Desmet (1988) que Leclerc et al. (2010) préconisent une utilisation de cette technique auprès de groupes, postulant que dans l'échange entre les membres se trouve un potentiel de transformation sociale. Notre objectif n'étant pas de susciter une telle transformation, mais plutôt de documenter les narratifs de légitimation utilisés par les travailleurs sociaux, nous avons choisi de procéder à des entretiens individuels. Nous avons jugé que cela nous donnerait accès à une plus grande diversité de narratifs, puisque le biais de désirabilité sociale aurait pu amener un rapide consensus du groupe sur les légitimations à produire dans une situation donnée, ce qui n'était pas l'objectif puisque nous souhaitons avoir accès à une diversité d'interprétations. Nous pensons aussi que cela nous a permis de relancer plus amplement les informateurs puisque nous disposions d'une complète disponibilité pour les amener à préciser leur raisonnement – contrairement à ce qui peut se produire quand il faut parallèlement gérer une dynamique de groupe.

commissaire aux plaintes... Contrairement à la section précédente, où l'informateur était invité à formuler sa propre opinion, il devait maintenant faire comme s'il était le travailleur social de la vignette et qu'il avait à justifier la décision prise. C'est ici qu'intervient la technique du jeu de rôle, qui « consiste à placer les sujets dans une situation sociale bien précise afin d'analyser les comportements » (Pourtois et Desmet, 1988 : 175). Cette technique postule que « bien que le thème soit imposé, bien que la situation soit artificielle, les acteurs feront référence à leur façon habituelle d'agir et de réagir » (Pourtois et Desmet, 1988 : 175). La chercheuse a parfois joué le rôle de cet interlocuteur potentiel en avançant des contre-arguments; l'informateur était ainsi amené à préciser les légitimations mises de l'avant. Notons qu'il a été plus facile pour les informateurs de jouer le jeu lorsqu'il s'agissait d'une décision qu'ils auraient pu prendre eux-mêmes. Ainsi, il leur a généralement semblé très facile de justifier la décision du travailleur social de procéder à un signalement dans la vignette 5 : les participants ont d'ailleurs produit dans cette situation des justifications sensiblement homogènes. À l'opposé, plusieurs informateurs ont été incapables de justifier l'action de la travailleuse sociale de la vignette 2, qui incitait une patiente dépressive à cesser sa médication. Toutefois, d'un côté comme de l'autre, les informateurs ont produit des narratifs de légitimation : en expliquant pourquoi il est légitime de procéder à un signalement ou pourquoi il est illégitime de contrer la décision d'un médecin, les informateurs étaient amenés à expliciter les fondements de leur opinion. Les intervenants qui manifestaient une réticence à adopter un point de vue se voyaient ainsi respectés dans leur position, qu'ils étaient incités à décrire plus amplement. Par ailleurs, il est postulé que les justifications avancées par les informateurs, qu'ils soient en accord ou pas avec l'action en question, ont en elles-mêmes une certaine valeur. Du récit proposé dans la vignette clinique, les informateurs ont choisi certains éléments à des fins de légitimation. Si une légitimation est émise, c'est donc qu'elle est, d'une part, intelligible par l'informateur dans le contexte de son jeu de langage, et d'autre part, considérée valable : l'informateur pense ainsi qu'une explication donnée pourrait avoir un certain poids auprès d'acteurs déterminés. Cet aspect de l'entrevue a ainsi permis de repérer quels types de légitimation pouvaient être amenés à partir des mêmes prémisses.

Enfin, le participant était amené à produire un récit de pratique à partir du thème de la vignette. La vignette agissait ainsi à titre d'événement déclencheur visant à éveiller la mémoire des participants à une situation semblable déjà vécue. Il était souhaité que le récit de l'informateur soit le plus libre possible; le rôle de la chercheuse s'est limité à relancer le récit par certaines questions ouvertes. En complément, elle a toutefois amené les participants à indiquer s'ils avaient eu à justifier leur décision à quelqu'un, et le cas échéant, à décrire comment ils s'y sont pris ou comment ils s'y seraient pris s'ils avaient eu à le faire. Une synthèse du déroulement de l'entrevue, où les différentes techniques d'entrevue utilisées sont indiquées en caractères gras, se trouve dans le tableau 3.2.

Tableau 3.2 : Déroulement de l'entrevue

<p>a. Accueil</p> <p>b. Rappel de la nature et des objectifs de la recherche</p> <p>c. Présentation et signature du formulaire de consentement éthique – remise d'une copie au participant</p> <p>d. Recueil des données sociodémographiques</p> <p>e. Discussion à partir d'une vignette clinique</p> <p style="padding-left: 20px;">i. Lecture de la vignette par le participant</p> <p style="padding-left: 20px;">ii. Formulation de commentaires généraux sur la vignette par le participant (incident critique)</p> <p style="padding-left: 20px;">iii. Questions posées au participant sur la légitimation de l'action (jeu de rôle)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comment ce travailleur social peut-il expliquer son action à son client? • Comment ce travailleur social peut-il expliquer son action à ses collègues? • Comment ce travailleur social peut-il expliquer son action à son patron? • Comment ce travailleur social peut-il expliquer son action à <i>(autre interlocuteur pertinent)</i>? <p style="padding-left: 20px;">iv. Quels liens faites-vous avec votre pratique? Avez-vous un exemple? (récit de pratique)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comment avez-vous expliqué votre action au client, à vos collègues, etc. <p>f. Reprise de l'étape précédente (e.) avec une nouvelle vignette, jusqu'à la fin du temps imparti</p>

Pour avoir accès à un discours qui soit le moins censuré possible, il était crucial pour la chercheuse d'adopter une attitude d'ouverture lors de l'entrevue, c'est-à-dire empreinte de curiosité plutôt que porteuse de jugements sur les pratiques. L'objectif était d'ailleurs de

documenter la façon dont les actions étaient légitimées plutôt que de statuer sur leur légitimité. Tout argument a ainsi été reçu d'emblée comme légitime. Par contre, si un argument semblait peu clair, l'informateur était amené à préciser sa pensée : « Que voulez-vous dire? » « Qu'entendez-vous par responsabilité populationnelle? » De plus, les contre-arguments ont été présentés en extériorisant la source de désaccord. Il a par exemple été demandé à un informateur : « Que répondriez-vous à un gestionnaire qui croit qu'il est important de respecter les normes organisationnelles? »

3.6 Analyse des données

Toutes les données produites lors des entretiens ont été traitées comme des récits. Pour étudier ceux-ci, une analyse narrative a été déployée: « Narrative analysis in the human sciences refers to a family of approaches to diverse kinds of texts that have in common a storied form. » (Riessman, 2006 : 705). Cette forme d'analyse recouvrant un large faisceau de méthodes possible, trois d'entre elles ont été sélectionnées: les analyses narratives thématique, performative et structurale.

L'analyse narrative thématique met l'accent sur le contenu du texte. De manière très semblable à l'analyse thématique, il s'agit de « procéder systématiquement au repérage, au regroupement, et subsidiairement, à l'examen discursif des thèmes abordés dans un corpus » (Paillé et Mucchielli, 2008 : 162). L'analyse narrative thématique a cependant la particularité de prendre des récits comme corpus. C'est une approche inductive qui mène souvent à la création de typologies (Riessman, 2006 : 706). Un modèle d'analyse thématique a été développé dans le deuxième chapitre, d'après la revue de littérature effectuée sur la légitimation en travail social; ce modèle a ensuite été soumis à l'épreuve de l'empirie. Pour ce faire, la chercheuse a procédé à une lecture flottante des entretiens pour, dans un deuxième temps, en faire une lecture plus fine. Cette deuxième lecture a mené à l'identification de thèmes, qui ont été ensuite regroupés dans un tableau-synthèse. Par la suite, les quinze grands thèmes identifiés au terme de ce processus ont été synthétisés pour former les cinq grands

titres qui composent le chapitre 4. Ce type d'analyse a ainsi permis de répondre à la question suivante : de quoi les travailleurs sociaux parlent-ils lorsqu'ils cherchent à légitimer l'action? Les résultats de cette analyse se trouvent au chapitre quatre.

L'analyse narrative structurale s'intéresse quant à elle à la forme que prend le récit, à la façon dont il est raconté. On étudie la fonction des énoncés au sein de l'ensemble (Riessman, 2006 : 707). Finalement, l'analyse narrative performative se centre pour sa part sur les effets du récit sur un public : « Storytelling is seen as performance by a « self » with a past who involves, persuades, and (perhaps) moves an audience through language and gesture, « doing » rather than telling alone. » (Riessman, 2006 : 708). Elle analyse le récit dans sa dimension interactionnelle, postulant que l'acteur se met en scène par sa narration. Ce type d'analyse a été utile pour analyser la rhétorique à l'œuvre dans les récits des travailleurs sociaux : comment essaient-ils de convaincre leur public? Ces trois types d'analyse narrative ont été complétés par une analyse comparative de la légitimation et de l'action, qui a permis une analyse transversale des récits de légitimation en lien avec les vignettes cliniques utilisées. Les résultats de toutes ces analyses se trouvent au chapitre cinq.

3.7 Considérations éthiques

Deux aspects éthiques s'avèrent particulièrement pertinents à cette recherche : le consentement et la confidentialité. Le consentement des informateurs à participer à la recherche a été obtenu après que leur aient été expliqués la nature, les objectifs et les conditions de la recherche. Les principaux éléments du formulaire de consentement (voir appendice B) ont été synthétisés oralement par la chercheuse, après quoi le consentement des informateurs a été attesté par leur signature. Il a été précisé aux informateurs qu'ils pouvaient à tout moment interrompre leur participation à la recherche, sans qu'ils aient à se justifier.

Diverses mesures ont été mises en place pour que puisse être protégée la confidentialité des informateurs. Toutes les informations permettant d'identifier les informateurs ont été

masquées dans les transcriptions et l'ensemble du matériel de recherche (documents audio, transcriptions et formulaires de consentement signés) a été conservé en lieu sûr. De même, les informations qui pourraient mener à l'identification des participants ont été – et seront – omises ou modifiées dans l'ensemble des contextes de diffusion : mémoire, conférences, articles, etc. Les données seront détruites deux ans après les dernières publications. Par ailleurs, les informateurs ont, eux aussi, une obligation de confidentialité face aux destinataires de leurs interventions. Il a donc été demandé aux participants à la recherche d'utiliser des pseudonymes quand ils faisaient référence à une situation rencontrée dans leur pratique professionnelle : cet élément était précisé dans le formulaire de consentement.

3.8 Limites de la méthodologie

Cette étude comporte certaines limites inhérentes à la méthodologie employée. D'abord, une limite importante se situe dans la fidélité des propos recueillis puisque les narratifs de légitimation des informateurs ont été produits dans un contexte d'entretien. Il s'agit d'un contexte particulier, qui implique notamment certains biais de désirabilité sociale : les informateurs ont inévitablement tenté de produire des énoncés que la chercheuse jugerait pertinents. Plusieurs d'entre eux ont d'ailleurs exprimé un doute à ce sujet et ont cherché la réassurance de la chercheuse au cours de l'entrevue : « Je ne sais pas si c'est correct ce que je dis... » « Je ne sais pas si c'est ce que tu cherches... » Les récits ont ainsi été élaborés dans ce contexte d'entrevue précis et il est impossible de savoir si les mêmes récits seraient utilisés dans d'autres contextes – professionnels, personnels, ou autre. Toutefois, les informateurs ont utilisé les ressources discursives qui leur étaient accessibles parce que présentes dans un contexte plus large :

We have to assume that we can, in a more restricted sense, generalize from interviews to naturally occurring situations. For we are assuming that the interactional and interpretive work occurring in interviews resembles to some degree that which take place outside the interviews (Potter et Mulkay, cités dans Hall, 1997: 10).

Même si ces données ont été recueillies dans le cadre d'un entretien, celui-ci s'inscrit en effet dans la pratique de l'acteur. À ce titre, l'entretien a mobilisé des narratifs maîtrisés par les informateurs et ce, même si un informateur les utilisait pour la première fois – parce qu'il n'a jamais travaillé auprès de familles, par exemple, et que la vignette portait sur ce thème. Le narratif de l'obligation légale de signaler semble notamment maîtrisé par tous les informateurs, peu importe leur expérience professionnelle. C'est dire qu'en contexte d'entrevue, les informateurs utilisent des narratifs de légitimation qu'ils connaissent. Or, s'ils les connaissent, ils sont susceptibles de les utiliser dans d'autres contextes. On ne peut donc s'assurer que les narratifs déployés sont utilisés dans d'autres contextes, mais on peut raisonnablement penser que tel est le cas.

Ensuite, la taille de l'échantillon restreint la représentativité des données recueillies. Tant le thème d'investigation que la posture de la chercheuse lors des entrevues invitaient les informateurs à ratisser large dans leurs réponses : cela s'avère d'ailleurs cohérent avec une recherche qui se veut exploratoire. La quantité de matériel recueillie s'est toutefois avérée phénoménale ; c'est suite à un travail ardu de synthèse qu'il a été possible de présenter un chapitre 4 qui puisse cadrer avec les exigences d'un mémoire de maîtrise. Un choix a été fait : celui de présenter uniquement les thèmes qui se voyaient déployés par plusieurs informateurs. Ainsi, un informateur se référait à l'histoire de la profession et à l'épistémologie des sciences humaines pour justifier certaines de ses actions, mais ces thèmes n'ont pas été retenus puisqu'ils n'étaient pas communs à plusieurs informateurs. Ceci a probablement permis à la recherche de gagner en représentativité, mais l'a amenée à perdre en exhaustivité.

Ceci amène aux biais de la chercheuse, qui constituent une troisième limite. Des choix ont été posés par celle-ci en fonction entre autres de son bagage intellectuel, professionnel et personnel. Parmi les facteurs marquants, notons brièvement une décennie d'études à l'UQAM, plus de sept ans d'expérience en intervention dans les milieux communautaire et institutionnel, un intérêt soutenu pour les questions théoriques et épistémologiques ainsi

qu'un engagement en faveur de la justice sociale. Cette recherche a émergé du constat de la marge de manœuvre dont disposent les intervenants, qui pouvait parfois mener à des décisions arbitraires, voire défavorables aux destinataires de l'intervention sociale – qui sont pourtant censés en être les principaux bénéficiaires. J'ai adopté un point de vue essentiellement critique ; celui-ci traverse l'ensemble du mémoire et a certainement orienté la cueillette des données ainsi que leur analyse. La validité de la recherche est ici abordée clairement de façon constructiviste : plusieurs lectures des données auraient pu être possibles, j'en propose une que j'estime cohérente et pertinente. À l'instar de mes informateurs, je déploierai dans les chapitres 4 et 5 une argumentation que j'espère convaincante.

CHAPITRE IV

LES RÉCITS DE LÉGITIMATION EN TRAVAIL SOCIAL

Le chapitre qui suit a pour but de présenter les résultats recueillis lors des entretiens réalisés avec les neuf intervenants sociaux. Le modèle d'analyse thématique élaboré suite à la revue de littérature (section 2.3) a orienté le classement de ces données. À la lumière des recherches existantes, avaient été identifiés six thèmes de légitimation: la théorie, la pratique, l'éthique, l'identité, le contexte, l'identité et le destinataire. Toutefois, l'analyse thématique, telle que décrite dans le chapitre 3, consiste en le repérage et le regroupement des thèmes abordés dans un corpus (Paillé et Mucchielli, 2008). Cette démarche inductive a amené une transformation de la typologie initiale : à la lumière de l'empirie, les thèmes de légitimations les plus prégnants s'avèrent ceux du destinataire de l'intervention sociale, du contexte de pratique, de l'éthique, de la professionnalité ainsi que du savoir⁸. Ces thèmes composent les cinq premières sections de ce chapitre, qui sont suivies d'une synthèse.

4.1 Légitimation basée sur le destinataire

De façon concordante avec la typologie initiale, une des façons de légitimer l'action dans le corpus recueilli consiste en l'attribution de certaines particularités au destinataire de l'intervention sociale. En utilisant une ou plusieurs de ces caractéristiques – ses capacités, ses besoins, sa demande, ou encore sa mobilisation – comme thème du récit, l'intervenant peut ainsi expliquer une action qu'il a lui-même posée.

⁸ La lecture des vignettes cliniques qui se trouvent à l'appendice A facilitera la compréhension de ce chapitre en mettant en contexte l'analyse réalisée.

4.1.1 Les capacités du destinataire

L'intervenant peut premièrement se référer aux capacités ou aux incapacités du destinataire. Émilie table ainsi sur les capacités des personnes déficientes intellectuellement pour justifier l'encadrement serré qu'elle leur prodigue et l'insistance qu'elle met à ce que les personnes réalisent les démarches elles-mêmes :

Ils ont besoin d'être accompagnés mais en même temps, pas d'être traités en bébés. [...] C'est pas parce qu'il y a une déficience intellectuelle que ça veut dire qu'ils ne sont pas capables de se responsabiliser. Ils sont capables de faire des apprentissages et sont capables de faire des démarches (Émilie).

Elle considère que cette approche est adéquate : « J'ai une collègue qui est beaucoup plus maternante. Pis c'est... correct aussi. Mais moi je trouve que c'est une approche qui va bien avec mes clients pour l'instant. Mettre un cadre, puis les mobiliser. » (Émilie). La capacité des clients est la pierre angulaire de ce raisonnement. Puisque les clients sont capables d'effectuer les démarches, lorsqu'ils omettent de téléphoner pour prendre un rendez-vous ou qu'ils cessent un suivi entrepris au centre de crise, ce ne peut être dû qu'à l'absence de cadre ou à un défaut de mobilisation. Et puisque, selon ses dires, Émilie met un cadre très serré, l'échec d'une intervention ne peut être attribué qu'à la deuxième des options. La capacité d'une personne à effectuer une tâche s'avère ainsi utilisée pour indiquer, par ricochet, une absence de mobilisation face à la réalisation de cette même tâche.

L'identification des capacités parentales semble de plus un facteur décisif quand un intervenant doit légitimer sa décision de procéder ou pas à un signalement de la situation d'une famille à la DPJ. Ainsi, Johanne met de l'avant la capacité d'une mère à suivre ses recommandations pour expliquer son refus de signaler, malgré l'avis contraire d'une collègue : « Mais la famille avait tous les outils et les moyens, tsé. Pour moi, j'avais mis en place ce dont ils avaient besoin. [...] Pis la mère s'est pointée à l'urgence avec les deux, quand ils ont eu des idées suicidaires. Elle a suivi ce que je lui avais donné. » (Johanne). Dans une situation opposée, Alicia fait le constat de l'incapacité d'une mère à répondre aux besoins de son enfant, dans la vignette 4, pour justifier une décision de faire un signalement :

« Ce qu'on observe, c'est que malgré ton bon vouloir, en ce moment tu n'es pas capable de t'occuper, de répondre aux besoins de ton enfant. Ce qu'on voit, c'est que son développement est plus lent qu'habituellement. » (Alicia). Les deux intervenantes partagent ainsi un récit selon lequel les capacités d'un parent vont déterminer la présence d'une situation de compromission.

Huguette, en se référant à la vignette 3, construit un argumentaire où tant les capacités de Maxime que ses incapacités sont liées pour démontrer la nécessité pour la famille de participer au suivi et pour légitimer, face au refus de ces derniers, une cessation de services :

Je pense que le travailleur social peut expliquer qu'à l'école, ça va mieux. Donc dans un certain contexte, avec une certaine intervention, Maxime arrive à bien fonctionner. Ça se poursuit à la maison. Donc le travail serait à faire en collaboration avec les parents. Maxime pourra pas, de lui-même résorber ça tout seul. Faut que les adultes l'encadrent de façon à faire en sorte d'aider Maxime à se contrôler. L'école a trouvé une solution, la maison aurait intérêt aussi à essayer de développer des méthodes qui ont fonctionné pour l'école (Huguette).

La capacité de Maxime de bien fonctionner à l'école est ainsi mise en opposition avec les problèmes vécus à la maison. Huguette invoque de plus l'impossibilité pour Maxime de résorber le problème tout seul pour justifier l'impératif posé aux parents de recevoir des services du CLSC et le refus de l'intervenante d'offrir un accompagnement individuel à Maxime.

De leur côté, deux informateurs utilisent un récit démontrant l'incapacité du destinataire pour justifier une action posée à leur avantage et ce, malgré la présence de normes ou de contraintes organisationnelles. Dans la vignette 5, les informateurs devaient justifier la dérogation à une norme de l'établissement stipulant que les billets d'autobus ne peuvent être utilisés que pour des rendez-vous médicaux. L'intervenant de la vignette choisit de donner des billets d'autobus à un couple toxicomane pour qu'il puisse se rendre à une ressource alimentaire située à l'autre bout de la ville. Était recréé par la suite un dialogue qui pourrait avoir lieu avec un gestionnaire concernant la transgression de cette norme. C'est à cette occasion que Philippe et Simone ont utilisé un récit semblable, tablant sur les incapacités des

toxicomanes pour justifier la décision de satisfaire leur demande. L'exemple de Simone est ici présenté.

- *Si le gestionnaire dit : « Les toxicomanes se mobilisent juste dans l'urgence, on ne peut pas embarquer dans des affaires de même. Ils avaient juste à planifier de manger avant, de venir pendant que la ressource de notre quartier était ouverte...⁹ »*
- Ben entre autres que selon moi, dans le problème de consommation, y'a aussi le fait qu'on ne pense pas au futur. C'est pas pour rien qu'il y en a beaucoup que quand ils ont de l'argent, en-dedans de quatre jours ils en n'ont plus, là. Faque il y a un problème d'organisation qui est présent aussi, donc le fait de planifier d'avoir mangé avant, c'est pas nécessairement ce qui leur venait en tête. Pis que dans le fond, le désir de changer et d'aller en désintox, c'est pas programmé, selon ce qu'on peut peut-être lire dans les livres ou avoir comme préjugé. Chacun a son parcours différent (Simone).

Simone utilise ainsi l'incapacité des toxicomanes à s'organiser, évoquée par le gestionnaire, comme argument pour justement démontrer la nécessité de transgresser ces règles. Alors que le gestionnaire fictif postule que les toxicomanes doivent apprendre à s'organiser, Simone et Philippe soulèvent les incapacités actuelles de leurs clients. Par ailleurs, la capacité d'une personne à évaluer elle-même les bienfaits de son suivi est mise de l'avant par Marie pour justifier la décision d'une travailleuse sociale de procéder à des rencontres de couple malgré le désaccord de son collègue psychologue :

Si ça devient trop pour Madame, elle pourra le dire elle-même à la travailleuse sociale ou au psychologue. On pourra mettre fin à cette thérapie de couple-là si on voit que c'est plus profitable. Mais il ne faut pas surprotéger un client. C'est que le psychologue a ses impressions-là, c'est valable, mais en même temps il faut adresser ça au couple, pour voir, eux... Parce que des fois on peut penser que quelqu'un est plus fragile qu'il ne l'est en réalité (Marie).

⁹ L'utilisation des caractères italiques pour une citation indique que celle-ci provient de la chercheuse.

4.1.2 Les besoins de la personne

L'identification des besoins du destinataire s'avère une autre façon de légitimer l'action. Les besoins sont étroitement liés aux ressources disponibles : l'action du travailleur social se voit souvent présentée comme légitime quand il s'agit d'une intervention de dernier recours, où le travailleur social se trouve en quelque sorte dans l'impossibilité de ne pas soutenir la personne parce que tous les autres moyens ont échoué. Philippe présente ainsi une situation où il a donné vingt dollars de son propre argent à une mère de famille :

J'avais regardé qu'est-ce qu'elle avait à manger, pas à manger et tout ça, et je l'avais référée à des ressources, où ils seront plus en mesure de la soutenir, mais là, vu qu'elle avait vraiment rien, je lui avais donné vingt piastres pour qu'elle puisse aller à l'épicerie du coin, chercher un peu de nourriture et même du papier de toilette. Elle n'avait plus de papier de toilette... Faque ce n'était pas dans la politique de l'établissement, de donner de l'argent, tout ça, encore moins de notre propre argent personnel, mais je trouvais que c'était... Je trouvais qu'elle en avait besoin. Tout simplement (Philippe).

Le manque de papier de toilette, exprimé à deux reprises, devient ici un argument qui étaye l'extrême nécessité de prêter assistance à cette famille, pour satisfaire leurs besoins tout en transgressant les règles de l'établissement. Émilie explique pour sa part la différence entre un « besoin » et « vraiment un besoin », qui tient principalement à la présence ou non de ressources. Elle détaille ainsi les critères qui vont guider sa décision de soutenir une personne déficiente intellectuelle dans ses activités de la vie domestique ou pas :

Comme l'appartement, la supervision d'appartement, comme mes clients qui sont en appartement, tsé comme par exemple aller à toutes les semaines faire le budget, puis aller faire l'épicerie avec mon client... y'a des situations où est-ce que je l'ai fait, parce que c'était vraiment un besoin, pis c'était dans le cadre d'une intervention court terme où je disais : « Ok, regarde, je vais te montrer comment monter ça ». Puis après ça, c'est plus facile de faire un suivi. Mais je ne peux pas le faire d'une façon long terme, là (Émilie).

Un premier critère se profile : il doit s'agir d'un besoin auquel elle puisse répondre au sein d'une intervention court terme pour que cela constitue « vraiment un besoin ». Émilie précise d'autres critères un peu plus loin :

Souvent, c'est un élément comme client qui est isolé, pas de famille, défavorisé, qui a besoin d'un peu plus de soutien, qui a une déficience un petit peu plus lourde. C'est sûr qu'à ce moment-là je vais plus avoir tendance à dire : « Ok, je vais faire une certaine démarche avec toi, parce que ça répond vraiment à un besoin précis. » Et je le fais dans l'optique où les prochaines fois, il va pouvoir le faire seul (Émilie).

Pour qu'une intervention réponde « vraiment » à un besoin, la personne doit ainsi se trouver sans ressources et plus démunie que les autres.

La vignette 4, qui traite du signalement d'une mère en dépression post-partum à la DPJ, a suscité de nombreuses légitimations s'appuyant sur les besoins de la mère et de l'enfant. Huguette expliquerait ainsi à la mère que l'ampleur de ses besoins personnels ne lui permet pas de répondre adéquatement aux besoins de son enfant :

Actuellement, la mère est prise avec des besoins, on va y voir à ses besoins, mais son enfant ne doit pas souffrir du fait qu'elle ait des besoins puis qu'elle n'est pas disponible pour lui. Lui, ses besoins, faut aussi qu'ils soient répondus, et comme elle n'est pas en mesure d'y répondre, il faut qu'en attendant, que quelqu'un le fasse (Huguette).

Johanne, quant à elle, expose à la mère son besoin de prendre soin d'elle-même :

C'est tout au niveau, moi je le présenterais comme, qu'actuellement elle est dans une période un peu plus difficile. Que c'est quelque chose qui peut être temporaire, et que là, elle a peut-être besoin d'une aide extérieure. Qu'elle a peut-être besoin aussi, de prendre le temps de prendre soin d'elle (Johanne).

Or, ces extraits soulèvent la question suivante. Qui peut déterminer quels sont les besoins d'une personne : l'intervenant ou la personne elle-même? Les réponses à cette question varient. Alors que certains récits, comme celui de Johanne, présentent l'intervenant comme celui qui peut définir les besoins du destinataire de l'intervention, d'autres mettent plutôt de

l'avant le narratif de l'auto-détermination et soutiennent que la personne doit identifier elle-même ses besoins. En se référant à la vignette 5, où des billets d'autobus sont offerts à des personnes toxicomanes pour se rendre dans une ressource alimentaire, Philippe affirme ainsi :

Je pense qu'il faut les prendre quand ils sont dans l'action. Quand ils sont en train d'agir. Parce que si admettons, on dit : « Ça va être juste un [billet] aujourd'hui », ou... « Avant de vous donner des billets, on va vous re-rencontrer pour voir où vous en êtes, si c'est sérieux », tout ça, ben c'est là où on risque de les perdre. Parce que si on ne leur offre pas le soutien dont ils disent avoir besoin, et je pense qu'ils sont capables d'identifier eux-mêmes leurs besoins, d'autant plus qu'ils ont l'air conscients des risques pour eux-mêmes de rechuter, faque si on ne les prend pas là où ils sont rendus, on risque de les reperdre (Philippe).

De la même façon, Simone raconte une histoire où elle a eu à justifier à la responsable d'une ressource d'hébergement en santé mentale sa décision d'amener un des résidents à l'hôpital après que celui-ci lui ait indiqué que c'était un lieu où il se sentirait davantage en sécurité.

Mais au moment où j'ai informé la responsable de la ressource que je l'amenais à l'urgence parce qu'il avait des idées suicidaires, elle, elle m'a dit, dans le fond : « Y'en n'a pas des idées suicidaires. C'est parce que tu lui as posé la question qu'il en a. Il en n'a jamais eu. » J'ai eu à lui expliquer que je ne pouvais pas faire autrement que de lui faire confiance dans sa détresse à lui pis dans ce qu'il me demandait. J'étais quand même pas pour faire : « D'habitude il n'en a pas, pis c'est parce que je lui ai posé la question [qu'il m'a dit qu'il en avait]. Je ne répondrai pas à son besoin de se sentir plus en sécurité. » (Simone).

Pour Simone, il est impératif de répondre au besoin de sécurité exprimé par le résident, même si la responsable de la ressource lui offre un autre récit présentant celui-ci comme étant une personne influençable, voire manipulatrice.

4.1.3 La demande du destinataire et son choix

Les narratif de l'auto-détermination et des besoins s'avèrent de plus étroitement lié à la demande de l'utilisateur. Marie décrit ainsi une situation où en tant que travailleuse sociale en milieu scolaire, elle communique avec une famille suite à une évaluation de l'école qui

identifie des besoins chez cette famille-là. La famille refuse toutefois un suivi en travail social; elle ne formule pas de demande de services.

Ces gens-là ont droit à leur autodétermination, ils ont droit de choisir d'avoir ou pas des services. À ce moment-là, ce que je fais, c'est que je leur réitère que ce serait bénéfique pour l'enfant d'avoir l'aide, mais en même temps, je leur explique que je respecte leur choix qui leur appartient, puis je leur laisse mes coordonnées (Marie).

Pour justifier auprès de la direction de l'école, qui souhaitait un suivi pour la famille, que celui-ci n'aura pas lieu, Marie table donc sur l'argument de l'autodétermination et du respect du choix de l'utilisateur. Il s'agit d'ailleurs d'un récit couramment admis, qu'en travail social... « ...on part de la demande de la personne » (Huguette). Huguette s'y réfère dans l'extrait suivant lorsqu'elle refuse des demandes de service que lui envoient des médecins, qui jugent que leur patient bénéficierait d'un suivi en travail social :

Et moi j'ai souvent eu des prescriptions de travail social, comme ça. « Est-ce que vous avez informé votre cliente? Est-ce que vous lui avez demandé si elle était intéressée? » Puis là, d'appeler. De faire une intervention, puis de revenir au médecin en disant : « Cette cliente-là n'est pas intéressée du tout à voir une travailleuse sociale. Elle ne reconnaît pas les besoins que vous lui avez identifiés. Vous avez peut-être raison, mais tant qu'elle n'est pas prête à les travailler, moi je ne la verrai pas cette personne-là. » (Huguette).

Si les travailleurs sociaux travaillent à partir de la demande, celle-ci ne s'avère pas pour autant une donnée brute : l'intervenant doit user de ses capacités d'analyse pour saisir les enjeux sous-jacents à une situation. Comme le souligne Huguette...

Alors c'est de regarder avec la personne, c'est la personne qui va nous le dire. C'est elle qui les connaît, ses priorités. Si Madame vit des remises en question personnelles, qui actuellement sont plus importantes pour rester fonctionnelle, que de travailler ses problèmes de couple, ben elle va nous le dire d'une certaine manière avec ce qu'elle va nous amener. C'est ça l'analyse clinique qui doit être faite quand on fait l'évaluation psychosociale, être capable de regarder où sont les enjeux. Où sont les moments critiques, à quel niveau. Et de faire le plan d'intervention en fonction de ce qui aura été identifié (Huguette).

On perçoit ici un glissement : on part de l'affirmation selon laquelle la personne « connaît ses priorités » et qu'elle « va nous le dire ». Un peu plus loin, Huguette soutient que la personne « va nous le dire *d'une certaine manière* », ce qui suppose que l'expression de la demande se fera plutôt de manière indirecte. Ce serait ainsi « l'analyse clinique », par le biais de « l'évaluation psychosociale » qui permettrait de comprendre les « enjeux » et de réaliser un « plan d'intervention ». Huguette résume ainsi le processus de construction d'une demande, qui part des paroles de la personne, mais qui passe à travers un filtre théorique (l'analyse clinique, la compréhension des enjeux) et des actions professionnelles (l'évaluation psychosociale, le plan d'intervention).

L'intervenant participe ainsi activement à la construction de ce qu'on qualifie par la suite du choix de la personne, de sa demande. Certaines stratégies peuvent d'ailleurs être utilisées pour susciter une demande, comme l'explique Huguette : « Souvent, la façon d'obtenir une demande de services, c'est de faire monter un peu l'anxiété au niveau du problème. » Ironie du sort, c'est ici l'intervenant qui devient demandeur d'une demande, en quelque sorte. D'ailleurs, la ligne s'avère parfois mince entre la demande de l'utilisateur et celle de l'intervenant, entre la position du premier et celle du second. Émilie décrit ainsi comment une intervenante qui ne croit pas à l'utilité de la médication dans le traitement d'une dépression peut expliquer sa position à sa cliente :

J'aurais amené ça à la cliente... de dire... Dans le fond, j'aurais parlé plus à la cliente en disant : « Qu'est-ce que tu penses de la médication? Pour toi, est-ce que c'est quelque chose qui t'aide? Est-ce que tu veux continuer à la poursuivre? » Pis j'aurais comme discuté à partir de ça. Je n'aurais pas dit à la cliente : « Moi je vois qu'il n'y a pas d'améliorations, donc arrête de la prendre », je ne suis pas médecin. Ça aurait été plus, si la cliente m'avait dit : « Je ne vois pas de résultats, est-ce que c'est possible d'arrêter? » Là j'aurais pu dire : « Écoute, on va appeler ton médecin. Moi je pense que oui, avec mon expérience, que c'est peut-être pas la bonne médication pour toi, ou c'est peut-être pas ce que ça te prend. Je vais valider avec un collègue ou un médecin, mais moi je suis d'accord avec ta position de cesser ta médication. » (Émilie).

Il s'agit donc de semer le doute, puis de fournir des informations en réponse aux questions de la cliente concernant la possibilité d'arrêter, et enfin de donner son accord à la cessation de la

médication. On constate donc un effet miroir, où la position initiale de l'intervenante est recadrée comme étant la position de la cliente, à laquelle adhère l'intervenante : « je suis d'accord avec ta position de cesser ta médication ».

Quelques intervenants sont conscients de l'influence qu'ils peuvent exercer sur la demande de l'utilisateur et cherchent au contraire à limiter celle-ci.

- L'objectif, pour moi, ce n'est pas d'influencer la demande, mais c'est d'outiller la personne pour prendre ses décisions.
- *Quelle différence fais-tu entre ces deux choses-là?*
- Juste dans l'exemple ici, de suggérer à la personne de ne pas prendre la médication, je vois comme... Je vais influencer son choix. Mais si je dis : « Dans les choix que vous avez, vous avez ceux-ci et moi je suis là pour vous aider à faire votre choix, mais pas pour décider pour vous. » Moi je pense que c'est là qu'on parle de reprise de pouvoir, parce que c'est à la personne de choisir. C'est elle qui vit la problématique. Moi je peux penser quelque chose, mais si ça ne répond pas à la personne, je ne suis pas mieux que le médecin qui dit : « Ben il faut que tu le prennes », moi je dis qu'il faut qu'elle ne le prenne pas. La personne, elle ne choisit pas plus (Simone).

En se fondant sur un narratif de reprise de pouvoir, Simone considère que son rôle se limite à présenter à la personne les choix disponibles. Huguette, pour sa part, juge qu'elle n'a même pas le droit d'évoquer la possibilité de cesser la médication : cela doit provenir de la cliente.

La cliente avait-elle ouvert, sur le fait qu'elle ne voulait pas prendre la médication? Elle trouve que la médication ne fait pas beaucoup effet. C'est tout. Je pense que la travailleuse sociale n'a pas à avancer sur ce terrain-là, à moins que la cliente avance, parle de ses doutes. Elle peut lui expliquer à ce moment-là ses droits, tout simplement. Mais elle ne peut pas émettre d'opinion et elle ne peut pas tenter d'influencer sa cliente par rapport à une prise ou non de médication (Huguette).

4.1.4 La mobilisation du destinataire

La mobilisation de la personne, ou son absence, est une autre des caractéristiques du destinataire de l'intervention qui est évoquée par certains informateurs pour légitimer l'action. Ainsi, Émilie cherche à changer les modalités du suivi quand elle constate une absence de mobilisation :

Dans les situations de familles qui ne se mobilisent pas, ça m'arrive quand même assez souvent. Mais souvent, j'essaie de travailler autrement. À la place de travailler avec le client, je travaille avec la famille, ou je trouve d'autres ressources (Émilie).

Elle va aussi poser la mobilisation, dont la facette visible est l'implication dans des démarches, comme condition de son intervention :

Moi, souvent, avec mes clients, je leur dis tout le temps qu'on est une équipe. Pis que moi j'offre un service, je suis là pour les aider, donc je travaille de mon côté, mais eux autres aussi, de leur côté, il faut que de leur côté, ils offrent la marchandise. Je ne dis pas ça comme ça, mais c'est un petit peu mon discours (Émilie).

L'absence de mobilisation devient ainsi un indicateur qu'« on n'est peut-être pas le bon service pour y répondre » (Émilie). Une cessation de services, avec référence dans une autre ressource, pourra ainsi éventuellement s'avérer la conséquence d'une absence de mobilisation.

Marie soulève de la même façon les avantages à procéder à une cessation de services quand les destinataires ne sont pas suffisamment motivés :

On a absolument besoin que la personne soit mobilisée à un changement pour que le suivi soit profitable. Peut-être même que ça pourrait être nuisible de continuer d'être dans la situation, comme pour entériner une situation qui prévaut, sans faire de changements. À ce moment-là, ça peut même nuire d'après moi. Parce que s'il y a une nouvelle crise, à ce moment-là, on peut même recourir aux services des centres jeunesse, qui ne va pas nécessairement intervenir s'il y a déjà une intervention des CLSC. Faque ça serait, dans le fond, la même motivation. Les gens qui ne sont pas

demandeurs, pour lesquels on a tenté de rehausser leur motivation... On ne peut pas les aider contre leur gré (Marie).

Un arrêt de service permettra l'accès à d'autres services, par exemple, la probabilité qu'un nouveau signalement à la DPJ soit retenu est plus élevée si la famille n'est pas suivie par le CLSC. À des personnes non-volontaires, doit correspondre un service non-volontaire : c'est la logique qui sous-tend cet argument. Cela passe sous silence la construction qui est faite de la mobilisation de la personne; on la traite comme un fait brut, sans questionner les causes de cette absence de mobilisation.

4.2 Légitimation basée sur le contexte de pratique

Le contexte de pratique s'avère un narratif utilisé par les informateurs pour légitimer les actions posées, ce qui avait aussi été relevé dans le modèle thématique initial. Les aspects légaux et organisationnels, parties du contexte large de l'intervention, sont alors invoqués comme justification, comme une contrainte qui est imposée par une autorité extérieure à la volonté de l'intervenant.

4.2.1 Le contexte légal de l'intervention

Trois éléments provenant du monde légal sont utilisés par les informateurs comme narratif de légitimation, soit explicitement ou implicitement. Il s'agit de la Loi sur la protection de la jeunesse, la Loi sur les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux, ainsi que La Charte des droits et libertés de la personne.

La **Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ)** est la loi utilisée la plus explicitement et invoquée le plus fréquemment par les informateurs. Elle a été nommée principalement lorsque ceux-ci réagissaient à la vignette 4, qui mettait en scène une intervenante qui fait un signalement à la protection de la jeunesse et qui doit justifier cette décision. Une des façons

d'expliquer ce geste est alors de se référer au contexte légal, qui oblige une personne qui constate un risque de compromission d'un enfant à signaler la situation au Directeur de la protection de la jeunesse.

Ben dans le fond, au niveau légal, on est tenus de signaler quand on a des doutes au niveau, là, que ce soit négligence, abus physique ou autre. Présentement on parle d'un développement compromis pour un enfant. En faisant le signalement, eux vont être en mesure d'enquêter (Simone).

Johanne va d'ailleurs jusqu'à amener une version écrite de la loi pour indiquer aux parents sous quel alinéa s'inscrit le signalement¹⁰ : « Des fois, moi je ressors les alinéas de la DPJ, de dire voici à quel alinéa je fais mon signalement. Tsé, on parle de négligence, ça, ç'en est un, pis de développement compromis de l'enfant. » (Johanne). Utilisée par les informateurs pour justifier une décision de signaler, la LPJ est aussi employée dans le cas contraire, pour légitimer un refus :

On a des demandes, des fois, les travailleurs sociaux... Fais donc un signalement. Pis moi, quand même que ce serait un neuropsychiatre qui vient de Harvard, je dirais, je m'excuse, mais vous avez la responsabilité de faire un signalement, non seulement comme professionnel, mais comme citoyen si vous jugez que l'intégrité de l'enfant est compromise pour des raisons soit d'abus ou de négligence. Je reprends vraiment le libellé de la Loi de la Protection de la Jeunesse. Et voilà. Faites. (Luc, souligné par la chercheure)

Car la LPJ ne concerne pas que les travailleurs sociaux : elle s'applique à tous, peu importe la notoriété ou la position de pouvoir. Elle vient donc soutenir certaines revendications sur l'autonomie professionnelle, par exemple quand un travailleur social juge qu'il n'y a pas motif à signalement, malgré l'avis contraire de quelqu'un d'autre. Ce dernier sera ainsi renvoyé à sa propre responsabilité de signaler s'il juge que la situation le nécessite.

La Loi sur les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux a présidé à la création des CSSS en 2003. Un aspect de cette réorganisation

¹⁰ Un des articles de la Loi sur la protection de la jeunesse est subdivisée en plusieurs alinéas qui, chacun, indiquent un motif de signalement : abus sexuel ou physique, problèmes de comportement, négligence parentale, etc.

de services, communément appelée la Réforme Couillard, est utilisé comme argument par Huguette. En réaction à la vignette 5, elle a ainsi recours à la responsabilité populationnelle des CSSS pour justifier la nécessité de contourner la directive officielle qui n'accorde des billets d'autobus que pour les rendez-vous médicaux.

Je renverrais la responsabilité de l'établissement envers les services populationnels. [...] On est maintenant responsables, c'est-à-dire qu'on a une responsabilité populationnelle. Les CSSS, y'ont pu juste des programmes, ils doivent donner des services à leur population. Et dans ce sens-là, les décisions administratives doivent répondre à cette responsabilité-là (Huguette).

Ce nouveau cadre légal, qui a obligé les CSSS à mettre sur pied des projets cliniques qui répondaient aux besoins particuliers de la population sur leur territoire, est ainsi invoqué par Huguette pour plaider la nécessité de prendre en compte la situation particulière du couple toxicomane qui a besoin de billets d'autobus pour se rendre à la ressource alimentaire.

Les droits fondamentaux de la personne, tels que décrits dans la Charte des droits et libertés et dans la Loi sur la santé et les services sociaux, sont utilisés par les informateurs principalement pour s'opposer à des pratiques qui briment ces droits. Huguette raconte ainsi une situation où, dans le cadre d'un programme visant à réduire le temps d'attente à l'urgence, elle a constaté que le droit à la confidentialité de la personne se voyait compromis. Ce programme visait à réduire le nombre de consultations à l'urgence de certaines personnes, identifiées « grands utilisateurs », en mettant en place d'autres services. Confrontée à des situations abusives, Huguette a refusé de collaborer avec le responsable de ce programme. Le droit à la confidentialité est ainsi posé comme plus important que la nécessité de vider la salle d'urgence.

- J'ai refusé de collaborer dans deux situations en particulier, en refusant de donner de l'information tant que la personne ne serait pas au courant des discussions à son sujet et qu'elle n'aurait pas autorisé ce genre de discussions-là.
- *Comment vous avez argumenté que vous refusiez de donner ces informations-là?*
- Question de droits et de respect de la personne. La personne, oui elle est venue. Est-ce qu'elle a accepté que son médecin de famille communique, pis que

l'urgence communique avec son médecin de famille, et que moi je rende des comptes à tout ce monde-là pour savoir où en est rendu mon suivi avec cette personne-là, ou... Y'a rien d'autorisé là-dedans, et c'est parce qu'on est face à une personne très vulnérable, qu'on abuse. On ne ferait pas ça avec n'importe qui, là. Une personne qui ne comprend pas tout, qui n'est pas au fait de ses droits, mais qui est dérangeante. Dans le fond, tout ça, ça fait de l'intimidation, au bout du compte (Huguette).

Les droits de la personne, dont le droit à la dignité, sont aussi utilisés par Simone, qui s'oppose à ce qu'un de ses patients soit transféré dans une ressource qu'elle juge inadéquate :

Il y avait un bris de chauffage depuis quelques jours, les gens se promenaient avec un *coat* d'hiver, il n'y avait pas de meubles, pis la personne qui était là ne savait pas vraiment c'était qui les résidents. Faque dans la distribution entre autres de médicaments, c'était genre : « C'est quoi ton nom, toi? » En tous cas. Les risques étaient très élevés (Simone).

Cette résidence avait toutefois été approuvée auparavant par un de ses collègues, ce que Simone explique en se référant à « l'histoire d'abus importants » de la psychiatrie, qui aurait encore une influence sur les intervenants qui « se sentent tellement impuissants par rapport au système ». En faisant valoir la dignité de la personne, mais aussi les risques que posaient le transfert du patient à cette ressource, Simone a pu convaincre son équipe de retarder le placement jusqu'à ce qu'un place soit libérée ailleurs. Face à la quantité de batailles à mener pour le respect des droits des personnes usagères en santé mentale, Simone affirme cependant qu'elle doit choisir les plus cruciales : « Je vais choisir ça parce que pour moi ça a une atteinte plus importante au niveau des droits, de la dignité de la personne. » Elle va par exemple défendre l'autonomie des personnes qui ont un problème de santé mentale, face à des gens qui ont parfois tendance à les infantiliser :

Dernièrement dans une ressource, le responsable avait décidé de diminuer le nombre de cigarettes de la personne et de le gérer. Je l'ai ramené au fait qu'on a le droit, que légalement, on ne peut pas empêcher, ou administrer les cigarettes de quelqu'un. Que si la personne choisit qu'on le fasse pour elle, pis qu'on a une entente de nombre, parce qu'on veut l'aider, là oui. Mais sinon, c'est pas parce que t'as l'impression que c'est comme un enfant et qu'il a un problème de santé mentale, que tu peux choisir à sa place. (Simone)

Face aux abus, les intervenants vont donc pouvoir mobiliser le narratif des droits de la personne, par exemple les droits à la confidentialité, à la dignité et à l'autonomie, pour s'y opposer.

4.2.2 Le contexte organisationnel

Tel qu'identifié dans le modèle initial, divers narratifs portant sur le contexte organisationnel de l'intervention sont utilisés par les informateurs comme justification de leur action. Ils assoient ainsi la légitimité de l'action en se référant au mandat de l'établissement, à l'approbation du supérieur immédiat, aux normes organisationnelles, à la surcharge de travail et à la pénurie de ressources.

Le mandat de l'établissement, interprété plus ou moins largement selon les situations, est souvent utilisé pour justifier la conformité à des règles établies. Des informateurs soulignent ainsi la nécessité de signaler une situation problématique au DPJ, puisqu'il s'agit de l'instance qui dispose du mandat d'évaluer les situations de compromission. La limite du mandat des travailleurs sociaux en contexte volontaire se termine donc là où celui de la protection de la jeunesse commence.

On a parfois l'impression que comme les gens au RTS, réception et traitement du signalement, sont tellement restrictifs dans les signalements qui sont retenus, y'a beaucoup de gens qui disent : « Je ne ferai pas ce signalement-là, il ne sera pas retenu. » Sauf que ce n'est pas nous qui avons ce mandat-là, de déterminer si c'est retenu ou pas (Marie).

Le mandat peut ainsi être utilisé afin de délimiter les champs de pratique d'intervenants qui appartiennent à des organisations différentes. Émilie, qui travaille au sein du programme Déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement (DI-TED), plaide ainsi en faveur d'une définition de son mandat, puisque cela pourrait lui servir d'argument pour refuser certaines demandes qui lui sont faites par le centre de réadaptation en déficience intellectuelle :

Les dossiers en DI-TED, c'est souvent des zones grises un peu partout dans le système. C'est souvent dans ces zones grises-là, quand ils tombent entre deux chaises, que là ça devient difficile tant pour le CRDI que le CLSC de dire qui fait quoi, pis que là on se lance souvent la balle, chacun de notre bord. [...] Ce n'est pas indiqué nulle part, c'est quoi mon travail. Moi-même je ne le sais pas vraiment. C'est-à-dire que c'est plus facile pour eux autres d'ambitionner un peu, sur ce que je pourrais faire, finalement (Émilie).

Dans cet ordre d'idées, Julien s'en tient à une définition précise de son mandat, qui est de faire du « suivi thérapeutique », pour refuser la demande d'un client de recevoir de l'aide pour des tâches concrètes. Un récit sur les limites du mandat devient ainsi un rempart contre les demandes jugées inappropriées.

Je lui disais : « Écoutez, moi je viens vous voir à domicile. Mon objectif, moi, c'est que vous arriviez à arriver à gérer vos émotions le mieux possible pour arriver à faire vos tâches dans la maison, arriver à ne pas vous laisser emporter par les concours, mais faire les tâches au fur et à mesure. Pis moi, dans mon rôle et mandat au CLSC, nous à la première ligne en santé mentale, on rencontre les gens au bureau. On fait du suivi thérapeutique. » C'est sûr que lui, il récriminait avoir de l'aide pour faire son alimentation, de l'aide pour ça (Julien).

Certains informateurs indiquent que dans des situations incertaines, ils vont aller chercher **l'approbation de leurs supérieurs**, ce qui va servir de légitimation si jamais ils doivent justifier leur pratique auprès de quelqu'un d'autre. Émilie, en réaction à la vignette 1, souligne ainsi que l'accord de sa directrice pourra être utile si jamais une plainte était formulée suite à une cessation de services.

Quand on sait qu'il y a des besoins, moi je me sens mal comme professionnelle de fermer un dossier sans en informer ma directrice avant. Au cas où, risque de plainte, ou juste pour me décharger un peu, au niveau de la conscience. De dire : « Bon, ben ma patronne m'a dit de le fermer, correct je vais le faire. » (Émilie).

Quant à Johanne, elle informerait un supérieur avant de faire une rencontre de couple alors qu'une collègue psychologue juge que ce n'est pas la bonne chose à faire, tel que présenté dans la vignette 6 :

Supposons [...] que moi je juge vraiment, comme travailleuse sociale, que oui c'est important, pis que j'ai de bons motifs cliniques pis que la psychologue reste en position de ne pas vouloir, j'irais me faire backer avant de me faire ma rencontre. J'irais en parler à un supérieur, ou à un conseiller clinique (Johanne).

L'approbation du supérieur permet ainsi à ces intervenantes de partager les torts : si jamais quelqu'un critique la décision qui a été prise, le supérieur devra assumer une part de blâme. Mais on peut aussi penser que le seul accord du supérieur permet de donner davantage de poids à la décision qui a été prise; elle lui confère une plus grande légitimité.

Le narratif de la surcharge de travail vient quant à lui justifier certaines limites posées aux interventions et définir quelles actions sont sous la responsabilité de l'intervenant ou du destinataire. Luc, par exemple, ne procédera pas lui-même à l'inscription en camp de jour d'enfants souffrant d'une déficience intellectuelle : il va plutôt donner aux parents les numéros de téléphone, pour qu'ils fassent eux-mêmes la démarche. Il affirme qu'il est « pris avec un case-load », et qu'il doit par conséquent faire des choix :

J'ai des choix à faire là-dedans, pour survivre, comme intervenant. Parce que l'intervention psychosociale, c'est pas de la tarte. Moi, ça me passionne, mais en même temps, il y a beaucoup de gens passionnés qui ont fait des burn-out. Alors à un moment donné, il va y avoir une limite à ce que je vais faire pour le client (Luc).

De la même façon, Émilie fait référence au nombre très élevé de dossiers sous sa charge à trois reprises dans l'entretien de recherche pour démontrer l'impossibilité évidente de remédier aux incapacités de tous ses clients : « Des fois, c'est difficile de mettre ses limites comme intervenant aussi, de dire je ne peux pas me permettre à 87 dossiers, de commencer à faire l'épicerie avec tous mes clients, là. C'est pas vrai, je ne peux pas faire ça. » (Émilie). Dans ce contexte organisationnel de surcharge, les risques pour la santé mentale sont considérés élevés : c'est pourquoi il devient paradoxalement important de perdre du temps,

comme l'affirme Luc. « Ce que j'ai fini par constater, c'est que des fois il y a même une perte de temps. Parce que des fois t'as besoin de prendre quinze minutes pour jaser avec un collègue, et ça, c'est comme de l'hygiène mentale. » (Luc). Parler de la surcharge, c'est ainsi à la fois justifier son incapacité d'en faire plus pour les clients et la nécessité de prendre du temps pour soi.

L'incapacité des intervenants à poser certains gestes pour les clients est aussi expliquée par une **pénurie de ressources**, comme en témoigne Marie. Elle raconte ainsi l'histoire d'une maman à qui elle voulait donner des billets d'autobus pour se rendre à des cours de francisation. La politique de l'établissement est de fournir des billets seulement pour des rendez-vous médicaux, mais Marie avait réussi à convaincre la travailleuse sociale de l'accueil psychosocial – qui dispose des billets d'autobus – de la nécessité de payer le transport dans cette situation.

Je l'aurais eu, le billet, c'est juste qu'on a ouvert la boîte, y'en avait plus. Faque j'ai été obligée de dire à la dame : « J'ai fait ce que j'ai pu pour vous obtenir les billets, mais malheureusement y'en avait plus. » C'est malheureux qu'au CLSC on n'ait pas plus ce type d'aide-là, très pratique et concrète. Je trouve ça très dommage (Marie).

C'est en invoquant l'argument de pénurie que Marie explique à la dame son incapacité à lui donner des billets d'autobus. Or, Marie est consciente que ce n'est pas la même situation dans tous les CLSC :

J'ai travaillé, dans mes premières années, en région, en Gaspésie, on avait plus de moyens. T'as une petite caisse. Même dans mon autre CLSC, on avait ça. On appelait ça une petite caisse. On pouvait aller chercher pour des besoins particuliers, des choses comme ça. Ici, c'est pas possible (Marie).

L'impossibilité d'avoir accès à des billets est présentée comme un fait, et les intervenants se trouvent d'autant plus dans une situation d'impuissance que les gestionnaires sont décrits comme inaccessibles. La seule issue, dans ce contexte, reste l'impuissance et la tristesse. On peut ainsi compatir avec le malheur de la personne, mais on ne peut rien y faire.

- Probablement qu'à l'accueil, en parlent plus souvent à leurs supérieurs immédiats, mais comme ici le gestionnaire est quand même loin de nous, c'est comme... On devient un peu impuissants par rapport à ça et on se retourne vers d'autres moyens, vers d'autres choses.
- *Dans cette situation-là, avez-vous pu trouver d'autres moyens?*
- Non, non. Faque c'est vraiment de laisser cette dame-là à pouvoir se démener comme elle peut. C'est vraiment triste (Marie).

L'immutabilité des normes organisationnelles est aussi évoquée, dans certains contextes, pour mettre de côté une demande. Luc raconte ainsi une histoire où il a refusé de donner des billets d'autobus à une personne qui semblait être en manque de drogue :

- J'ai vécu ça, une fois. Puis j'ai pas donné de billets. C'était une femme qui était en manque. Elle avait des manifestations physiques, une espèce d'asymétrie neuromotrice... Puis je sentais qu'elle était... tsé là...
- *Puis comment vous lui avez expliqué ça, que vous ne lui en donniez pas?*
- « C'est la norme. » C'est comme si, faut vraiment... faut fermer la porte de façon non équivoque.
- *En vous référant à la norme, de...*
- « On ne donne pas des billets d'autobus à l'accueil psychosocial. On ne fait pas ça. Je regrette... J'aimerais bien que ça ne soit pas le cas, à la limite, mais on ne peut pas. » (Luc).

Le désir de l'intervenant est mis en opposition avec les normes organisationnelles : Luc indique qu'il n'a pas le choix de s'y soumettre et se détache ainsi de cette décision. Julien, quant à lui, intervient au sein d'un programme conçu pour le traitement des troubles de personnalité. Ce programme s'avère très normé : les clients n'ont le droit ni de changer d'intervenant, de manquer une rencontre ou d'omettre de faire leurs devoirs. Julien raconte ainsi une situation où une cliente fait la demande d'un changement d'intervenant parce qu'elle s'estime trahie.

- Pis dans les semaines qui ont suivi, elle m'a boycotté comme intervenant, elle a fait des plaintes à mon coordonnateur parce qu'elle voulait changer d'intervenant, elle m'a dit : « j'ai plus confiance en toi, j'aimerais ça changer d'intervenant... » Il a fallu tout travailler ça par la suite, une réadhésion au suivi. Ça n'a pas été facile.
- *Face à cette demande-là de changer d'intervenant, comment vous vous positionniez?*
- Ben moi j'en ai discuté en équipe. Puis en équipe, on a dit : « Dans ce programme-là, y'est pas question de changer d'intervenant. » (Julien).

La décision d'équipe s'appuie ainsi sur les normes du programme, établies comme inaltérables.

4.3 La légitimation basée sur l'éthique

La revue de littérature avait mené à l'identification des idéaux moraux comme source de légitimation (Hatzfeld, 1998); l'empirie permet toutefois de dégager des références plus larges à l'éthique lorsqu'il s'agit de légitimer l'action. Trois types d'éthique se voient mis en œuvre: l'éthique déontique, l'éthique de responsabilité et l'éthique de conviction.

4.3.1 Éthique déontique

L'éthique déontique est une prise de décision basée sur le respect de principes établis préalablement à l'action, tels que présents notamment dans le code de déontologie de la profession, mais aussi dans les codes d'éthique des établissements. Ces codes font aussi partie du contexte de la pratique, d'où une certaine imbrication entre ces deux catégories. La section précédente a relevé des appels au droit à la confidentialité, droit qui se retrouve inscrit dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux mais aussi dans les codes de déontologie et d'éthique. Outre cet élément, peu d'allusions sont faites aux codes d'éthique ou de déontologie pour légitimer l'action. Seule Huguette s'y réfère, et ce, de façon très

implicite. En se fondant sur la vignette 2, elle décrit la réaction qu'elle aurait si une collègue lui confiait qu'elle a incité un client à cesser sa médication.

- Je la mettrais en garde. Parce que... Le médecin peut porter plainte contre la travailleuse sociale. Parce qu'effectivement, elle a posé un geste qui est non éthique.
- *À quel niveau est-ce que ce n'est pas éthique?*
- Parce qu'elle s'interfère dans un plan de traitement médical et elle n'a pas les compétences pour le faire. Ça c'est comme de faire de la médecine. Professionnellement, on n'a pas la compétence de faire ça. Moi j'aviserais ma collègue que c'est une erreur professionnelle qu'elle vient de faire (Huguette).

La déontique s'avère par ailleurs présente lorsque les informateurs font appel à des valeurs pour légitimer leur action. Les valeurs sont en effet des principes qui sont censés précéder l'action et guider celle-ci. Les informateurs font ainsi référence à la transparence : « Moi je me suis toujours dit que c'était important d'être transparente avec les familles. Qu'il y avait toujours une façon d'amener les choses. » (Émilie); à l'authenticité : « Pour que moi j'établisse un lien qui est significatif avec le client, faut pas que j'essaie d'être quelqu'un d'autre que moi. Faut que je porte qui je suis. » (Luc); ainsi qu'à l'auto-détermination et à la dignité, tel que respectivement détaillé aux sections 4.1.3 et 4.2.1 du présent chapitre.

4.3.2 Éthique de responsabilité

L'éthique de responsabilité, au contraire de l'éthique déontique, se situe dans une optique téléologique et juge que ce qui importe est l'issue de l'acte posé plutôt que le respect de normes pré-établies. Les aspects positif et négatif des conséquences possibles sont plus spécifiquement abordés par les informateurs.

Les conséquences positives de l'action sont évoquées abondamment en réaction à la vignette 4, alors que les informateurs doivent justifier à une mère un signalement au DPJ. Ils mettent ainsi en lumière les bienfaits de l'intervention des Centres Jeunesse sur la famille, cherchant à

déconstruire une idée selon laquelle les intervenants de la protection de la jeunesse sont des « voleurs d'enfants »¹¹ :

Je pense beaucoup de la réconforter dans comment est-ce qu'on procédera, comment on va l'accompagner puis on va l'aider dans ça. La rassurer qu'on ne veut pas lui retirer cet enfant-là pour lui arracher, mais plutôt pour s'assurer que l'enfant ait les soins requis, et elle aussi (Marie).

Pis moi j'explique toujours bien c'est quoi les services de la DPJ, et le processus. Parce que des fois ils s'imaginent la grosse affaire, la grosse bibitte qui arrive... Tsé, ils vont arriver, ils vont prendre mon enfant... C'est pas ça. Ils vont plus travailler dans maintenir l'enfant, offrir du support, des services, pis des fois un placement peut être vraiment temporaire (Johanne).

Les intervenants prévoient les objections de la mère, anticipent ses craintes et cherchent ainsi à proposer d'emblée un récit alternatif au sujet de la DPJ, soit celui d'une organisation qui apporte du support aux parents et qui répond aux besoins des enfants, retirant ces derniers de leur famille de façon exceptionnelle et temporaire.

Dans le même sens, Philippe relate une situation où il a misé sur des conséquences positives appréhendées pour fonder sa décision d'assouplir l'encadrement qu'il devait procurer à un père en tant qu'intervenant responsable de visites supervisées. Lors d'une sortie au restaurant, il s'est ainsi assis à une table relativement éloignée plutôt que de s'asseoir aux côtés du père et du fils, comme le prescrivaient les consignes. Il considérait que cela pouvait renforcer le lien père-fils.

Le monsieur, je veux dire, était malsain pour son enfant, mais l'enfant avait un lien Il aimait son père, ça c'était clair. Pis je trouvais que la supervision qu'on mettait, l'encadrement qu'on mettait dans cette relation-là était trop serrée pour que l'enfant aie un contact naturel, un peu naturel, avec son parent. Tsé, ce que j'observais du parent, c'est que quand on l'observait, il se tenait tranquille (Philippe).

En se basant sur une série de rencontres préalables, Philippe avait constaté que l'homme respectait de mieux en mieux le cadre qui lui était imposé :

¹¹ Notons à ce sujet – parmi une abondance de productions médiatiques et artistiques sur le même thème – le film de Paul Arcand portant ce titre.

Les rencontres se passaient plus sereinement. Les interactions qu'il avait avec son enfant étaient plus saines, aussi. [...] De plus en plus, il se centrait sur : j'ai du temps avec mon fils, je le passe avec lui, pis on en profite ensemble. De plus en plus, ça se passait bien, comme ça. C'est là où j'ai pris cette décision-là (Philippe).

Pesant le pour et le contre, Philippe a ainsi évalué que l'enfant bénéficierait davantage d'un assouplissement des règles, qui lui permettait d'avoir une sortie avec son père qui paraisse davantage naturelle. Il a ainsi privilégié le bien-être de l'enfant, cherchant à lui éviter la stigmatisation que peut entraîner une visite supervisée dans un endroit public, au respect littéral de la directive – comportant certains effets iatrogènes bien qu'établie pour le bien-être de cet enfant.

Pour l'enfant, pour que ça paraisse comme naturel, qu'il fasse une sortie avec son père, pis que les gens le regardent comme un père et son enfant et non pas avec un observateur à côté qui est là, silencieux, pis que ça ferait un peu stigmatisé ou bizarre, pour les observateurs... Pour les observateurs et pour l'enfant, qui peut se sentir observé (Philippe).

Un autre narratif se construit autour de la notion de risque : on organise ainsi le récit sur **des conséquences négatives** potentielles pour légitimer l'action. Il peut ainsi s'agir d'évoquer les effets néfastes du respect d'une règle, comme en témoigne Luc dans son commentaire de la vignette 5 :

Je fais le pari, on peut dire à la limite je fais le pari, parce que je pense que c'est important de leur faire confiance à ce point-ci. Ils ont besoin de nourriture pour *toffer* jusque... [au lendemain] Puis ça va peut-être prévenir la femme de faire de la prostitution, prévenir l'autre de faire un vol dans un char, enfin... (Luc).

Présenté ainsi, donner des billets d'autobus au couple permet à celui-ci non seulement de manger, mais prévient du même coup le vol et la prostitution. Les conséquences négatives peuvent aussi être évoquées pour contrer une demande du destinataire de l'intervention. Johanne explique ainsi comment elle expose les effets néfastes d'un placement aux parents qui lui font cette demande :

Moi je regarde souvent, aussi, toutes les séquelles, ou ce que ça peut créer chez l'enfant. Au niveau du rejet, de l'abandon, au niveau de la rupture de liens... Tout l'impact que ça peut avoir un placement. Parce que des fois, les parents s'imaginent que c'est bien miraculeux. « Il va être pendant trente jours dans un centre d'accueil, il va réaliser que là, il est ben chez nous. » Mais des fois, c'est pas ça que le jeune vit. C'est : « Mon parent ne veut rien savoir de moi, me délaisse, ne veut pas s'investir... » Bon. Faque je leur fais voir ça (Johanne).

Ce récit vient ainsi à la fois freiner la demande de placement et contrecarrer le narratif utilisé par le parent, selon lequel le placement aurait des effets miraculeux. À d'autres moments, les risques d'une action peuvent être évoqués pour justifier la transgression de valeurs couramment admises. Ici, Julien expose ses raisons de ne pas annoncer à une mère qu'il a procédé à un signalement :

Pour moi, il y a un danger qui est grave et assez imminent, qui fait que moi, je ferais un signalement sans le dire à ma cliente. Ça c'est assez évident pour moi, parce que j'aurais peur que la mère puisse se suicider avec l'enfant, ou *pitche* l'enfant en bas de sa galerie, peu importe (Julien).

Julien s'inscrit implicitement en porte-à-faux de valeurs importantes pour le travail social, soit la transparence et l'authenticité. Or, son choix n'est pas présenté comme contrevenant à ces valeurs, mais plutôt comme privilégiant le respect de la vie, puisqu'il relève un aspect de la vignette – la dépression post-partum – pour en faire un élément de risque suicidaire et homicidaire.

Finalement, les conséquences négatives peuvent affecter l'organisation. Huguette construit ainsi, en s'adressant à un gestionnaire, une légitimation de l'action qui table sur les effets d'une décision pour l'établissement.

Qu'est-ce qui vous effraie le plus? D'avoir une plainte parce qu'on a laissé des gens dans la rue, qui ont faim, sans ressources sans transport, qui ne peuvent pas se rendre dans un centre de désintox, de les laisser, des personnes vulnérables comme ça, ou de penser que des billets d'autobus ont pas tout à fait été pris pour des rendez-vous médicaux? Qu'est-ce qui vous apparaît le plus dérangent pour l'établissement? Éthiquement parlant (Huguette).

Ici, c'est non seulement le risque de plainte qui est évoqué, c'est le risque que la plainte soit retenue comme étant valable. Huguette décrit ainsi avec moult détails la vulnérabilité de ces personnes, pour y opposer une règle qui ne serait « pas tout à fait » respectée. L'établissement est de plus posé comme une instance extérieure aux deux personnes en dialogue, soit Huguette et le gestionnaire, puisqu'elle se réfère à quelque chose qui serait « dérangeant pour l'établissement ». Or, on peut penser que si « l'établissement » est dérangé, c'est le gestionnaire plutôt qu'Huguette qui en subira les foudres, puisque Huguette se place du côté vertueux du dilemme. En soulevant les effets néfastes de l'action, Huguette se trouve ainsi à avertir son gestionnaire des conséquences négatives *pour lui-même* du refus de donner des billets d'autobus. En effet, par sa question initiale, « Qu'est-ce qui vous effraie le plus? » elle sous-entend que ce sont les impacts de ce refus qui devraient effrayer le gestionnaire.

4.3.3 Éthique de conviction

L'éthique de conviction va évaluer les principes présidant à l'action : les intentions et les buts poursuivis. Il s'agit de juger de la valeur d'une action en sondant les intentions de l'acteur. Quelles finalités celui-ci poursuit-il? C'est la question que pose ce type d'éthique. La légitimation par les intentions s'avère bien présente dans le corpus. Une intention revient comme un leitmotiv : l'intention d'aider. Les actions sont ainsi séparées en deux catégories : aidantes ou non. Marie utilise plus particulièrement ce type de légitimation, notamment quand elle explique qu'elle doit documenter les motifs pour lesquels le couple demande des billets d'autobus, dans la vignette 5 :

Parce que, sinon le couple risque de se représenter à l'accueil social un autre jour où je ne serai pas là et faire la même petite ritournelle à répétition. Faque ça, on n'aide pas personne en rentrant dans ce pattern-là (Marie).

Face au risque de manipulation et de mensonges que présentent les toxicomanes, auquel fait allusion le mot « ritournelle », il est important de prévenir l'abus en inscrivant à leur dossier

les raisons pour lesquelles ils demandent des billets. Parce que leur donner des billets à plusieurs reprises, ce serait ne pas les aider, ce serait « entrer dans leur pattern » : est sous-entendu le risque d'utilisation des billets d'autobus comme source de revenu par la revente de ceux-ci. Il y aurait ainsi une ligne entre les actions aidantes et non aidantes, que l'acteur pourrait déterminer en se référant à ses sentiments :

La ligne à dresser, c'est que quand on a le sentiment qu'on est en train d'entériner une situation inacceptable, où le développement de l'enfant serait compromis, on n'aide plus. Si nous-mêmes, comme intervenants, on peut se dresser ce trait-là, ensuite, on peut ensuite le dresser aux parents. Ça serait de ne plus l'aider que de le laisser perdurer dans cette situation-là. On ne serait plus un bon accompagnant (Marie).

Ne pas aider – ici, en omettant de signaler une situation à la Direction de la Protection de la Jeunesse – est ainsi étroitement lié à une moralité défaillante. L'intervenant, pour être un « bon accompagnant », doit ainsi toujours garder en tête son devoir moral d'aider, l'inscrire dans ses intentions et l'exprimer dans ses actions.

Cette légitimation s'avère d'ailleurs abondamment utilisée dans le cadre de la vignette 4, où on explique à la mère qui fait l'objet du signalement que l'on a de bonnes intentions : « On reste disponibles pour continuer à l'aider, elle et son enfant. Avec les intervenants de la protection de la jeunesse, si jamais le signalement est retenu, qui vont se joindre à nous pour continuer à l'aider. » (Philippe). Or, puisque l'intervenant se pose comme celui qui a de bonnes intentions, si la mère refuse de collaborer, c'est que ses intentions à elle sont mauvaises, comme le souligne Julien : « Je suis prêt à vous accompagner. Vous ne voulez pas me voir pendant un certain temps? C'est correct. Mais il va falloir que vous me voyiez. Parce que ça, ça va montrer qu'éventuellement, vous allez aller mieux, et possiblement, vous allez pouvoir reprendre votre enfant. » L'intervenant est ainsi d'emblée présenté comme étant animé de bonnes intentions, alors que la mère doit démontrer qu'elle n'est pas mue par de mauvaises intentions.

Les bonnes intentions de l'intervenant s'avèrent d'ailleurs son dernier recours quand il n'y a plus de justifications qui tiennent :

Je ne trouve pas qu'elle est dans une situation très justifiable... Hé, yoyoille. (soupir) Comment qu'elle va se justifier de t'ça? (pause) Ben elle va pouvoir faire valoir ses bonnes intentions. Ses intentions cliniques, professionnelles. [...] Parce que ses intentions ne sont quand même pas mauvaises, comme je dis. Le but, c'est d'en arriver à ce que la cliente soit dans un état plus confortable, acceptable, de diminuer la dépression. Mais elle est un peu coincée, je trouve (Johanne).

Une intervenante qui outrepassa son mandat et son champ de pratique professionnel, contrevenant à l'avis d'un médecin en indiquant à sa cliente qu'elle peut cesser de prendre sa médication, peut donc toujours se rabattre sur ses bonnes intentions. Le geste en tant que tel a peut-être été une erreur, mais à tout le moins, l'intervenante ne souhaitait pas de mal à sa cliente.

Les bonnes intentions s'avèrent toutefois difficiles à démontrer et reposent sur la confiance en l'interlocuteur. Les notes au dossier peuvent cependant témoigner des bonnes intentions sous-jacentes à l'action, affirme Luc : « Si je me fais reprendre, je peux dire je ne me suis pas caché, j'ai fait une note au dossier, je l'ai indiqué. » En documentant leurs interventions, incluant celles qui pourraient être jugées répréhensibles, les travailleurs sociaux se garantissent ainsi l'accès au narratif des bonnes intentions.

4.4 La légitimation basée sur la professionnalité

Le caractère professionnel de l'acteur et de l'action posée constitue une autre catégorie de narratifs, qui n'avait pas été identifiée dans le modèle initial mais qui s'est néanmoins avérée très présente. Les informateurs se réfèrent ainsi à la responsabilité professionnelle, à l'autonomie professionnelle ainsi qu'au champ d'exercice de la profession pour légitimer l'action.

4.4.1 La responsabilité professionnelle

La première responsabilité professionnelle est celle de prodiguer des services.

Je travaille pour les clients, en premier. Je travaille pour ceux qui ont besoin d'aide. Et je pense que comme travailleur de CLSC, et comme travailleur social, aussi, c'est dans notre mission et c'est dans nos valeurs de servir les gens qui sont dans le besoin. Et pour moi, ce serait ça la politique la plus importante (Philippe).

Dans un contexte de pénurie de ressources, cette mission est réitérée par Alicia en opposition à des considérations gestionnaires : « Garde, moi je ne suis pas ici pour vous rapporter de l'argent, je suis là pour donner un service à quelqu'un. » Émilie, quant à elle, invoque la nécessité de prodiguer un service à tous pour justifier son refus de « commencer à faire l'épicerie avec tous [ses] clients » : « Donc oui, il y a un besoin, c'est de trouver dans le fond la bonne ressource qui va pouvoir y répondre sans que moi, comme professionnelle, je pénalise mes autres clients qui attendent un service de ma part. »

La professionnalité s'exprime ainsi tout d'abord par la responsabilité qu'assume l'intervenant de donner un service à ses clients, en gardant en tête un souci de justice. Une autre facette de la responsabilité professionnelle s'exprime dans la prise en compte des éléments du contexte pour en arriver à une décision qui soit considérée comme appropriée, même si cela doit déplaire au destinataire de l'intervention :

C'est plate à dire, mais si je pars de là pis elle est vraiment fâchée après moi, je vais vivre avec. Pis je ne ruminerai pas ça. Parce que moi dans ma tête, je vais avoir fait ce que j'avais à faire au niveau professionnel (Johanne).

Faire ce qu'elle avait à faire, pour Johanne, c'est faire un signalement alors que la situation le nécessite, en dépit des protestations de la mère. Être professionnel, c'est donc être capable de se distancier des désirs et de la volonté du destinataire pour produire sa propre lecture de la situation. De cette façon, Philippe livre un récit où, dans un contexte d'évaluation d'une famille d'accueil potentielle, il a failli à son rôle professionnel en adoptant complètement la vision que souhaitait lui transmettre la mère de famille.

J'ai été entre guillemets victime d'une projection introjectée. J'ai embarqué à cent mille à l'heure dans la vision qu'elle voulait me transmettre, au lieu de garder mon rôle d'intervenant, qui est là pour faire une évaluation familiale complète. Je l'ai dit à mes collègues : « *Mea culpa*, j'ai *moffé*. J'ai mal fait ma job dans ce dossier-là. » (Philippe).

Il a ainsi manqué à sa responsabilité professionnelle d'exercer un jugement qui soit autonome, comme l'affirme Luc : « Moi, comme professionnel c'est quelque chose que je fais, c'est que j'assume la responsabilité d'exercer mon jugement professionnel. Ce que ça implique, c'est que je vais travailler à partir de mes hypothèses. »

4.4.2 L'autonomie professionnelle

L'autonomie professionnelle, fondée sur le jugement professionnel, constitue ainsi la clef de voûte du professionnalisme. Il s'agirait de la principale distinction entre les techniciens et les professionnels, comme l'affirme Huguette : « Le service social, c'est concret. C'est sûr qu'il ne faut pas être nono, on n'est pas des techniciens. On est des professionnels à part entière, avec un jugement professionnel. » C'est là le principal motif de Luc pour refuser des prescriptions de traitement en thérapie cognitivo-comportementale qui lui sont envoyées par des médecins :

C'est pas vrai que je vais travailler, moi, à donner des petits devoirs, puis dire : « Coche dans ta journée à chaque fois que tu as telle pensée. Puis essaie de remarquer à chaque fois que tu as cette pensée-là, comment tu te sens. Tsé t'avais dit que des fois t'avais une tension là, pis des fois là, essaie de nommer laquelle... » Je ne travaille pas de même (Luc).

Luc affirme d'ailleurs, quand il lui est demandé comment il réagit à ces prescriptions : « Je travaille comme je veux. Je travaille comme je veux. » L'autonomie professionnelle est défendue ardemment par l'intervenant, qui semble par ailleurs avoir confiance en ses capacités argumentaires : « Vous pouvez constater que si un médecin se hasardait à s'obstiner avec moi, il aurait quelqu'un d'assez consistant pour lui donner la réplique. » (Luc). Il défend de plus belle son autonomie professionnelle quand on lui demande de produire une

justification de sa pratique face à un gestionnaire qui tiendrait à ce que Luc fasse les démarches d'inscription à un camp de jour pour un parent d'enfant handicapé.

Si vous me demandez de faire ça de cette façon-là, à ce moment-là c'est une décision administrative, c'est pas une décision clinique. Je vais le faire, vous êtes le patron, mais je vais faire une note au dossier comme quoi y'a une décision administrative qui a été prise par rapport à cette cliente-là (Luc).

Tout en se soumettant à la décision du gestionnaire, Luc établit une distinction entre une décision clinique et une décision administrative, soulignant que la première découle de sa seule prérogative.

Le jugement clinique semble d'ailleurs fonctionner comme argument ultime : c'est une légitimation qui ratisse large, fonctionnant souvent comme point final dans une conversation. Luc affirme par exemple : « Moi c'est comme ça que je l'ai vu... D'autre l'auraient vu différemment. Mais j'ai exercé mon jugement. *Bottom line*, c'est ça. Point à la ligne. » Plusieurs actions peuvent être justifiables pour une même situation, soutient Huguette : « Il n'y a pas de réponse oui, non, c'est très nuancé tout ça. » En autant que l'intervenant puisse justifier son point de vue, son jugement pourra être qualifié de professionnel, argumente Luc : « Dans le fond, quand on exerce notre jugement professionnel, c'est qu'il faut qu'on justifie les choix qu'on a faits au niveau de l'intervention. C'est ça, un jugement professionnel. » Ce jugement dépend oui, du contexte extérieur, mais aussi du contexte personnel de l'intervenant :

Je pense que le travailleur social peut dire : « Moi je n'étais pas confortable de poursuivre avec les parents étant donné leur manque de motivation. C'est ma décision, comme professionnel. Il y aurait pu avoir une autre décision, mais moi, dans mon contexte à moi, je n'étais pas à l'aise de poursuivre. » (Huguette).

Il s'agit donc d'un jugement dont la validité est relative et qui sera influencé par des facteurs à la fois extérieurs et intérieurs à l'intervenant. Cette part intérieure à l'intervenant rend le jugement professionnel difficilement critiquable s'il présente une certaine cohérence, car « son contexte à lui », pour reprendre l'expression de Huguette, échappe à tous sauf à

l'intervenant. Celui-ci dispose alors d'une grande latitude pour déployer le narratif de l'autonomie professionnelle.

4.4.3 Champ d'exercice de la profession

Or, cette autonomie peut s'avérer limitée par différents éléments du contexte, dont le champ d'exercice de la profession. Car la professionnalité, si elle confère des privilèges, confine aussi à des obligations, dont celle de s'en tenir à un champ de pratique déterminé. Huguette récuse ainsi le droit de la travailleuse sociale, dans la vignette 2, d'inciter sa cliente à cesser sa médication :

Qui elle est pour dire qu'actuellement, les symptômes ne nécessitent pas de médication? Elle n'a pas ce pouvoir-là, elle n'a pas cette connaissance-là. Le médecin est arrivé avec un diagnostic et un plan de traitement. Elle ne peut que le respecter. Elle, son champ d'intervention c'est le psychosocial, ce n'est pas le médical. Là, elle n'est pas dans son champ d'intervention (Huguette).

Huguette conteste ainsi à la travailleuse sociale tant le pouvoir que la connaissance nécessaires pour poser ce geste : elle lui dénie toute légitimité, ce qui fait qu'elle ne peut par la suite produire aucun narratif de légitimation autre que celui des bonnes intentions. Le champ d'exercice va ainsi baliser les actions qui pourront être prises ou pas par un travailleur social : Julien utilise d'ailleurs ce narratif pour justifier un refus de services à une famille dont les parents désirent un suivi individuel pour leur enfant alors qu'il est identifié que les parents contribuent au problème :

Je pense que le travailleur social, dans ses fonctions, oui il peut faire de l'approche individuelle avec l'enfant, mais selon ma conception du travailleur social, c'est vraiment plus de travailler en réseau. [...] Selon moi, je le justifierais comme ça : étant donné que les principaux intéressés du système familial n'ont pas voulu, c'est difficile de faire une analyse de la situation (Julien).

Le champ d'exercice du travailleur social concernant principalement les réseaux, Julien parle de l'impossibilité de procéder à un suivi si les parents n'y participent pas : puisqu'il ne peut

pas intervenir auprès du réseau, il ne peut pas intervenir du tout. Il faut donc mettre fin au suivi.

4.5 La légitimation basée sur le savoir

Ce regroupement thématique rassemble à la fois les légitimations basées sur la théorie et sur la pratique. Malgré que ces thèmes aient été distingués dans le modèle d'analyse initial, ils n'ont pas été utilisés assez fréquemment dans le corpus recueilli pour justifier le maintien de deux catégories distinctes. Les données indiquent deux types de légitimation par le savoir : d'une part, les informateurs légitiment l'action en référant à des sources de savoir, soit les recherches scientifiques ou leur expérience professionnelle. D'autre part, les informateurs invoquent différentes théories pour soutenir leur argumentation.

4.5.1 Les sources du savoir

Le jugement professionnel ne doit pas seulement être autonome et relatif au champ de pratique, il doit être informé. Est donc présente l'obligation implicite de fonder le jugement sur des sources de savoir reconnues, tel que l'explique Luc en le démontrant par l'absurde; il imagine ainsi une évaluation du risque suicidaire qui ne serait pas valide.

Vous n'avez pas dit au client : « Vous, là, on est le troisième jour de la semaine, vous êtes arrivé à trois heures trois minutes dans mon bureau, vous avez trois bagues à votre doigt, pis moi justement, j'ai trois dossiers sur mon bureau. Les chiffres sont enlignés. Allez en paix, vous ne vous suiciderez pas. » Là on est dans quelque chose... vous exercez votre jugement professionnel par rapport à quelque chose qui est non fondé (Luc).

L'ésotérisme ne s'avère donc pas une source de savoir reconnue comme étant admissible. Ce dernier doit reposer sur des fondements sérieux, tels que les recherches scientifiques et de l'expérience de l'acteur, comme en témoigne le corpus.

Les recherches scientifiques s'avèrent une première source de savoir sur laquelle tablent les informateurs. Julien y fait d'ailleurs référence de façon spontanée en commentant la vignette 2 :

Elle ne peut pas cesser une médication, un anti-dépresseur. Toutes les recherches le disent. C'est quelqu'un qui a une dépression, on entend ici, une dépression majeure. Donc c'est pas une simple dépression, c'est une dépression majeure (Julien).

Il postule ainsi l'unanimité des recherches, sans préciser lesquelles, et utilise cette unanimité comme argument à opposer à une travailleuse sociale qui incite sa cliente à cesser sa médication. Simone, quant à elle, nuance l'apport de certaines recherches, qui relèveraient du sens commun. Elle indique toutefois que d'y faire référence peut parfois permettre de convaincre des collègues récalcitrants.

Dans un sens, c'est un peu fou, parce que pourquoi on a besoin de s'appuyer sur une étude, mettons, si on regarde les études qui ont été faites sur comment repenser l'accueil ou les services en santé mentale, où il a fallu étudier que quand on sourit pis quand on dit bonjour, ça a un impact positif. Pour moi, c'est de base, mais ça a l'air que des fois il faut justifier jusqu'à la façon qu'on est avec les gens, pour pouvoir dire aux gens qui ne le font pas que ça n'a pas de sens (Simone).

Certaines personnes seraient ainsi plus réceptives à des légitimations d'ordre scientifique, de façon telle que cela est jugé illogique.

L'expérience de l'intervenant constitue une seconde source de savoir, qui peut être utilisée soit pour faire un appel à l'autorité, ou pour établir des généralisations. Julien établit clairement sa position d'influence par rapport à une collègue en tablant sur sa grande expérience dans le domaine de la santé mentale; la légitimité de ses propos est ainsi construite sous une forme d'appel à l'autorité : « Moi c'est clair qu'avec mes années d'expérience en santé mentale, je lui dirais rapidement de changer sa position clinique. » (Julien). L'expérience permet aussi de formuler des généralisations, qui peuvent par la suite servir à légitimer l'action. Émilie dispose ainsi d'un récit concernant les médecins

généralistes, qui ne sauraient pas traiter les personnes atteintes d'un trouble envahissant du développement.

Souvent les médecins généralistes, ils sont tellement généralistes qu'ils sont contents de me voir dans le bureau parce qu'ils ne savent pas trop quoi faire, pis c'est souvent moi qui leur dit : « J'aimerais ça avoir une référence pour telle telle affaire », c'est un peu moi qui les dirige. Faque les médecins sont souvent contents de me voir dans leur bureau (Émilie).

Ce récit peut ainsi servir de légitimation pour prendre une part active dans le choix de la médication. Cependant, Émilie a été confrontée à une psychiatre qui a prescrit du Seroquel à un patient, alors qu'elle aurait plutôt favorisé le Concerta : « Elle lui a prescrit du Seroquel, pis moi j'étais comme : Vous êtes sûre... Mes autres clients c'est pas ça qu'ils ont... Elle a pas trop aimé ça. » Le savoir d'expérience détenu par Émilie ne s'est pas avéré dans ce cas une légitimation recevable pour la psychiatre.

Plusieurs autres généralisations parsèment le discours des intervenants. Julien disserte des différences culturelles dans la perception de la santé mentale : « La santé mentale, déjà, en Afrique c'est quelque chose de honteux. On ne veut pas parler de la maladie mentale, on ne veut pas parler de la santé mentale. » Johanne, pour sa part, suggère une corrélation entre les jeunes non-collaborants et la consommation de drogue. « Parce que ce jeune-là, [la vignette] ne parle pas de consommation, mais... Bon. La majorité du temps, on en voit beaucoup dans ce type de jeune-là, mais peut-être pas non plus. » Quant à Luc, il affirme que « les parents font leur possible » avec leurs enfants. Si ces généralisations ne portent pas en elle-même des légitimations, elles peuvent en constituer le premier pas. En construisant les Africains comme un peuple niant les problèmes de santé mentale, en évoquant les risques de toxicomanie que court un jeune qui ne collabore pas, en mettant de l'avant la bonne volonté des parents, les intervenants établissent une catégorisation qui peut servir de base pour construire un récit de légitimation.

4.5.2 Narratifs théoriques

Les informateurs ont recours à différentes théories comme processus de légitimation : il s'agit de justifier l'action en tablant sur une explication couramment reconnue. Trois théories sont mobilisées pour légitimer l'action : la psychanalyse, la systémique ainsi que les théories critiques.

La psychanalyse, ou dans un sens un peu plus large les perspectives psychodynamiques, est une première théorie sur laquelle s'appuient les intervenants pour légitimer leur action. Luc la situe dans les approches qu'il utilise :

Je suis dans une approche systémique, avec une perspective humaniste, puis je dirais que sur le plan développemental, je me suis imprégné de l'approche des relations d'objet, qui est une approche psychodynamique... puis la psychologie du Soi. C'est avec ça que je vais travailler (Luc).

Il se réfère ainsi à maintes reprises à des « hypothèses développementales » qui viennent guider son action. « Je trouve qu'en intervention [...] on a, à quelque part, à appuyer nos interventions sur une théorie développementale. Parce que si tu ne fais pas ça, tu vas faire du X avec quelqu'un qui a besoin d'Y. » (Luc). Par exemple, en réaction à la vignette 4, Luc renvoie à la théorie de l'attachement pour souligner l'ampleur des conséquences possibles : « Y'a comme un arrêt développemental, au niveau de l'enjeu d'attachement qui peut mener à la catastrophe, quand un enfant de six mois est comme ça. » Selon l'intervenant, la psychodynamique fournit ainsi à la fois des normes pour juger du sain développement d'un enfant et des stratégies pour lui permettre d'intervenir de façon plus efficace. Cette théorie vient ainsi justifier certaines actions : il devient légitime de faire un signalement, par exemple, si on pense qu'un trouble grave de l'attachement se profile à l'horizon.

D'autres intervenants utilisent des notions psychanalytiques pour comprendre certaines situations et venir légitimer leur action – ou critiquer celle d'un autre. La section 4.4.1 présente une citation de Philippe où il se dit victime d'une projection introjectée : cette explication situe l'origine du problème chez la mère qui initie cette projection. Johanne

utilise quant à elle, la notion de contre-transfert pour invalider la position d'une autre travailleuse sociale, qui travaille auprès d'une mère qui fait de l'aliénation parentale : « Mais selon moi, c'est qu'elle a été un peu dans le contre-transfert de la mère, qui était en panique avec ça... Et qui s'est dit là ça prend un signalement, la jeune est dans tel tel type de comportement, on ne sait pas trop ce qui se passe chez le père. » (Johanne). Puisque la travailleuse sociale est dans le contre-transfert, on juge qu'elle a absorbé une partie de l'angoisse de la mère et qu'elle ne produit plus un jugement valide de la situation.

Des récits utilisant différentes interprétations des **théories et approches systémiques** ont été abondamment utilisés pour commenter les vignettes mettant en scène une famille, notamment les vignettes 1 et 3. La notion de symptôme du problème familial est ainsi mise de l'avant pour souligner l'interdépendance des membres de la famille et l'impossibilité que le problème ne provienne que de l'enfant. Huguette utilise par exemple un tel narratif pour justifier une cessation de services suite au refus des parents de participer au suivi :

De maintenir un suivi au niveau de l'enfant c'est de le maintenir comme bouc émissaire de la situation alors qu'il est un symptôme de la situation. C'est même contre-indiqué pour le développement de l'enfant qu'il continue à s'identifier comme étant le problème de la famille, dans la famille (Huguette).

En construisant l'enfant comme symptôme de la situation, il devient ainsi légitime, voir nécessaire, de cesser un suivi. Ce narratif se voit donc opposé à la demande des parents, qui eux souhaitent un suivi individuel pour leur enfant.

Finalement, une référence aux **théories critiques** a été utilisée : Luc se met ainsi dans la peau de la travailleuse sociale de la vignette 2 et produit un récit féministe qui vient justifier la décision d'inciter à la prise de médication.

L'hypothèse de travail, par rapport à l'école féministe c'est qu'il y a les déterminants sociaux de la socialisation, des petites filles, des garçons, jouent un rôle prépondérant dans les rapports sociaux qui s'installent après, et qui souvent exercent une pression énorme sur les femmes. Une pression qui est désavantageuse, à quelque part. C'est un peu la perspective féministe (Luc).

Fait intéressant, tous les autres informateurs ont jugé que cette action n'était pas justifiable autrement qu'en invoquant les bonnes intentions de l'intervenante. La théorie féministe, nommée dans la vignette, ne leur aura pas paru suffisamment robuste pour étayer la décision de l'intervenante.

4.6. Synthèse de chapitre

Le présent chapitre a répondu à la première question de recherche, qui demandait : quels sont les récits de légitimation utilisés en travail social? Cinq thèmes de légitimation ont été prédominants dans le corpus recueilli, ce qui amène un réaménagement de la typologie initiale. En se fondant sur l'empirie et suite à l'analyse thématique, cinq récits de légitimation ont été identifiés : les récits basés sur le destinataire, sur le contexte de pratique, sur l'éthique, sur la professionnalité et sur le savoir se sont vus déployés par les informateurs pour expliquer et justifier l'action. Quelques constats généraux s'imposent. En premier lieu, en comparant ces thèmes avec le modèle d'analyse thématique initial, on remarque d'une part l'émergence d'un thème qui n'avait pas été repéré dans la revue de littérature, soit celui de la professionnalité, et d'autre part la rareté d'un thème par ailleurs très fréquent dans les études consultées, soit celui de la théorie. En deuxième lieu, les usages de ces thèmes apparaissent à première vue très diversifiés : en se référant à un même thème, les informateurs produisent des argumentations très différentes. En témoignent par exemple les différents usages du thème de la demande du destinataire de l'intervention : alors que certains informateurs utilisent le narratif de la demande pour convaincre un interlocuteur du bien-fondé de leur propre opinion, d'autres utilisent ce même narratif pour faire valoir l'importance de l'auto-détermination. Le prochain chapitre approfondira ce dernier constat par une analyse des usages et une discussion des effets de la légitimation.

CHAPITRE V

USAGES ET EFFETS DES RÉCITS DE LÉGITIMATION

Ce chapitre se penche sur l'argumentation des intervenants quand ils cherchent à légitimer leur action. Alors que le chapitre précédent a détaillé le contenu des narratifs de légitimation, l'étude cernie maintenant les usages de ces récits. Une analyse performative a d'abord été menée, permettant d'identifier les stratégies rhétoriques utilisées par les informateurs dans leur argumentation. Une analyse structurale a ensuite servi à mettre à jour un élément important de la structure de l'argumentation, soit le paradoxe. Enfin, une analyse comparative des récits utilisés permet des constats cruciaux eu égard aux liens entre l'action et la légitimation. Ceci introduit la deuxième partie du chapitre; celle-ci se centre principalement sur la deuxième question de recherche, qui portait sur les effets de la légitimation sur la prise en compte. Un exemple de récit vient illustrer dans un premier temps les effets de la légitimation sur la demande du destinataire. Dans un deuxième temps, les effets de la légitimation sur la professionnalité, sur l'identité et sur la prise en compte sont détaillés.

5.1 La mise en œuvre de stratégies rhétoriques

L'analyse performative, fondée sur le concept de « performance » tel que défini par Goffman (1959), postule que l'acteur se met en scène et que sa narration vise à convaincre un public. Elle a servi à identifier dix stratégies rhétoriques déployées par les informateurs pour légitimer leur action. Les dénominations de ces stratégies – certaines inspirées par Baillargeon (2006) – ont été choisies pour leur valeur heuristique : elles visent à donner une image rapide de la stratégie plus qu'à émettre un jugement de valeur. Ces stratégies sont : l'appel à la flatterie, la substitution de personnes, mettre de l'avant un consensus, tirer sur le messenger, utiliser la partie pour le tout, utiliser des mots différents pour décrire une même situation, changer la signification des mots, amalgamer deux idées, user d'un prétexte et l'adaptation contextuelle des récits. Ces stratégies ont été identifiées empiriquement : cela ne

signifie pas, toutefois, qu'elles sont partagées par tous les intervenants. On peut penser que certains usages sont permis par des contextes précis, et il faut considérer que des styles personnels d'argumentation se développent. L'objectif de cette section n'est donc pas d'émettre des généralisations sur l'argumentation des intervenants, mais plutôt de relever ce que l'empirie permet de constater sur les stratégies rhétoriques employées.

5.1.1 Appel à la flatterie

Une première stratégie consiste à complimenter le destinataire du message. Il s'agit d'une stratégie abondamment employée, particulièrement dans les réponses à la vignette 4. Quand les informateurs ont à justifier le signalement auprès de la mère, ils vont souvent commencer par établir une connivence en soulignant les forces de la personne : « Je dirais : Vous avez fait votre possible. Je le crois vraiment. » (Luc). Julien relève de la même façon les efforts déployés par la mère : « Je commencerais à dire, dans le fond, que je l'estime, je la trouve forte de déployer autant d'efforts pour s'occuper de l'enfant. » Empruntant à la mouvance humaniste, ils distinguent ainsi la personne de ses comportements. Le discours sous-jacent est que malgré ses difficultés, la mère reste une bonne personne. Cette stratégie peut toutefois se rapprocher de l'absurde quand les compliments sont dithyrambiques :

Première des choses, c'est de ... d'affirmer, d'expliquer l'estime qu'on a pour cette personne-là. Pour son courage, puis l'estime personnelle, parce que c'est écrit que la relation est bien construite, tout ça. Faque c'est ça. De transmettre comment qu'on trouve que c'est une bonne personne puis qu'on est fier de là où elle est aujourd'hui (Philippe).

Comment peut-on être fier de ce qu'accomplit une personne et signaler du même coup sa situation à la protection de la jeunesse? La question de la cohérence se pose. À quel point une personne est-elle distincte de ses comportements, d'abord? Et surtout, comment une personne peut-elle recevoir un tel commentaire? À trop vouloir flatter, la force de l'argumentaire peut s'en voir diminuée quand la stratégie s'avère un peu trop poussée.

5.1.2 Substitution de personnes

Une seconde stratégie amène l'intervenant à remplacer une personne par une autre dans l'argumentation : cela s'avère manifeste quand les informateurs font porter leur position par le destinataire de l'intervention sociale, ce qui passe principalement par la réinterprétation de la demande de celui-ci. Émilie racontait dans le chapitre 4 comment elle peut amener une cliente à formuler une demande de cessation de médication, en référence à la vignette 1. Par la suite, cette position de la cliente est utilisée comme argument auprès d'un médecin : « Il demeure que c'est la décision de la cliente. C'est elle qui doit dire : Est-ce que je suis d'accord avec le médecin de poursuivre, ou moi j'aime mieux cesser? » (Émilie). La formulation de la deuxième phrase suppose que dans le premier cas, la cliente se rallie au médecin et que dans le deuxième cas, elle suit sa propre inclination. En effet, la formule « moi j'aime mieux », avec un redoublement des pronoms à la première personne du singulier, laisse croire que ce serait une décision plus proche de la cliente. Notons par ailleurs qu'une autre formulation possible aurait été : « Est-ce que je suis d'accord avec le médecin de poursuivre, ou est-ce que je suis d'accord avec la travailleuse sociale d'arrêter? » L'influence de la travailleuse sociale s'avère donc passée sous silence alors que l'on met en évidence celle que pourrait exercer le médecin.

La réinterprétation de la demande s'avère aussi probante dans les réactions à la vignette 6, où la travailleuse sociale propose à une patiente de la rencontrer avec son mari, malgré le désaccord de son collègue psychologue. La personne consent à la rencontre, et Alicia – comme plusieurs autres informateurs, par ailleurs – considère que l'intervenante de la vignette peut transformer cette acceptation de l'invitation de la travailleuse sociale en demande de la patiente.

Moi ce que je vois là c'est que c'est un peu une demande de la madame. Elle trouve que oui, c'est un peu tendu et elle aimerait ça que ça aille mieux. La TS, elle avait déjà évalué que le mari voyait de la tension aussi, qu'il y avait des raisons de rencontrer le couple ensemble, donc là, elle voit la porte qui s'ouvre, elle décide d'y aller, puis après ça elle se dit : « Je vais *dealer* avec mon collègue plus tard. Puis vu que la madame me l'a demandé, j'étais dans mes droits. » (Alicia).

Ainsi, l'argumentation repose sur une réinterprétation de la demande du destinataire par l'intervenant, ce qui permet à celui-ci de faire valoir sa propre position en affirmant qu'il s'agit de la demande du destinataire.

5.1.3 Mettre de l'avant un consensus

Une autre stratégie pour rallier le destinataire de l'intervention aux gestes posés par l'intervenant est d'oblitérer les différences pour mettre de l'avant les intérêts communs. Il s'agit donc de postuler un consensus qui guiderait les actions des deux parties, stratégie encore une fois particulièrement utilisée dans les réactions à la vignette 4 : « Ce qu'on veut toutes les deux, c'est le bien-être de l'enfant, son bien-être à elle aussi, mais comment on peut arriver à ça? » (Alicia). Le bien-être tant de la mère que de l'enfant servent ainsi de point commun : « Faque je pense que c'est essayer de regarder comment on peut mettre ça... Ok, les deux on travaille pour le bien-être de l'enfant, moi je travaille aussi pour votre bien-être, que dans le fond, que ce ne soit pas une trahison. » (Simone). Cette base de consensus est établie par rapport à une norme : on peut aisément supposer qu'une mère *normale* souhaite le bien-être de son enfant. Or, une adéquation est établie dans le discours entre le bien-être de l'enfant et l'intervention du DPJ. Refuser l'intervention du DPJ est ainsi posé comme le refus du bien-être de l'enfant, ce qui caractérise la mère comme étant anormale. Une injonction morale est ainsi tapie derrière cette apparence de consensus : ralliez-vous si vous êtes une bonne mère.

5.1.4 Tirer sur le messenger

Développer un argumentaire implique de contrecarrer les critiques qui peuvent lui être faites. Pour ce faire, un stratagème possible est de tirer sur le messenger. Aussi appelée *argumentum ad hominem*, cette stratégie consiste à « s'en prendre à la personne qui énonce une idée ou un argument plutôt qu'à cette idée ou cet argument » (Baillargeon, 2006 : 66).

Pour faire valoir leur version d'un récit, les informateurs vont attaquer ceux qui pourraient véhiculer des versions alternatives. Émilie adopte cette stratégie à quelques reprises, en critiquant la méconnaissance des autres professionnels par rapport à la déficience intellectuelle et aux troubles envahissants du développement. Après une description de la façon dont elle encadre ses clients, il lui est demandé de quelle façon elle justifierait ses méthodes d'intervention à des collègues d'un autre programme, ce à quoi elle répond : « Les autres programmes comprennent pas vraiment ma clientèle et ma réalité, *anyway*. » (Émilie). Cette phrase, placée en ouverture d'une légitimation axée sur les besoins de sa clientèle, tient lieu de mise en contexte venant invalider les arguments que pourraient amener ses collègues. Les médecins généralistes non plus ne sauraient pas comment traiter les personnes aux prises avec une DI ou un TED : « Souvent les médecins généralistes, ils sont tellement généralistes qu'ils sont contents de me voir dans le bureau parce qu'ils ne savent pas trop quoi faire. » (Émilie). Même les psychiatres ne s'y connaîtraient pas :

Je travaille beaucoup avec des psychiatres, qui ne comprennent pas la problématique DI-TED. Surtout les TED. [...] Parce que les TED ont besoin d'un encadrement X, ils ont une façon de concevoir les choses, de comprendre, de s'exprimer, qui est très particulière (Émilie).

Une situation où une psychiatre aurait refusé de médicamentez un patient, pour ensuite lui prescrire une médication inadéquate, est racontée par Émilie pour supporter cette affirmation. Émilie se présente d'ailleurs fréquemment comme la seule pouvant comprendre sa « clientèle ». Même les parents d'une personne déficiente intellectuelle doivent user de ses capacités de médiatrice : Émilie est celle qui fait en sorte que tout soit bien compris. « On a eu une rencontre chez elle [la personne déficiente intellectuellement]. Moi dans le fond, je laissais beaucoup parler la famille, puis moi après ça, je recadrais tout, je reprenais ça pour être sûre que ma cliente avait bien compris, pis là je le mettais plus dans le concret. » Émilie se présente comme une experte, qui comprend bien sa clientèle et qui sait interagir avec elle, au contraire des autres professionnels et même de la famille; cette expertise se construit sur le dénigrement des autres acteurs.

Tirer sur le messager, c'est aussi déprécier le destinataire de l'intervention quand il manifeste un désaccord. Julien narre ainsi une situation où il s'opposait à la demande d'un homme qui souhaitait recevoir de l'aide pour les tâches ménagères : « C'est sûr que lui, il récriminait avoir de l'aide pour faire son alimentation, de l'aide pour ça... » En usant du mot péjoratif « récriminer », Julien disqualifie la requête, car il soutient que l'homme en question formule des critiques amères, des reproches, plutôt que simplement une demande. De la même façon, Émilie parle d'une famille auprès de qui elle est intervenue et à qui elle faisait part de ses inquiétudes concernant le risque d'abus d'un enfant par un agresseur sexuel présent dans le réseau. Elle soutient ainsi que « cette famille-là était dans le déni, énormément » (Émilie). Parler de déni, c'est postuler la présence d'une réalité que la famille refuserait de voir, mais dont la travailleuse sociale serait consciente. Soutenir que la famille est dans le déni, c'est ainsi invalider leur point de vue. Or, le dénouement de l'histoire vient renforcer la version des deux parties. Le signalement effectué par Émilie a été retenu, ce qui tend à indiquer que la situation était effectivement à risque de compromission. Cependant, aucun élément de compromission n'a vraisemblablement pu être identifié, puisqu'il appert que ce cas n'a cheminé ni jusqu'en table d'accès, ni jusqu'à l'application des mesures:

La DPJ a été fait faire une ou deux rencontres, juste pour s'assurer que tout était correct. Mettre en place quelques petits conseils, des choses que moi comme travailleuse sociale, qui était dans le réseau, dans cette famille-là depuis trois ans, c'était difficile pour moi de mettre en place parce que je n'avais pas cette distance-là avec la famille que la DPJ, qu'elle avait le terme DPJ, a pu un peu... apporter à la famille, même si c'était une famille plutôt fermée (Émilie).

La famille était-elle dans le déni, ou la travailleuse sociale surestimait-elle les risques? La famille était-elle fermée, ou la travailleuse sociale a-t-elle eu de la difficulté à établir un lien? Il est vrai qu'un lien direct ne peut être établi entre les risques pour l'enfant et le cadre légal de la DPJ – qui prescrit une intervention non-volontaire quand un enfant a été victime d'abus plutôt que s'il est simplement à risque. Toutefois, les choix posés par le DPJ semblent indiquer que les risques étaient mesurés et que le réseau, à défaut de la mère, était en mesure d'assurer la sécurité de l'enfant. Même si l'histoire première concernait une famille dans le déni et fermée, on peut y lire en filigrane une autre version possible.

5.1.5 Utiliser la partie pour le tout

Une autre stratégie consiste à décrire une partie d'un phénomène comme si elle en constituait le tout. Il s'agit d'en décrire une facette et de passer les autres sous silence. Cette stratégie de suppression de données pertinentes est particulièrement utilisée pour annoncer le signalement à la mère, dans la vignette 4; les informateurs mettent l'accent sur les aspects positifs plutôt que sur les conséquences négatives du signalement pour la famille. Ils vont ainsi souligner l'accès à d'autres services qui pourra advenir suite au signalement :

C'est une bonne chose aussi pour elle et pour son enfant qu'on fasse ce signalement-là. Parce que les intervenants de la protection de la jeunesse vont pouvoir lui donner des services que nous n'a pas réussi à lui procurer. Pour protéger son enfant et pour l'aider aussi, dans son rôle de mère (Philippe).

Ils vont insister sur l'opportunité offerte à la mère pour qu'elle recouvre une meilleure santé mentale : « Y'a des symptômes chez la mère qui fait que c'est important qu'elle s'occupe plus d'elle, pis qu'on travaille en équipe, pis qu'on verrait, pour voir de quelle manière on peut plus l'aider, elle, à trouver une meilleure santé mentale. » (Julien). Ils vont aussi mettre l'accent sur l'aspect temporaire de l'intervention non-volontaire : « Ils vont plus travailler dans maintenir l'enfant, offrir du support, des services, pis des fois un placement peut être vraiment temporaire. » (Johanne). Le désir de rassurer la mère et de la convaincre du bienfait de la décision vient ainsi de pair avec le risque de dorer la pilule, comme l'affirme Luc : « Un signalement, ça peut mener à un placement, alors faut pas dorer la pilule. Faut le lui dire. »

L'annonce du signalement semble donc propice à une argumentation qui s'appuie sur les bienfaits de l'intervention de la DPJ. Or, des situations différentes vont amener les intervenants à faire valoir l'autre côté de la médaille : ils mettront l'accent sur les aspects négatifs de cette intervention. Ainsi, Marie raconte une situation où elle intervenait auprès d'une mère qui avait des problèmes de consommation d'alcool. « L'enfant présentait des troubles de comportement à l'école, il y avait beaucoup de services et malgré tous les services qui étaient offerts, on voyait que la situation continuait de se détériorer. » L'école avait observé qu'à quelques reprises, la mère était allée chercher son enfant au service de

garde et avait une haleine d'alcool. Marie a ainsi utilisé le narratif du contexte légal pour prévenir la mère : « On l'a mise en garde que si elle n'allait pas chercher une désintoxication, on serait dans l'obligation de faire un signalement à la protection de la jeunesse. Ça l'a secouée. Puis ça n'a pas été nécessaire qu'on fasse le signalement ». Cet avertissement a été suivi de deux prises de conscience importantes : la première concerne l'ampleur du problème d'alcool. « Quand la dame a arrêté de boire pour quelques jours, elle a commencé à avoir des symptômes de sevrage importants. C'est là qu'elle a réalisé que son problème d'alcool était pas mal plus sévère que ce qu'elle croyait. » La deuxième concerne le risque de placement de l'enfant qu'a encouru la famille : « Ce qu'elle a dit après ça, c'est qu'elle est consciente qu'elle aurait risqué de perdre son enfant. » Notons l'utilisation de l'indicatif présent, qui laisse supposer que cette prise de conscience perdure dans le temps, jusqu'à aujourd'hui.

Il est ensuite demandé à Marie si elle croit que le signalement aurait été retenu, ce à quoi elle répond : « Non. J'ai une situation d'un de mes collègues, qui vient de faire un signalement d'une dame... ça n'a pas été retenu. » (Marie). Faisant usage de son savoir d'expérience, elle est en mesure d'établir une généralisation et met en doute la recevabilité du signalement. Elle démontre d'ailleurs un peu plus loin sa connaissance du narratif selon lequel il est très difficile de faire retenir un signalement : « Comme les gens au RTS, réception-traitement du signalement, sont tellement restrictifs dans les signalements qui sont retenus, y'a beaucoup de gens qui disent : Je ne ferai pas ce signalement-là, il ne sera pas retenu. » Comment se fait-il, alors, que Marie croit que le signalement serait difficilement recevable, alors que la mère est « consciente » qu'elle a risqué de perdre son enfant? Vraisemblablement, un seul volet des conséquences éventuelles a été présenté à la mère. On lui a présenté un récit – elle continue à consommer de l'alcool, on fait un signalement, le signalement est retenu, elle perd son enfant – comme étant l'éventualité la plus probable. L'aspect temporaire du placement, les effets positifs pour la santé mentale du parent, l'accès à de nouveaux services n'ont pas été mis de l'avant. On a présenté une partie en laissant penser qu'il s'agissait du tout.

5.1.6 Utiliser des mots contradictoires pour décrire une même situation

Par ailleurs, on remarque que les informateurs, selon leur interlocuteur et l'argument qu'ils souhaitent faire valoir, vont parfois user de mots différents, voire contradictoires, pour décrire une même situation. Le contexte influence ainsi directement la façon de construire le récit. Émilie est ainsi amenée, en réaction à la vignette 1, à indiquer les motifs que pourrait faire valoir une intervenante pour justifier à la famille une cessation de services.

- C'est à dire que globalement, je pense que mettre fin au suivi, je pense que la travailleuse sociale a quand même des bonnes raisons de le faire, mais quand même, je me dis qu'il y a quand même une mobilisation.
- *Ce serait quoi, si on essaie d'explorer ces bonnes raisons-là, comment est-ce qu'elle pourrait essayer d'expliquer cette décision-là à la famille qu'elle arrête le suivi?*
- Le fait que, justement, ils ne se mobilisent pas, dans le sens que tout ce qu'elle amène est toujours pas mis en exécution, finalement. Que la situation se détériore, et toutes ces choses-là. C'est sûr que quand on est avec une clientèle qui ne veut pas, souvent comme intervenant on se dit que bon, on n'est peut-être pas le bon service pour y répondre, à ce moment-là on fait une fermeture (Émilie).

Émilie note d'emblée que l'argument de la mobilisation est susceptible de contrer les « bonnes raisons » qui pourraient être mises de l'avant par la travailleuse sociale : cette dernière a de bonnes raisons, mais il y a « quand même » une mobilisation. Or, quand il lui est demandé d'argumenter plutôt en faveur d'une cessation de services, elle souligne l'absence de mobilisation de la famille. Elle propose ainsi une définition de la mobilisation qui se base sur la mise en exécution des suggestions de la travailleuse sociale et sur une amélioration de la situation, plutôt que sur l'assiduité aux rencontres. En faisant référence à la même situation, Émilie affirme que la famille est à la fois mobilisée et non-mobilisée pour s'adapter à un contexte d'énonciation différent : quand il lui est demandé de se positionner en accord avec la travailleuse sociale de la vignette, elle modifie son argumentation et présente une autre facette de la situation.

Dans le même ordre d'idées, Marie décrit ses interactions avec le destinataire de l'intervention, puis avec la direction d'une école, au sujet d'un refus de services. Or, le vocabulaire employé auprès de chacun d'eux pour décrire la situation s'avère passablement différent. En décrivant son intervention auprès de la famille, elle aborde ainsi le droit à l'auto-détermination : « Mais la famille, elle, peut ne pas se percevoir ces mêmes besoins-là. Et ces gens-là ont droit à leur autodétermination, faque ils ont droit de choisir d'avoir ou pas des services. » Marie a ensuite à expliquer à la direction d'école qu'elle ne pourra pas intervenir :

- *Puis comment vous justifiez ça à l'école, à ce moment-là, que vous ne procédez pas à un suivi?*
- Eux trouvent ça plus difficile d'entendre cette réponse-là. Mais malheureusement, si les gens ne veulent pas de nos services, on ne peut pas s'imposer à eux. Faque je vais plutôt leur proposer de travailler en partenariat pour essayer de mobiliser ces parents-là. Et puis peut-être m'inviter au moment de plans d'intervention, de remise de bulletins... Pour remettre en connexion les observations de l'école avec les parents, puis de voir comment on pourrait arrimer ça pour aider cet enfant-là à être mieux disponible à ses apprentissages (Marie).

Alors que Marie utilise la lunette de l'auto-détermination pour expliquer le refus dans un premier temps, elle déploie le narratif de la non-mobilisation quand elle discute avec la direction. Ce serait « malheureux » qu'on ne puisse pas s'imposer à eux, et la seule issue qui demeure est d'« essayer de mobiliser ces parents-là ». Le contexte d'énonciation change légèrement : si en premier lieu elle tentait de démontrer à la chercheuse qu'elle respecte les droits des parents, ce qu'elle rapporte des propos tenus à la direction fait état plutôt d'une caractérisation des parents comme étant non-mobilisés pour justifier des interventions subséquentes qui auront pour but de susciter la participation à un suivi.

5.1.7 Changer la signification des mots

Si l'utilisation de mots différents pour qualifier une même situation peut s'avérer une stratégie utile, il en est de même de l'utilisation du même mot pour décrire deux situations différentes. Alicia raconte ainsi deux situations où, dans la première, elle explique à un collègue neuropsychologue qu'il n'est pas justifié d'ouvrir un régime de protection pour un client et où, dans la deuxième, elle interagit avec ce même client, à qui elle expose sa décision de procéder à l'ouverture d'un régime de protection. La légitimation de ces décisions s'appuie dans les deux cas sur les risques auxquels fait face le client, cristallisés dans l'expression : « se mettre en danger ». Or, cette expression est utilisée de deux façons différentes par Alicia, selon le contexte d'énonciation. Dans le premier exemple, Alicia utilise l'expression « se mettre en danger » dans le sens de mettre *ses biens* en danger.

- Quand on a su qu'il magasinait un immeuble, ça a fait : « Ok. Là, on sait qu'il est en train de se mettre en danger. » Mais avant ça, il n'était pas en train de se mettre en danger. Il était dans une espèce de situation hyper précaire, mais il n'était pas encore en danger. On en avait discuté pas mal à tous les mois pendant un an.
- *Ah oui?*
- Le client allait toujours voir le neuropsych, pis à chaque fois que le client allait le voir, c'était comme, le neuropsych venait me voir, il me disait : « Si tu vois tel type de char, tasse-toi. » Parce que le client conduisait même s'il n'était pas supposé, pis c'était : « Sais-tu quoi, il est tombé deux fois ce mois-ci... »
- *Il n'était pas suffisamment à risque?*
- Mais ça change quoi d'avoir un régime de protection dans ce temps-là? Il n'avait déjà pas de permis. C'est le genre d'affaire... Tu protèges ses biens pour ne pas qu'il aille conduire? Ça ne fait pas de sens. (Alicia, souligné par la chercheure)

Le consensus sur la nécessité d'ouvrir un régime de protection pour un client est établi quand ce dernier envisage d'acquérir un immeuble alors qu'il est évalué par Alicia qu'il n'a pas les capacités de le gérer. Une condition implicite sous-tend ainsi l'utilisation de l'expression « se mettre en danger » : elle est utilisée en présence d'un risque imminent que la mise en place d'un régime de protection pourrait contrer. On attribue ainsi à l'expression une signification

restreinte: une personne qui se met en danger se trouve ainsi dans une situation d'incapacité, éprouve un besoin de protection, fait face à un risque imminent et pourrait bénéficier de l'ouverture d'un régime de protection.

On constate toutefois que l'expression est utilisée de façon beaucoup plus large quand Alicia explique à son client qu'elle procède à l'ouverture du régime de protection :

Je lui explique les situations dans lesquelles son entourage le place, pour expliquer pourquoi je vois que l'entourage ne pallie pas à ses déficits. Donc tsé, t'as des problèmes de jugement pis ton frère t'encourage à conduire alors que t'as pas le droit d'avoir un permis de conduire. Ton frère a pas compris, encore, que ça te met en danger et ça met tous les autres autour en danger, aussi. Faque il est en train de démontrer que lui aussi, son jugement est pas... pas génial, disons (Alicia).

Alors que dans le premier cas, l'expression englobe des considérations professionnelles et fait plus précisément référence à la mise à risque des biens, dans le deuxième, la mise en danger est celle *de la personne*. En référence à une même situation – la conduite automobile d'une personne qui a eu un traumatisme crânien – Alicia affirme ainsi, en discutant avec le neuropsychologue, que le jeune « n'est pas en train de se mettre en danger », et en parlant à ce dernier, que « ça le met en danger ». Dans le premier cas, Alicia cherche ainsi à convaincre le neuropsychologue que la situation ne doit pas faire l'objet de l'ouverture d'un régime de protection, et dans le deuxième cas, Alicia explique au jeune que l'ouverture du régime de protection est justifiée. Deux objectifs, deux significations, une même expression.

5.1.8 Amalgamer deux idées

Une autre stratégie employée dans l'argumentation est de présenter deux idées différentes comme si elles étaient inséparables. Marie emploie ainsi le narratif des besoins du destinataire pour justifier une décision de faire un signalement au DPJ :

Faque je pense que... de lui refléter les faits pis la situation telle qu'elle est, pour développer sa prise de conscience de cette situation-là, en lien avec les besoins de l'enfant. Puis dans le fond, de peut-être tableur sur l'aspect temporaire de la situation.

C'est que l'enfant a besoin, dans l'immédiat, d'avoir les soins requis dans sa famille d'accueil (Marie).

Marie fusionne ainsi deux éléments : la réponse aux besoins de l'enfant et le placement en famille d'accueil. Ce dernier élément s'avère plutôt un moyen – parmi d'autres – de répondre aux besoins de l'enfant, qui sont communément reconnus comme les besoins d'affection, de sécurité, de nourriture, etc. Or, en affirmant que l'enfant a besoin « d'avoir les soins requis dans sa famille d'accueil », Marie amalgame le besoin et le moyen. Développer la prise de conscience de la mère des besoins de l'enfant, objectif cité en début de paragraphe, équivaut ainsi à lui faire prendre conscience de la nécessité de procéder à un placement, puisqu'il est établi que le placement est un besoin. Il devient impossible dans ce cas pour la mère de s'opposer à cette décision sans renforcer le récit qui commence à se structurer autour d'elle, soit celui d'une mère inconsciente des besoins de son enfant.

5.1.9 Prétexte

Le prétexte s'avère une autre façon d'utiliser les narratifs de légitimation : il s'agit de mettre de l'avant un certain type de récit alors que la décision s'appuie plutôt sur un tout autre élément. Luc en fournit une illustration en réaction à la vignette 5. Il commence par affirmer qu'il transgresserait la norme pour donner des billets d'autobus au couple toxicomane, mais nuance ses propos en racontant une situation où il a refusé de le faire.

- Ça dépend, hein, J'ai vécu ça, une fois. Puis j'ai pas donné de billets. C'était une femme qui était en manque. Elle avait des manifestations physiques, une espèce d'asymétrie neuromotrice... Puis je sentais qu'elle était... tsé là...
- *Puis comment vous lui avez expliqué ça, que vous ne lui en donniez pas?*
- C'est la norme. C'est comme si, faut vraiment... faut fermer la porte de façon non équivoque.
- *En vous référant à la norme, de...*
- On ne donne pas des billets d'autobus à l'accueil psychosocial. On ne fait pas ça. Je regrette... J'aimerais bien que ça ne soit pas le cas, à la limite, mais on ne peut

pas. Mais mettons, je serais porté à dire... Est-ce que je prends le temps... Enfin. Parce que là, vous me posez la question est-ce que je donnerais des billets oui ou non... Je dirais oui (Luc).

Face à la « femme en manque », les normes sont ainsi présentées comme étant immuables, alors que face au couple toxicomane, Luc n'aborde pas cette question, disant plutôt : « Écoute, je vais te passer des billets d'autobus, puis je vais faire une note à l'effet que je vous ai passé des billets d'autobus. Je vous fais confiance. » Luc mobilise ainsi une panoplie de narratifs pour justifier à ses collègues et aux gestionnaires cette transgression de la norme. Il table ainsi sur les risques que court le couple s'il ne peut pas avoir accès à la ressource alimentaire. : « Ça va peut-être prévenir la femme de faire de la prostitution, prévenir l'autre de faire un vol dans un char ». Il rappelle l'autonomie professionnelle dont il dispose : « J'ai fait un choix. *That's it.* » Il y met même une pointe d'ironie en illustrant l'inégal accès aux ressources des clients et des hauts fonctionnaires : « C'est pas un gros enjeu par rapport au budget du ministère de la Santé et des Services sociaux. Je pense que David Levine va avoir son salaire dans deux semaines. »

Ce n'est donc pas un problème pour Luc de transgresser les normes et il dispose de plusieurs arguments pour justifier une telle décision. Il affirme d'ailleurs que même si un gestionnaire lui manifestait son désaccord avec la distribution de billets d'autobus pour d'autres motifs que des rendez-vous médicaux, il n'hésiterait pas à recommencer : « Est-ce que je vais le faire une autre fois? Probablement que je le referais si je jugeais que c'est important. Je ferais une note au dossier, indiquant que je l'ai fait et pourquoi je l'ai fait. » Contrairement à ce qui a été présenté à la « femme en manque », les normes ne conditionnent pas la décision de façon absolue : c'est plutôt le jugement professionnel qui influe sur les actes qui sont posés. Dans ce cas-ci, Luc a jugé que ce n'était pas une bonne décision que de donner des billets d'autobus à une « femme en manque » : c'est pour cette raison qu'il a refusé de transgresser les règles, et non parce que les règles sont immuables. Les normes sont ainsi utilisées comme prétexte et masquent le véritable fondement de la décision.

5.1.10 Adaptation contextuelle des récits

Finalement, on constate une adaptation contextuelle des récits. Huguette opère ainsi une gradation dans son argumentation quand elle doit justifier une cessation de services, en réaction à la vignette 3. Elle dira ainsi à une collègue : « Moi je n'étais pas confortable de poursuivre avec les parents étant donné leur manque de motivation. » Elle invoque ainsi une préférence personnelle, alors qu'auprès d'un gestionnaire elle use d'une légitimation théorique : « De maintenir un suivi au niveau de l'enfant c'est de le maintenir comme bouc émissaire de la situation alors qu'il est un symptôme de la situation. » Face à une commissaire aux plaintes, elle déploie un narratif éthique, présentant les conséquences néfastes de la poursuite d'un suivi : « Y'a des enjeux dans le développement de l'enfant. [...] Actuellement, de mettre l'emphase sur le suivi auprès de l'enfant, ça dessert l'enfant. Ça lui fait développer une identité problématique. » Cet exemple illustre comment les informateurs ont mobilisé les ressources discursives qui étaient recevables – et compréhensibles – pour leur interlocuteur. L'argument du confort personnel peut ainsi s'avérer très adéquat pour un collègue, mais certainement pas pour la commissaire aux plaintes : l'argumentation est adaptée en conséquence.

5.1.11 Synthèse de section

L'analyse performative permet de constater que les informateurs disposent d'une variété de stratégies rhétoriques pour faire valoir leur point de vue. Rappelons à cet effet l'affirmation de Couturier (2000 : 144) selon laquelle « les professionnels et professionnelles dans les métiers relationnels prennent du pouvoir par le contrôle des rapports communicationnels à la faveur de leur fort capital lexical et sémantique. » L'utilisation de ces arguments étaye une observation de départ selon laquelle les récits de légitimation servent parfois à mettre un point final à une conversation. En ayant recours à la flatterie, en tirant sur le messager, en prenant la partie pour le tout ou en usant d'un prétexte, les intervenants cherchent à gagner l'autre à leur point de vue. Ces stratégies ne visent donc pas à poursuivre une discussion et à

établir des légitimations dialogiques; elles visent plutôt à conférer à l'intervenant le dernier mot, se situant plutôt dans une perspective monologique.

5.2 L'utilisation du paradoxe

L'analyse structurale s'attarde à la forme que prend le récit, à la façon dont il est raconté; il s'agit d'un outil privilégié pour dégager des structures qui s'avèrent récurrentes d'un récit à l'autre. Cette analyse a permis de relever que la structure de certains récits utilisés par les informateurs confine à l'impuissance les destinataires de l'intervention. En effet, certains arguments prennent la forme d'un paradoxe et placent ainsi le destinataire dans une position intenable. C'est le cas de l'explication mise de l'avant par Marie quand elle construit son argumentation face à une mère en dépression post-partum, en réaction à la vignette 4 : « Je pense que c'est de lui refléter la gravité de son état de santé, puis de lui donner en même temps l'espoir de pouvoir se rétablir. » (Marie). Marie souligne ainsi le délicat équilibre auquel elle doit parvenir pour convaincre la mère de la nécessité de procéder à un signalement en évitant de saper sa volonté d'améliorer sa situation. Elle cherche ainsi à transmettre un message à deux volets : l'un porte sur la gravité de l'état de santé – d'ailleurs, si on signale, c'est qu'on pense qu'une amélioration de l'état de santé n'est pas probable à court terme. L'autre volet se veut porteur d'espoir et véhicule ainsi l'idée qu'une amélioration de l'état de santé n'est toutefois pas impossible. Ce message porte ainsi une contradiction – vous allez mal, mais pas si mal que ça – que seule peut résoudre une projection dans le futur. On lui donne l'espoir de se rétablir alors que dans le fond, on ne sait rien de ce qui adviendra. Peut-être que la mère plongera plus profondément dans la dépression si on lui retire son enfant, ou peut-être que son état de santé s'améliorera. Seul l'avenir le dira.

Julien tente de la même façon d'expliquer à une mère dont la situation fait l'objet d'un signalement au DPJ qu'elle a le droit de refuser les services du CLSC, mais qu'il faut qu'elle poursuive le suivi déjà entamé puisque dans le cas contraire, elle risque de ne pas pouvoir

reprendre son enfant : « Vous ne voulez pas me voir pendant un certain temps? C'est correct. Mais il va falloir que vous me voyiez. Parce que ça, ça va montrer qu'éventuellement, vous allez aller mieux, et possiblement, vous allez pouvoir reprendre votre enfant. » (Julien). Il prend ainsi acte de la colère que peut ressentir la mère et souligne qu'il accepte qu'elle refuse de le voir. Cependant, il relève l'absence de choix dont elle dispose, puisque si elle veut récupérer son enfant, elle doit montrer qu'elle va mieux. Julien se positionne comme étant la personne qui sera en mesure d'évaluer son état de santé mentale : il sous-entend que si le suivi continue, il pourra éventuellement témoigner en sa faveur pour qu'elle reprenne son enfant. Julien relève ainsi l'aspect volontaire des services pour en montrer la limite et souligner en fait l'obligation implicite de la mère de poursuivre le suivi. Cette absence de choix n'est toutefois pas que le lot de la mère : Julien lui explique qu'il se trouve lui-même dans une impasse.

Je suis capable de comprendre qu'actuellement, vous ne voulez pas. Peut-être qu'actuellement, vous ne voulez pas. Et peut-être qu'à votre place, je ferais de la même manière. Mais dans mes collègues, qui sont venus ici, hein, vous vous en rappelez, depuis une semaine... L'auxiliaire familiale, le médecin. C'est des spécialistes au niveau des soins. Entre autres l'auxiliaire familiale pour les soins de votre enfant et il y a des inquiétudes sérieuses. On n'a pas le choix, moi je travaille aussi avec mon équipe. Je travaille avec vous, mais j'ai aussi mon équipe (Julien).

Julien cherche ainsi à créer une alliance avec la mère, faisant preuve d'empathie envers sa situation quand il exprime qu'il « est capable de comprendre ». Il souligne toutefois que des spécialistes sont inquiets : ceci limite les choix tant pour la mère que pour lui-même. Julien fait ainsi valoir qu'il est coincé, travaillant à la fois avec son équipe et la mère, devant gérer les inquiétudes de son équipe – dont il se dissocie – et le sentiment de trahison de la mère face au signalement.

La mère est ainsi placée dans un paradoxe : elle dispose d'un droit qu'elle n'a pas le droit d'exercer. Julien, pour sa part, souligne son impuissance à dénouer ce paradoxe face à une équipe de travail construite comme toute-puissante. Or, un élément de ce récit reste nébuleux : pourquoi, si Julien se dissocie de la décision des « spécialistes au niveau des soins », qui eux éprouvent des inquiétudes sérieuses, est-ce le travailleur social qui a réalisé

le signalement? Une contradiction importante se trouve ainsi au fondement de cette histoire : en tablant sur l'absence de choix – plutôt que sur l'autonomie professionnelle, par exemple, comme d'autres informateurs l'ont fait – Julien passe sous silence d'autres récits possibles. Il omet ainsi de préciser que le travailleur social aurait pu refuser de procéder à un signalement s'il n'était pas d'accord avec l'orientation de ses collègues. Or, en se présentant comme impuissant, Julien construit un récit marqué par un deuxième paradoxe : il soutient en effet comprendre la réticence de la mère à poursuivre le suivi tout en étant obligé de documenter son état de santé mentale. La résolution de ce deuxième paradoxe passe par l'acceptation de la situation paradoxale par la mère. En acceptant de poursuivre le suivi – c'est-à-dire, en renonçant à exercer un droit qu'elle a par ailleurs le droit d'exercer – elle vient ainsi solutionner le problème de l'intervenant, qui ne se voit plus obligé de la contraindre. En admettant son impuissance, elle vient soulager l'intervenant de la sienne.

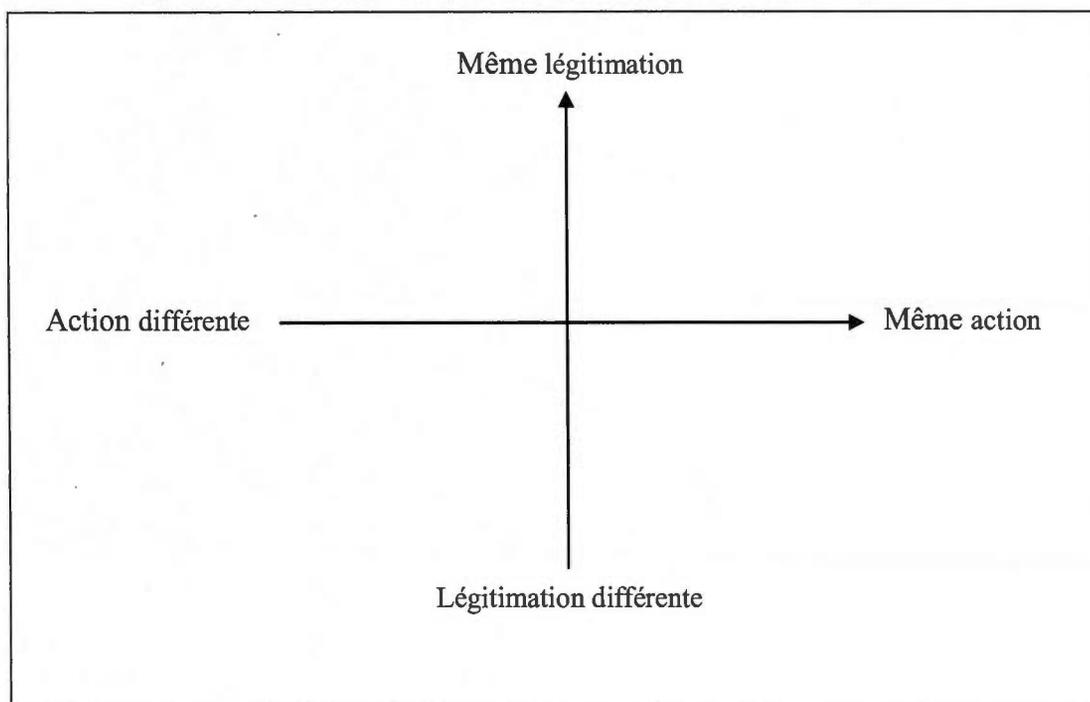
L'analyse structurale a ainsi permis d'identifier le paradoxe comme structure récurrente au sein du corpus recueilli. L'acceptation du paradoxe par le destinataire est présenté comme la seule option viable : la mère en post-partum doit concéder qu'elle va mal, mais pas si mal que ça – juste assez mal, faut-il croire, pour qu'une intervention du DPJ puisse la soulager. Ou encore, elle doit admettre qu'elle puisse disposer d'un droit impossible à exercer. Cette structuration des récits amène ainsi une restriction dans la prise en compte du destinataire, puisqu'elle a pour effet de le coincer dans une position inextricable.

5.3 Analyse comparative des usages des récits

Trois modes d'analyse avaient été prévus initialement : les analyses narratives thématique, performative et structurale. Une analyse comparative des réponses aux vignettes s'est toutefois imposée comme très pertinente; elle a permis de dégager quatre cas de figure ayant trait à la légitimation et à l'action posée. Dans le premier cas, les informateurs posent tous la même action et usent de la même légitimation; dans le second cas, ils agissent de façon semblable mais tablent sur des légitimations différentes; dans le troisième cas, ils posent une

action différente mais font référence au même narratif de légitimation et dans le quatrième cas, ils agissent et se justifient différemment (voir tableau 5.1).

Tableau 5.1 : Analyse comparative des usages des récits de légitimation



5.3.1 Même action, même légitimation

Certaines vignettes suscitent un consensus à la fois sur la façon d'agir et sur la légitimation à mettre en œuvre : c'est le cas des vignettes 2 et 4. La vignette 2 engendre ainsi un désaccord presque unanime quant à la décision de la travailleuse sociale d'inciter sa cliente à cesser sa médication sans se référer au médecin; les principaux arguments déployés sont ceux des limites de la profession, du manque de connaissances de la travailleuse sociale dans ce champ et de la nécessité de travailler en collaboration avec les autres professionnels. S'ils étaient à la place de la travailleuse sociale, les informateurs n'agiraient pas ainsi; ils font essentiellement référence au narratif de la professionnalité pour justifier ce refus. La vignette 4, portant sur le signalement à la DPJ, suscite pour sa part l'adhésion sans faille des informateurs à la décision

de la travailleuse sociale de procéder à un signalement. Ils construisent une légitimation qui, à peu de choses près, rassemble les mêmes éléments. Face à la vignette, les informateurs prendraient la même décision et légitiment cette action de façon très apparentée, ce qui témoigne d'une objectivation, au sens où l'entendent Berger et Luckmann (1986). En effet, on constate l'existence d'un « modèle prédéfini de conduite » (Berger et Luckmann, 1986 : 79) qui limite les possibilités d'action. Il y a donc présence d'une institution : dans la vignette 2, il s'agit de l'institution médicale et dans la vignette 4, de l'institution de la Direction de la Protection de la Jeunesse. Les travailleurs sociaux participent au maintien de ces institutions en inscrivant de façon consensuelle leur action dans ce cadre. Les légitimations avancées sont par ailleurs elles aussi objectivées (Berger et Luckmann, 1986) : elles apparaissent stables et relèvent de l'évidence pour les locuteurs, comme si elles étaient extérieures à l'activité humaine.

5.3.2 Même action, légitimation différente

Il arrive toutefois souvent que les informateurs tendent vers une même action en justifiant celle-ci de façon différente. Il peut ainsi y avoir, dans certains cas, plusieurs raisons considérées valables pour poser une action : la légitimation ne se voit pas objectivée dans ces situations. De cette façon, quelques informateurs semblent privilégier un récit de légitimation particulier : par exemple, Luc se réfère souvent à l'autonomie professionnelle, Huguette soulève beaucoup d'enjeux éthiques et Johanne s'appuie fréquemment sur l'approbation d'un supérieur. Ces récits dominent leur argumentation en termes de fréquence. Dans une même situation, ils produisent une légitimation différente, comme l'illustrent leurs réactions à la vignette 5. Luc affirme ainsi : « Je pense que c'est important de leur faire confiance à ce point-ci. », tablant sur son évaluation clinique de la situation pour justifier l'action de donner des billets d'autobus à un couple toxicomane. Pour sa part, Huguette demande : « Qu'est-ce qui vous semble le plus dérangeant pour l'établissement? Éthiquement parlant? », se référant aux conséquences négatives de ne pas donner de billets, et donc à une éthique de responsabilité. Quant à elle, Johanne précise : « Ben moi, dans une situation comme ça, j'aurais laissé un message à ma chef de programme le soir même, en expliquant le pourquoi.

[...] Dans l'objectif qu'elle sache que j'ai utilisé les billets pour autres motifs que ceux-là, en expliquant un peu la situation. » L'approbation de la gestionnaire vient ici faire fonction de légitimation. Ainsi, tous ces informateurs prennent la décision de donner des billets d'autobus au couple toxicomane; ils justifient toutefois cette action différemment.

5.3.3 Action différente, légitimation différente

Dans certaines situations, des informateurs vont au contraire poser des actions divergentes et justifient celles-ci en faisant appel à différentes légitimations. Aucune objectivation des légitimations n'est perceptible dans ces situations. En réaction à la vignette 1, Philippe table ainsi sur l'incompétence du travailleur social pour justifier son incapacité à améliorer la situation d'une famille.

Je n'ai pas la compétence pour aider ces personnes-là. Très humblement. Pas dans le sens où je suis un incompetent, au sens large, je suis un pas bon... Mais face à ces gens-là, face à cette famille-là, face aux problèmes qu'ils rencontrent, je n'ai pas la compétence pour les aider à régler ce problème-là. Pis la preuve en est que ça fait neuf mois que je travaille avec eux-autres, pis que la situation continue à se détériorer (Philippe).

L'action privilégiée par Philippe dans cette situation serait une référence à un autre collègue pour poursuivre une intervention que lui-même n'a pas été capable de mener à bien, ce qu'il légitime en tablant sur ses limites en tant qu'intervenant. Johanne, pour sa part, se situe plus près de l'action qu'il lui était demandé de justifier : dans la vignette 1, le travailleur social procède effectivement à une cessation de services. Elle se prête à l'exercice de justification de cette action en démontrant qu'elle a tout fait pour dépasser ses limites dans ce dossier particulier.

Moi dans un dossier de même, où je sens que ça stagne, ou que ça aboutit pas, c'est sûr que je suis allée chercher de la supervision comme intervenante. Faque j'ai ça pour un peu me justifier, au niveau de la supervision que je suis allée chercher. Je pourrais l'expliquer à travers les actions que j'ai faites, le repositionnement que j'ai pris, ou les questionnements, réflexions, le recul que j'ai pu prendre à travers ce dossier-là. J'irais aussi en expliquant ce que j'ai pu observer, la non-mobilisation du

jeune, la mobilisation qui n'était pas là des parents non plus, sûrement les souffrances qui étaient rattachées... (Johanne).

En expliquant le cheminement du dossier, en décrivant les actions tentées et l'évolution de sa réflexion, Johanne témoigne ainsi de la réflexivité dont elle a fait preuve. Chercher l'appui d'un superviseur lui sert aussi à démontrer ses bonnes intentions et le travail qu'elle a effectué pour sortir de cette impasse. Le narratif de sa compétence est ainsi mis en opposition avec celui de la non-mobilisation tant du jeune que de la famille, ce qui vient justifier une cessation de services. Une même situation, telle que présentée dans la vignette 1, suscite ainsi un positionnement différent des informateurs sur le plan des actions posées et une argumentation contradictoire pour justifier ces mêmes actions.

5.3.4 Action différente, même légitimation

Finalement, on retrouve un quatrième cas de figure quand les informateurs posent des actions différentes en se référant au même thème de légitimation. C'est le cas de Marie et d'Huguette qui, en réaction à la vignette 5, se réfèrent toutes deux à l'éthique pour respectivement justifier leur décision de refuser et de donner les billets d'autobus au couple toxicomane. En se situant dans un contexte de pénurie de ressource, la réticence de Marie à donner six billets se justifie par la présence potentielle de besoins plus criants : « Il ne faut pas perdre de vue que ces six billets-là que je décide de donner un jour, ben j'ai peut-être une petite maman enceinte qui a besoin d'aller consulter en urgence le lendemain, qui ne pourra pas les avoir ses petits billets. Parce que j'aurai été trop bon cœur à en donner trop. » Il s'agit donc pour Marie de soupeser avec soin les besoins des clients en gardant en tête la possibilité qu'arrive un cas plus urgent, une personne plus vulnérable à qui il sera impossible d'en donner. Les conséquences d'un don de six billets peuvent en ce sens être néfastes : c'est à ce titre, en s'appuyant sur une éthique de responsabilité, que Marie justifierait son refus de donner six billets d'autobus. De la même façon, Huguette utilise l'éthique de responsabilité pour justifier sa décision de donner des billets.

De laisser des gens dans la rue qui ont faim, qui sont dans le désespoir, est-ce que c'est plus éthique que de prendre des billets d'autobus réservés à des rendez-vous médicaux, comme si des besoins de base, de manger, étaient pas plus importants qu'un rendez-vous médical? Éthiquement, moi je serais très à l'aise de justifier ma réponse.

Elle table de la même façon sur l'ampleur des besoins pour légitimer son action; elle compare toutefois les besoins de base et un rendez-vous médical pour en conclure que le besoin de manger est plus important. Elle n'accepte pas l'argument de pénurie et souligne qu'elle « partirait en guerre » contre cette hiérarchisation des services médicaux par rapport aux services psychosociaux.

Une différence notable entre Marie et Huguette, c'est que la première qualifie le rendez-vous médical : elle construit un récit autour d'une jeune maman enceinte qui doit consulter en urgence, réunissant à la fois des éléments de vulnérabilité et de risque, pour y opposer la demande du couple. En comparaison, celle-ci semble beaucoup moins importante. Huguette, pour sa part, parle de besoins de base et fait simplement référence à un rendez-vous médical, sans décrire ce dernier. Elle met ainsi davantage l'accent sur le premier pôle, alors que Marie fait l'inverse. C'est ainsi qu'en se référant à une même situation et en employant un même narratif de légitimation, les deux informatrices arrivent à justifier deux actions différentes.

On constate ainsi que les informateurs, face aux mêmes vignettes, en font un usage varié. Ils produisent ainsi des récits diversifiés, usant de différents éléments présents dans la vignette pour légitimer l'action. Certains informateurs utilisent de façon récurrente certains types de narratifs, alors que d'autres font appel à plusieurs types de légitimation. L'argumentation mise en œuvre par les informateurs ne découle donc pas automatiquement des situations présentées, puisque l'on constate des variantes d'un informateur à l'autre, et donc une différence dans le degré d'objectivation des actions et des légitimations.

5.4 Les effets des récits de légitimation

La deuxième question de recherche cherchait à savoir si les récits de légitimation utilisés par les intervenants restreignent ou favorisent la prise en compte du destinataire de l'intervention. Les analyses performative et structurale indiquent déjà que les récits mobilisés tendent à restreindre la prise en compte : en effet, tant la rhétorique mise en œuvre que la structure paradoxale de certains récits mettent en lumière une perspective monologique qui semble dominante. Par ailleurs, l'analyse comparative des réponses aux vignettes révèle que l'action et la légitimation ne sont pas logiquement liées : bien que le contexte influence la production des récits, il n'en détermine pas entièrement les contenus et les usages. De cette façon, considérant que les intervenants disposent d'une latitude dans leurs pratiques de légitimation, il est estimé qu'un examen des effets de celles-ci pourra permettre un usage des récits plus conscient et mieux éclairé. Différents effets ont été répertoriés : cette section va ainsi au-delà des effets des récits sur la prise en compte, mais détaillera aussi les effets de ceux-ci sur la demande du destinataire, sur la professionnalité ainsi que sur l'identité.

5.4.1 Effets sur la demande du destinataire

Un récit fourni par Julien démontré la manière dont les narratifs de légitimation peuvent s'articuler de façon à évacuer complètement la demande du destinataire. Ce récit est celui d'un homme qui a eu des paroles agressives envers Julien au cours d'une intervention; suite à cet incident, le chef de programme a décidé que le travailleur social n'interviendrait plus auprès de cet homme et a fait une nouvelle offre de service à ce dernier, dont Julien ne connaît pas les détails. Nous étudierons ici la façon dont le récit est construit par Julien pour faire valoir son point de vue. Car cette interruption de suivi, d'emblée, pourrait être imputée à différents facteurs, dont l'impulsivité et l'agressivité du destinataire, mais aussi la difficulté de l'intervenant à établir une alliance avec son client. L'analyse permet cependant de constater que la narration s'organise autour d'arguments qui tendent à démontrer l'inaptitude du destinataire de l'intervention.

Cette inaptitude est inscrite dans les qualificatifs utilisés pour décrire cet homme : est dressé le portrait d'un homme anormal, tant physiquement, psychiquement que socialement. Sur le plan physique, il présente ainsi des spécificités : « il avait un faciès qui était très particulier, il avait une démarche physique particulière. » Sur le plan psychique, il présente un trouble de santé mentale : « il avait un trouble obsessionnel-compulsif sur les tirages, les concours ». Sur le plan social, il est dit qu'il a « très très peu d'habiletés sociales ». Il ne correspond d'ailleurs pas au standard d'une « vie normale » : « Il voulait une vie normale, mais il se rendait compte qu'il n'avait pas une vie normale. Il n'avait pas de blonde, il n'avait pas de maison, pis qu'il avait trente ans... » À cette anormalité s'ajoute une dysfonctionnalité :

Il performait dans certains domaines, dans son travail, mais dans d'autres sphères de sa vie il était totalement dysfonctionnel. Au niveau de la bouffe, il se faisait... Il avait de la misère à savoir comment faire cuire, même une pizza. J'étais là sur place, il l'a faite brûler. Je voyais qu'il y avait une désorganisation même dans l'espace. La difficulté, il avait des vêtements partout, l'accumulation...

Selon Julien, l'homme diverge ainsi sensiblement des normes établies pour un homme de trente ans, tant dans son mode de vie que dans ses aptitudes à s'organiser ou à socialiser.

Cette inaptitude transparaît aussi dans la participation au suivi. L'homme, encore une fois, ne répond pas aux normes, notamment celles de la ponctualité : « Monsieur souvent arrivait en retard »; de la complète disponibilité : « [il] se faisait à manger pendant que je lui donnais les rencontres »; ainsi que de la collaboration avec les professionnels : « [il] ne voulait pas collaborer aux exercices écrits que je lui demandais » et « refusait toute médication ». Ce manque de collaboration amènerait ainsi souvent l'homme à formuler des plaintes, qui ne sont cependant pas retenues : « Souvent, il se rendait dans les commissaires aux plaintes, aux différents endroits où il faisait... Il réussissait à avoir une plainte, mais la plainte tombait parce que, dans le fond, il y avait une volonté des intervenants de travailler. » Cette référence aux plaintes fréquentes contribue à renforcer l'image d'un client inévitablement insatisfait, ce que corroborent d'ailleurs les nombreux recours aux agents de sécurité : « souvent, à l'accueil des différents bâtiments, ils devaient faire venir la sécurité pour finalement le mettre dehors ». Se construit ainsi le récit d'un homme qui en plus d'être mésadapté, met en échec

les interventions des services sociaux. Deux femmes lui ayant prodigué des soins à domicile auraient d'ailleurs « vécu de l'intimidation et avaient refusé d'y retourner »; par ailleurs, il aurait menacé et harcelé son ancienne intervenante.

Ces comportements anormaux ne trouvent toutefois pas d'explication, ce qui complique le suivi. Comme l'affirme Julien, une raison principale explique l'échec de l'intervention : « Le principal fait, c'est pas de diagnostic clair, pas de médication, donc difficulté à élaborer des pistes d'intervention. » En l'absence de diagnostic, il apparaît difficile de déterminer la meilleure ressource pour offrir les services : « On pourrait dire que c'est un client entre deux chaises. On ne savait pas vraiment à quoi le relier... Un CRDI, santé mentale... » Des efforts sont ainsi fournis pour tenter d'établir un diagnostic :

Y'avait l'idée aussi, de le faire réévaluer par un neuropsychologue. Pour circonscrire la problématique. Est-ce que c'est une problématique qui est plus neurologique, psychiatrique, neuropsychiatrique? De voir les frontières de l'un et l'autre pour arriver à le comprendre.

Sans diagnostic, sans médication, sans collaboration du client, il semble impossible d'intervenir. L'inaptitude de l'homme, qui entrave tant sa vie quotidienne que sa collaboration au suivi, est ainsi proposée comme explication à l'échec des interventions. Or, en décortiquant les narratifs de légitimation qui traversent le récit de Julien, on constate que le narratif de la demande est évacué au profit des narratifs de la théorie, du mandat et des normes organisationnelles.

Julien postule ainsi que la théorie fournira une clef de compréhension de son client : comme cité plus haut, une évaluation neuropsychologique permettrait ainsi de cerner la problématique pour « arriver à le comprendre ». Une adéquation est ainsi établie entre poser un diagnostic et comprendre la personne; ce même diagnostic permettrait de formuler par la suite des pistes d'intervention. Julien se réfère en ce sens aux théories biomédicales, selon lesquelles un diagnostic reflète l'état de santé d'une personne et doit mener à un traitement déterminé par les données probantes. Devant l'impasse de ce modèle théorique dans le cas précis de ce client, où un diagnostic qui expliquerait l'ensemble des comportements du client

ne peut être formulé, Julien décrit son impuissance : « En n'ayant pas de diagnostic franc, c'était dur de savoir comment intervenir. » Pourtant, le client semble manifester assez clairement ce qu'il souhaite : seulement, les demandes qu'il énonce ne sont pas considérées. Il demande ainsi de l'aide fonctionnelle : « C'est sûr que lui, il récriminait avoir de l'aide pour faire son alimentation, de l'aide pour ça... », plutôt que du suivi thérapeutique. Or, les services à domicile se sont retirés suite à l'épisode d'intimidation et le mandat de Julien n'inclut pas ce type d'aide.

En effet, le mandat de Julien est le suivi thérapeutique : l'objectif s'avère non pas de compenser l'inaptitude de l'homme en faisant les choses à sa place, mais d'intervenir sur des mécanismes sous-jacents pour régler le problème à la source.

Mon objectif, moi, c'est que vous arriviez à arriver à gérer vos émotions le mieux possible pour arriver à faire vos tâches dans la maison, arriver à ne pas vous laisser emporter par les concours, mais faire les tâches au fur et à mesure. Pis moi, dans mon rôle et mandat au CLSC, nous à la première ligne en santé mentale, on rencontre les gens au bureau. On fait du suivi thérapeutique.

Les normes organisationnelles prescrivent ainsi des rencontres au CLSC. Julien cherche à rallier son client à sa décision de le rencontrer au bureau en se référant aux différents stades d'intervention : « Comment qu'il s'organise dans l'appartement, j'avais pas mal fait l'évaluation de ça. Donc j'étais rendu plus à un niveau d'atteinte des objectifs, de partage, de partager son vécu. » Julien semble réussir à convaincre son client, puisqu'il décrit des rencontres subséquentes ayant eu lieu au CLSC. Or, l'agressivité de l'homme commence justement à se manifester dans cet environnement :

Puis à un moment donné, dans les rencontres au CLSC, Monsieur s'est mis à avoir des propos agressifs. Puis à un moment donné, se sentait mis en cause, ne voulait pas collaborer aux exercices écrits que je lui demandais. C'était de faire une liste d'intérêts, mais ne voulait pas écrire, ne voulait pas répondre... Il a commencé à avoir de l'opposition.

L'homme exprime son opposition ouvertement : « on était tout le temps en train de gérer des frustrations », pose un geste agressif : « pis à un moment donné, il m'a pitché mes feuilles en

plein visage », jusqu'à ce que survienne l'épisode de « menaces », où le client lui aurait dit : « Je sacre mon camp, sinon je vas te câlisser une volée ».

Ni la théorie biomédicale, ni le mandat de l'intervenant, ni les normes organisationnelles ne permettent une prise en compte de la demande du destinataire. Par ailleurs, devant l'échec d'autres interventions et le refus subséquent de certaines ressources de fournir des services à monsieur, Julien se retrouve paradoxalement à être le seul intervenant à travailler auprès de monsieur, tout en ne pouvant pas lui offrir ce qu'il demande. Ceci ne peut que renforcer les comportements d'opposition et mène fatalement à l'échec de l'intervention. D'ailleurs, la seule issue qu'envisage Julien est une judiciarisation, en se référant notamment aux appels téléphoniques fréquents à son ancienne intervenante, qu'il qualifie de harcèlement : « Il pouvait appeler régulièrement son ancienne intervenante. Pis ça devenait du harcèlement, parce qu'il pouvait l'appeler deux-trois fois par semaine. » Il regrette ainsi qu'aucune plainte n'ait été formulée à son endroit :

Ça m'apparaît que malheureusement, ça aurait peut-être été un message à lui envoyer que dans la société, une des habiletés de base, c'est de ne pas faire du harcèlement téléphonique parce qu'il y a des conséquences, dont la police. Peut-être que lui n'a pas appris ça, ou peut-être que c'est de l'impulsivité, mais peut-être qu'il faut en arriver là pour en arriver à obliger, éventuellement, un traitement par un psychiatre. [...] Puis il refusait la médication, donc à un moment donné, pour en arriver là avec ce monsieur-là, faut passer d'un point de vue légal.

Cette judiciarisation pourrait éventuellement obliger Monsieur à suivre un traitement psychiatrique et à prendre une médication.

Il s'agit somme toute d'un récit cohérent, qui s'appuie sur des légitimations ayant trait tant à l'incapacité du destinataire, au contexte de pratique, à la théorie, qu'à l'éthique. Car une judiciarisation, et la médication qui pourrait s'ensuivre, permettrait selon Julien une meilleure intégration sociale de Monsieur : l'intervenant mobilise ainsi une éthique de responsabilité. Cependant, un récit alternatif pourrait être proposé, et s'inscrit en filigrane du récit de Julien. En effet, on peut se demander, d'abord, pourquoi un homme majeur dont l'inaptitude n'a pas été reconnue légalement ne peut recevoir les services qu'il désire. Pourquoi, ensuite,

continue-t-on à lui offrir un suivi thérapeutique alors qu'il n'en veut pas? Il semble que les récits sur la théorie, sur le contexte de pratique et sur l'éthique, s'ils peuvent servir à légitimer l'action, peuvent aussi masquer d'autres légitimations possibles. Ces narratifs peuvent ainsi avoir pour effet l'évacuation de la demande du destinataire.

5.4.3 Effets sur la professionnalité

Légitimer, c'est raconter une histoire qui puisse expliquer les gestes qui ont été posés. Cette histoire se présente comme la plus valable : d'une part, parce que les intervenants puisent à des narratifs de légitimation reconnus (destinataire, contexte de pratique, savoir, éthique, professionnalité) pour soutenir leur version des faits; d'autre part, puisque les intervenants déploient une rhétorique visant à convaincre, en ayant parfois recours à des paralogismes. L'enjeu est de taille : les intervenants doivent en effet produire une histoire qui soit recevable, puisque la reconnaissance de leur professionnalité y est étroitement reliée. Ceci s'inscrit dans un contexte où la logique de professionnalisation prend de l'ampleur. Les intervenants sont de plus en plus amenés à fonder leurs décisions sur des données probantes plutôt que sur leur seule intuition; la logique d'octroi des postes par compétences, tout comme l'instauration d'une politique de formation continue, témoignent entre autres des changements en ce sens qui affectent les intervenants sociaux.

Être professionnel, c'est ainsi être capable de raconter une histoire expliquant ses gestes. Or, cette conception du professionnalisme est basée sur une conception téléologique de l'acte : l'intervenant doit être en mesure d'explicitier les raisons qui l'ont motivé à agir ainsi, le plan qu'il poursuivait, les objectifs escomptés et les réajustements auxquels il a dû procéder. C'est la façon courante de concevoir la légitimation, qui se base sur une épistémologie moderne. Ce mémoire a adopté un autre point de vue, postulant que la légitimation est construite après coup. Prenant sens dans un ensemble discursif, la légitimation est conçue comme une façon de donner sens à l'action. Or, donner sens c'est créer une histoire : rappelons en cela la citation de Weick, dans Brown (2008 : 1038). « To engage in sensemaking is to construct, filter, frame, create facticity . . . and render the subjective into something more tangible »

Partant de ce postulat, il est considéré que l'acteur dispose d'une latitude dans l'adaptation des récits selon le contexte où il se trouve : il pourra avoir recours à différentes « bonnes raisons » pour construire son histoire, selon à qui il s'adresse. L'énoncé doit être intelligible dans un contexte donné : pour reprendre les termes de Wittgenstein (1961), le « coup » doit être compréhensible dans le jeu de langage auquel participent les interlocuteurs. Plusieurs informateurs ont décrit l'importance pour un professionnel d'émettre un jugement clinique qui soit fondé et autonome; une des caractéristiques du professionnel devient ainsi sa capacité à déployer les « bonnes raisons » qui ont motivé son action. Être professionnel, c'est donc être capable de construire un récit qui viendra justifier son action. Ce récit a pour principal objectif de convaincre l'interlocuteur de sa propre professionnalité : pour ce faire, les interlocuteurs useront d'un contenu (les narratifs de légitimation) et d'un contenant (les procédés rhétoriques) les plus convaincants possible.

5.4.2 Effets sur l'identité de l'intervenant

Ces effets sur la professionnalité ont des impacts plus larges sur le plan identitaire. Lors de toute action, les pratiques de légitimation n'y faisant pas exception, l'acteur performe son identité, tel que l'explique Goffman (1959). Ainsi, cette étude permet d'illustrer certains effets identitaires de la légitimation, notamment sur les modes de gestion relationnelle de soi, qui selon Franssen (2005) peuvent être qualifiés d'anomiques, offensifs et défensifs.

Les entretiens n'ont pas permis de relever des situations où le mode de gestion relationnelle de soi mis en œuvre était anémique, soit caractérisé par une perte de sens. On peut penser que le contexte d'entrevue n'y était pas propice, puisque le temps alloué ne permettait pas l'instauration d'une relation de confiance nécessaire pour exposer une identité aussi peu valorisée. Par ailleurs, les informateurs étaient mis d'emblée dans une position où ils devaient faire sens d'une situation, ce qui ne favorisait probablement pas l'expression d'un sentiment de perte de sens par rapport à la profession ou aux gestes posés. Par contre, les modes de gestion relationnelle défensif et offensif peuvent être identifiés dans les propos des informateurs. Le premier, utilisé rappelons-le pour préserver la pérennité du rôle, est mis en

œuvre quand l'identité est menacée. Le deuxième vise pour sa part une modification du rôle ou de l'identité.

Plusieurs exemples d'un mode de gestion relationnelle défensif peuvent être relevés dans le corpus à l'étude. L'intention d'aider, mentionnée à quelques reprises, vient rappeler l'importance de la norme fondatrice de la profession et vient consolider le statu quo, notamment quand Marie s'y réfère pour justifier un signalement au DPJ. D'autres intervenants invoquent l'importance de respecter les normes et les règles organisationnelles : Julien refuse à sa cliente un changement d'intervenant parce qu'elle se trouve dans un programme de traitement des troubles relationnels; Luc refuse de donner des billets d'autobus à une femme qui semble « en manque ». L'adéquation des compétences est aussi affirmée comme moyen de contrer la critique : Johanne affirme ainsi être allée chercher de la supervision dans un cas difficile et déploie un argumentaire visant à démontrer qu'elle a déployé toute la réflexivité possible pour intervenir de façon efficace auprès d'une famille. En démontrant ses compétences, elle souligne le manque de mobilisation de la famille. Toutes ces stratégies ont en commun un maintien du *statu quo* : ils visent à consolider le rôle du travailleur social en argumentant le bien-fondé de son action.

Si le mode de gestion relationnelle défensif apparaît prédominant, les informateurs déploient à quelques occasions un mode de gestion relationnelle offensif. Luc fait ainsi clairement état d'une logique adaptatrice : en soulignant à maintes reprises l'importance de la compétence des travailleurs sociaux, déployant un argumentaire tablant sur les théories développementales, il cherche ainsi à modifier le rôle du travailleur social. D'autres informateurs usent quant à eux d'une logique révoltée pour modifier leur rôle, faisant alliance avec les destinataires de l'intervention. Huguette s'inscrit dans cette lignée en luttant contre les normes administratives qui lui paraissent injustes. C'est de plus le cas de Philippe quand il donne vingt dollars de son argent à une mère qui se trouve en grand besoin, mais aussi quand il laisse un père seul à une table avec son enfant lors d'une visite supervisée. Simone, dans ses combats pour la dignité et l'autonomie des personnes ayant un problème de santé mentale, se trouve également dans cette logique. La logique révoltée est ainsi celle qui

permet la plus grande prise en compte des destinataires de l'intervention. S'appuyant sur la singularité des situations, elle invoque la nécessité de passer outre aux règles établies dans certaines circonstances où les bénéfices escomptés sont plus élevés que les risques encourus et table sur l'importance de modifier certaines de ces règles qui seraient injustes. Les informateurs du corpus ne se situent pas majoritairement dans cette lignée, mais ces exemples témoignent de la possibilité de se positionner de cette façon dans un contexte institutionnel.

5.4.5 Effets sur la prise en compte du destinataire

Cette étude a ainsi permis d'illustrer l'éventail des « bonnes raisons » qui peuvent être évoquées pour justifier une action; or, ces diverses utilisations des narratifs de légitimation ont des effets différents sur le réel. Huguette et Julien, par exemple, font état de légitimations qui divergent à plusieurs niveaux, notamment sur le plan du respect des contraintes organisationnelles. Il a ainsi été illustré comment Julien a recours à son mandat de « suivi thérapeutique » pour justifier son refus d'apporter de l'aide aux tâches quotidiennes. Face à l'incapacité du client de collaborer aux interventions et à l'impossibilité d'établir un diagnostic, la seule option possible devenait une judiciarisation, avec l'objectif que l'on puisse parvenir un jour à une obligation de traitement. L'échec d'une intervention mène ainsi à l'accusation du destinataire de l'intervention; Julien évacue le contexte organisationnel des sources du problème et cherche à convaincre que celles-ci se trouvent dans le bénéficiaire de l'intervention et son problème atypique.

Huguette, quant à elle, va plutôt de manière générale chercher à agir sur le contexte de l'intervention. Elle ne le considère pas immuable et travaille à modifier les structures qui lui semblent injustes. Elle se réfère largement pour ce faire au narratif de l'éthique dans la construction de son argumentation; c'est ainsi qu'elle « part en guerre » pour faire respecter le droit à la confidentialité dans la gestion d'un programme visant la réduction de l'utilisation de l'urgence hospitalière. Elle lutte aussi pour favoriser l'accessibilité aux services en protestant contre la hausse du prix du stationnement et pour procurer à des personnes démunies et intoxiquées un hébergement d'urgence à l'hôpital. Loin d'être considérées

comme un état de fait, les structures sont perçues par Huguette comme transformables et elle usera de diverses stratégies pour parvenir à ses fins. Elle met ainsi à profit l'espace d'autonomie dont elle dispose, tel que postulé par Nélisse (1997) ainsi que Bien-Aimé et Maheu (1997).

Dans ces deux exemples, les effets de l'utilisation des narratifs de légitimation divergent de façon importante. Alors que l'argumentation de Julien mène à un maintien des structures et à une stigmatisation accrue du destinataire, celle d'Huguette permet un plus grand respect des droits des usagers à la confidentialité, à l'accessibilité des services et à la sécurité. Dans le récit déployé, la prise en compte du destinataire est absente de l'intervention de Julien, qui se situe plutôt dans une optique de prise en charge : il sait mieux que la personne ce qui lui faut, c'est-à-dire un travail thérapeutique, et il tient à le lui procurer. Des avancées sur le plan de la prise en compte sont au contraire présentes dans les exemples fournis par Huguette. En entendant les réticences d'une personne qui n'a pas les moyens de payer le stationnement ou la volonté d'une autre qui souhaite se trouver dans un lieu sécuritaire pour la nuit, et en orientant sa lutte dans le sens de ce que souhaitent les destinataires, elle prend en compte ce qu'ils désirent. Huguette se trouve ainsi à utiliser différents discours, notamment celui de la responsabilité populationnelle de l'établissement, mais aussi celui de l'éthique, de la nécessité et de la possibilité qu'une plainte soit retenue pour supporter son argumentaire en faveur des droits du destinataire. Elle s'inscrit ainsi dans ce que favorise Healy (2005) : une utilisation critique des discours dans une visée d'émancipation des personnes auprès de qui on intervient. Une « microdémocratie » (Couturier, 2009) de l'intervention est à l'œuvre.

Cette microdémocratie apparaît toutefois marginale dans le corpus recueilli. L'enjeu principal de ces récits est d'établir une cohérence entre une action et des idéaux concernant la pratique professionnelle; or, ces idéaux prennent principalement source dans la pensée rationnelle-technique. Les informateurs cherchent ainsi à performer une pratique professionnelle planifiée, objective et experte. Ils doivent ainsi soit mettre en œuvre une action qui s'inscrive dans cette lignée, ou encore déployer une énergie supplémentaire pour faire valoir que la légitimation qu'ils mettent de l'avant, quoique non dominante, est valable.

Simone souligne d'ailleurs les risques d'épuisement professionnel pour les intervenants qui s'opposent au paradigme dominant.

Mais je pense qu'aussi à un moment donné, les intervenants se sentent tellement impuissants par rapport au système, pis le fait qu'il n'y ait pas de ressources, qu'ils finissent par accepter ce qui n'est pas acceptable, parce qu'ils n'ont pas l'impression qu'ils sont capables de faire autre chose. Je pense que c'est beaucoup ça. Parce que ça prend beaucoup d'énergie, de dire à un chef clinico pis à une équipe traitante : « Non, ça n'a pas de sens ». C'est une énergie de plus. Pis à un moment donné, les gens... tsé, ils ne sont plus capables. [...] On dit qu'après deux ans, le burn-out chez les TS, dans les deux premières années... que c'est au moins 50%.

Par ailleurs, la prégnance de certains narratifs de légitimation fait en sorte que ceux-ci deviennent un savoir de sens commun pour les intervenants. La nécessité d'établir un cadre d'intervention rigide pour les personnes ayant un trouble de personnalité, l'importance de travailler avec des personnes mobilisées, les conséquences positives d'un placement non-volontaire, pour ne nommer que ceux-là, sont des narratifs largement utilisés dans les milieux de pratique. Leur usage est tel qu'ils relèvent presque de l'évidence. Et là se trouve le piège : l'irréfutabilité du récit proposé vient oblitérer les autres récits possibles, elle établit un consensus là où il n'y en a pas – notamment quand le destinataire de l'intervention n'adhère pas au récit de l'intervenant. Le danger est ainsi de prendre à la lettre les récits déployés : de penser qu'ils sont une réalité objective, de croire en leur réification, en leur objectification. Le risque est de croire à l'histoire qu'on se raconte en oubliant qu'il s'agit d'un récit parmi d'autres.

CONCLUSION

Ce mémoire documente les récits de légitimation du travail social en cernant d'une part les thèmes mobilisés par les intervenants lorsqu'ils cherchent à expliquer ou justifier une pratique, et d'autre part en analysant les usages et les effets de ces récits. Au sein du corpus recueilli, cinq thèmes s'avèrent fréquemment déployés pour légitimer l'action : on retrouve ainsi des récits portant sur le destinataire de l'intervention, sur le contexte de pratique, sur l'éthique, sur la professionnalité et sur le savoir. Les différentes analyses des usages des récits permettent quant à elles des constats importants. Premièrement, l'analyse performative révèle que les informateurs usent de différentes stratégies rhétoriques pour convaincre leur interlocuteur, qui ont pour effet de fermer la conversation. Deuxièmement, l'analyse structurale décèle la présence de paradoxes dans les récits des informateurs qui ont pour effet de restreindre les possibilités d'action du destinataire. Troisièmement, l'analyse comparative et transversale des réactions aux vignettes cliniques indique que l'action et la légitimation ne sont pas logiquement liées : une même action peut amener des légitimations différentes. Celles-ci varieront selon le contexte d'énonciation, mais aussi selon l'interlocuteur dans la conversation. En adoptant une perspective postmoderne et narrative (Lyotard, 1979) ainsi qu'en postulant une construction sociale de la réalité (Berger et Luckmann, 1986), ce mémoire vient illustrer le caractère partiel, partial et relatif des légitimations à l'œuvre dans le travail social. Celles-ci sont le plus souvent utilisées de façon à consolider la professionnalité des intervenants et à leur fournir des ancrages identitaires de type défensif. Or ce faisant, on évacue la demande du destinataire de l'intervention sociale et on restreint ainsi sa prise en compte.

Limites de l'étude et pistes de recherche

Il reste à explorer quelles pourraient être des « bonnes raisons d'agir », selon ces mêmes destinataires. Quels narratifs de légitimation reconnaîtraient-ils valables? Quelles autres « bonnes raisons » d'agir proposeraient-ils? Le contexte de cette recherche n'a pas permis de suivre cette piste, qui serait la suite logique du travail entamé. Il serait aussi intéressant de se pencher sur des contextes organisationnels précis, pour comparer la grammaire (Wittgenstein, 1961) de la légitimation à l'œuvre dans différents milieux. En quoi le contexte influe-t-il sur la légitimation de l'action? Quels narratifs seront-ils couramment admis dans un milieu donné? Quels narratifs ne seront-ils pas utilisés? Ceci amène une limite importante de cette étude. Celle-ci étant menée auprès d'intervenants de milieux organisationnels différents, il a été possible de cerner des grandes tendances pouvant influencer sur la légitimation, dont la professionnalisation et la prégnance d'un paradigme rationnel-technique. Cependant, d'autres forces à l'œuvre, agissant de façon plus locale, n'ont pas été investiguées, notamment le contexte de pratique et l'histoire personnelle de l'intervenant. Ces dimensions ont certainement un rôle à jouer dans la légitimation de l'action, ce qui commande des recherches ultérieures.

Principaux apports du mémoire

Cette étude éminemment critique des pratiques de légitimation sera peut-être reçue par une dénégation affirmant que le corpus recueilli ne reflète qu'une minorité des usages des récits de légitimation en travail social. Paradoxalement, il faut reconnaître que la grande force de ce mémoire consiste dans son volet empirique: il permet de poser le débat de la validité et de la légitimité de l'action en étudiant directement les pratiques de légitimation. Il amène à fonder les réflexions sur des données de recherche plutôt que sur de simples impressions ou sur des idéaux. Un des effets collatéraux de la recherche s'avère par ailleurs une mise à mal des idéaux humanistes de la profession, qui visent l'acceptation inconditionnelle de la personne et son auto-détermination. On constate ainsi que l'argumentation des intervenants est davantage orientée vers la maîtrise de l'échange linguistique que vers la considération des désirs ou de la demande de l'interlocuteur.

On peut aussi imaginer que les données de recherche et leur analyse seront reçues par une métalégitimation, affirmant par exemple qu'il est bénéfique qu'une mère cesse de consommer de l'alcool de façon abusive, peu importe les arguments qui auront pu la convaincre. Un tel argument mobilise un narratif éthique, tablant sur une éthique de conviction. Il met aussi en œuvre un mode de gestion relationnelle défensif (Franssen, 2005) : rappelons que celui-ci est utilisé pour préserver la pérennité du rôle quand ce dernier est menacé. Il se manifeste notamment dans l'invocation par les travailleurs sociaux de la légitimité des objectifs visés, de la nécessité de pratiques autoritaires ou de l'importance de la norme fondatrice. Ce mode de gestion relationnelle vise le maintien d'une cohérence identitaire par le *statu quo*. Ce mémoire a justement cherché à dépasser le *statu quo* en remettant en question une cohérence identitaire des travailleurs sociaux qui serait basée sur certains consensus – les narratifs de légitimation – restreignant la prise en compte du destinataire de l'intervention sociale.

Pour ce faire, le recours à un cadre théorique postulant la narrativité des pratiques de légitimation a été utile : il a pu illustrer en quoi les narratifs produits par les intervenants ne sont qu'un récit parmi d'autres possibles. Il souligne ainsi les limites d'une légitimation monologique, qui cherche à combler l'écart entre les pratiques effectives et les pratiques idéales, construisant un argumentaire qui pose les pratiques effectives comme idéales. Or, plutôt que de combler cet écart, ne devrait-on pas simplement renoncer à l'action idéale? C'est l'argumentation de Parazelli, qui en s'appuyant sur la conception d'acte de Mendel (2005) soutient que « la quête de cohérence entre les idéaux d'intervention et les pratiques ne peut jamais être satisfaite. Elle devient toutefois un souci constant, les actes étant constamment engagés dans le monde extérieur. » (Parazelli, 2007 : 6). Ceci pose toutefois un problème au travail social, de plus en plus engagé dans une logique de professionnalisation tablant sur une expertise et des savoirs propres au travailleur social. La logique de l'incertitude (Soulet, 2003), relevant d'une épistémologie postmoderne, entre ainsi en directe contradiction avec les postulats positivistes et modernes de la professionnalisation, qui vise la maîtrise d'un processus en vue de l'atteinte de résultats.

L'institution du travail social professionnel se verrait ainsi ébranlée par un tel passage de formes de légitimation monologique à de nouvelles formes, de nature dialogique. L'objectivation des légitimations a d'ailleurs une fonction de pérennisation des institutions, masquant le caractère construit de ces dernières :

La légitimation de l'ordre institutionnel est également confrontée à la nécessité continue d'une mise à l'écart du chaos. *Toute réalité sociale est précaire. Toutes les sociétés sont des constructions en face du chaos. La constante possibilité de la terreur anomique se concrétise dès que les légitimations qui ont masqué cette précarité sont menacées ou s'effondrent* (Berger et Luckmann, 1986 : 142).

L'action étant intrinsèquement liée à la légitimation en ce sens qu'elle est mise en œuvre de façon à pouvoir être justifiée (Garfinkel, 1967), il ne s'agit pas pour les travailleurs sociaux de renoncer à toute pratique de légitimation. Il s'agit toutefois d'ouvrir un dialogue sur la légitimité de l'action auquel on convierait les destinataires de l'intervention sociale. Dans un contexte de délitement des repères normatifs, il devient d'ailleurs pressant de mettre en œuvre des pratiques plus démocratiques, soutient Parazelli (2004 : 22) :

Étant donné l'absence de repères normatifs absolus, il importe d'amener les individus à participer dans les débats entourant les processus de définition des problèmes, d'analyse des causes et d'identification des besoins et des solutions afin de négocier collectivement les normes de l'existence sociale.

Lyotard (1979) suggère deux pistes pour favoriser une pratique de la justice en lien avec les processus de légitimation. En premier lieu, il faut reconnaître « l'hétéromorphie des jeux de langage » (Lyotard, 1979 : 107) : en travail social, cela équivaldrait à reconnaître la présence parallèle de différentes façons de donner sens aux pratiques d'intervention sociale, sans postuler d'emblée la supériorité de certaines interprétations sur d'autres. En deuxième lieu, l'auteur soutient que « si consensus il y a sur les règles qui définissent chaque jeu et les coups qui sont faits, ce consensus doit être local, c'est-à-dire obtenu des partenaires actuels, et sujet à résiliation éventuelle. » (Lyotard, 1979 : 107) Soulever l'impératif du local, c'est dire qu'il est impossible d'élaborer ces légitimations en se situant à l'extérieur de l'interaction : c'est pourquoi ce mémoire ne se positionne pas de façon à édicter certaines normes de la légitimation mais commente plutôt les processus. Restent à élaborer des formes de

légitimation qui pourraient être déployées dans un contexte de prise en compte, pour favoriser « l'affermissement des tendances démocratiques dans les sociétés contemporaines » (Karsz, 2004 : 13). Les informateurs en ont fourni quelques exemples : d'autres avancées seront à inventer en cours d'action, avec les destinataires de l'intervention sociale.

APPENDICE A VIGNETTES CLINIQUES

Vignette 1

Une famille est référée au CLSC suite à un épisode où l'adolescent de 14 ans aurait menacé son père de le tuer. Le travailleur social entreprend un suivi avec la famille. Il constate que l'adolescent ne souhaite aucun suivi; il dit ne souhaiter aucun changement dans sa famille, sauf peut-être que ses parents le laissent tranquille. Les parents identifient l'adolescent comme porteur du problème; ils l'accusent de manquer de motivation, de tester les limites, de toujours faire à sa tête, d'être impulsif. Les parents semblent incapables d'introspection et n'identifient pas leur contribution au problème. Le travailleur social s'inscrit d'abord dans une démarche de conciliation et cherche à faire émerger un objectif commun. Il tient un discours cherchant à les mobiliser envers un changement. Or, chacun reste campé sur sa position. Il reflète par ailleurs aux membres de la famille leur rigidité et l'impact de cette dernière sur le processus. Le travailleur social tente de créer des alliances, mais celles-ci demeurent fragiles. Il travaille neuf mois avec la famille, tant par le biais d'entrevues individuelles, de couple que familiales. Les parents sont assidus aux rencontres, l'adolescent aussi – ses parents le menacent par contre de lui imposer des conséquences s'il ne se présente pas. Pourtant, la situation familiale se détériore. Le fils a même agressé son père avec un bâton de baseball; le signalement effectué par la police n'a cependant pas été retenu. Le travailleur social considère que vu le grand nombre d'interventions tentées et la non-collaboration de l'adolescent, il faut mettre fin à ce suivi.

Vignette 2

Une travailleuse sociale en santé mentale amorce un suivi avec une cliente qui a reçu un diagnostic de dépression majeure par son omnipraticien. La cliente prend la médication prescrite par son médecin depuis quelques mois pour traiter ce trouble, avec des résultats mitigés selon elle : les symptômes dépressifs seraient toujours présents et c'est pourquoi elle vient consulter. Elle a des idées noires, a de la difficulté à se concentrer, fait de l'insomnie et pleure plusieurs heures par jour. Après une première rencontre d'évaluation, la travailleuse sociale comprend que sa cliente a des conditions de vie très précaires : elle reçoit des prestations d'assistance-sociale et habite dans une maison de chambre où il y a une infestation de punaises de lit. Elle est de plus victime de harcèlement par son voisin. Elle sort peu de chez elle et n'a pas de réseau social; elle dit ne pas avoir l'énergie pour discuter avec d'autres personnes. La travailleuse sociale, qui travaille depuis plus de 15 ans auprès de personnes ayant un trouble de santé mentale, est convaincue que dans le cas de cette cliente, la dépression est due à ses conditions de vie. Elle considère que sa cliente est l'objet d'une double victimisation, premièrement par son voisin et deuxièmement, par le domaine médical, qui cherche à occulter avec une médication un mal-être dû à des conditions de vie inacceptables. La travailleuse sociale décide qu'elle emploiera l'approche féministe pour redonner du pouvoir à sa cliente; elle suggère aussi à sa cliente de cesser l'usage de médication en utilisant l'outil de « Gestion autonome de la médication ». Elle lui propose enfin de l'accompagner dans un centre communautaire.

Vignette 3

Un travailleur social reprend le dossier d'une collègue partie en congé. Il s'agit d'une famille donc un des deux enfants, Maxime, 7 ans, fait d'importantes crises quand on lui refuse ce qu'il désire. En parcourant le dossier, il constate que suite à la demande des parents, l'enfant a reçu des services individuels pour développer sa capacité à gérer sa colère et pour améliorer ses habiletés sociales. La travailleuse sociale le rencontrait une fois par semaine, à l'école, pendant l'heure du dîner. En faisant le point sur la situation avec la famille lors d'une rencontre de réévaluation, le travailleur social apprend que les crises à l'école se sont résorbées; cependant, Maxime continue à faire d'importantes crises à la maison, lors desquelles il peut briser des objets. Le père travaille beaucoup et est peu présent; la mère se sent dépassée et appréhende les crises. Cela lui arrive donc de concéder à Maxime ce qu'il veut pour éviter qu'il ne se fâche. Le travailleur social propose aux parents de leur offrir du support dans la gestion des comportements de Maxime. Le père, très occupé, dit qu'il n'est pas disponible pour un suivi; la mère, méfiante, se refuse à rencontrer un travailleur social sauf pour avoir des nouvelles des avancées dans le suivi de son fils. Elle considère que ce n'est pas normal pour un enfant de faire d'aussi grosses crises; que les experts, ce sont les spécialistes et que c'est leur rôle de trouver ce qui ne va pas bien chez Maxime et de le régler. Elle affirme que pour sa part, elle fait déjà tout ce qu'elle peut. D'ailleurs, avec sa fille de 9 ans, tout va très bien. Alors c'est Maxime le problème. Devant le refus des parents de s'engager dans un suivi, le travailleur social décide qu'il procède à une cessation des services.

Vignette 4

Une travailleuse sociale intervient auprès d'une femme enceinte de 19 ans, d'origine congolaise, célibataire, dans le cadre du programme SIPPE. Elle effectue le suivi depuis plusieurs mois; elles ont eu l'occasion d'aborder l'histoire de vie de la jeune femme, marquée par la négligence et la violence. Une alliance solide s'est tissée au cours des interventions; de part et d'autre, on entretient beaucoup d'espoir envers la venue de cet enfant, d'autant plus que la mère dispose de bonnes capacités d'introspection. Cependant, peu après la grossesse la mère tombe dans une dépression post-partum et s'avère peu disponible aux besoins de l'enfant. Malgré la médication et le support offert par l'équipe interdisciplinaire (éducatrice, psychoéducatrice, auxiliaire familiale, avec support de l'omnipraticien du groupe de médecine familiale) pendant six mois, l'équipe de travail juge que le développement de l'enfant est compromis. Il semble parfois en état de léthargie et pleure peu pour exprimer ses besoins. De plus, il ne babille pas. La travailleuse sociale convient que c'est très problématique, mais il lui semble que si on laissait plus de temps à la mère pour se remettre sur pied, on pourrait peut-être éviter un placement aux conséquences néfastes pour la famille. Son équipe lui reflète qu'elle adopte souvent l'attitude de « sauveuse » et que cela biaise son jugement. Se ralliant à ses collègues, la travailleuse sociale fait un signalement à la direction de la protection de la jeunesse.

Vignette 5

Une travailleuse sociale reçoit pour la première fois un couple de jeunes adultes. Ils disent qu'ils ont arrêté de consommer de la drogue il y a trois jours. Depuis ce temps, ils sont restés chez eux de peur de croiser leurs connaissances et d'être incités à consommer de nouveau. Ils n'avaient pas de nourriture à leur domicile alors ils n'ont pas mangé depuis longtemps. Ils ont très faim et cherchent une façon de manger. Ils expliquent à l'intervenante qu'ils ne veulent pas quêter parce qu'ils savent qu'ils vont s'acheter de la drogue s'ils ont de l'argent entre les mains. Il est 18h. La travailleuse sociale appelle une ressource qui sert des repas chauds. L'organisme consent à fournir gratuitement le repas au couple puisqu'ils n'ont jamais fréquenté la ressource. Cependant, celle-ci est située à l'autre bout de la ville. La travailleuse sociale a accès à des billets d'autobus. Ceux-ci sont fournis par son organisation : cependant, selon la politique en place, ils ne doivent servir qu'aux clients qui se rendent à des rendez-vous médicaux et qui ne peuvent défrayer les coûts du transport. La jeune femme dit qu'elle entre dans un centre de désintoxication deux jours plus tard. Le jeune homme fait des appels avec la travailleuse sociale et ils réussissent à trouver une place dans un centre de désintoxication où il pourra entrer le lendemain. La travailleuse sociale est donc portée à croire que leur démarche est véridique. Malgré la réputation de manipulateurs des toxicomanes en général, elle décide de soutenir la démarche de ce couple. Elle leur fournit des billets d'autobus, à l'encontre des politiques de son organisation. Elle en donne trois à chacun : deux pour le transport aller-retour à la ressource alimentaire et un pour se rendre au centre de désintoxication. Elle sait par ailleurs que les gestionnaires ne vérifient pas à qui les billets sont attribués. Selon la procédure, pour prendre les billets, l'intervenante doit seulement inscrire son nom sur une feuille et indiquer le nombre de billets utilisés, ce qu'elle fait.

Vignette 6

Un psychologue et une travailleuse sociale interviennent auprès d'un couple au sein d'un centre de réadaptation. Comme cela est coutume dans cette organisation, le psychologue travaille auprès de la personne en situation de handicap physique, Mme Nadeau, et la travailleuse sociale intervient auprès de son mari, qui joue aussi le rôle d'aidant naturel. La travailleuse sociale constate en parlant avec le mari que plusieurs conflits minent la relation de couple. Elle jugerait plus pertinent de faire des entrevues avec les deux membres du couple. Elle expose son point de vue au psychologue, qui n'est pas chaud à l'idée. Il juge que Mme Nadeau a besoin d'un espace pour ventiler avant d'être en mesure de régler les conflits avec son mari. Pour la travailleuse sociale, ces deux interventions ne sont pas incompatibles et peuvent se dérouler simultanément. Elle soutient qu'il est nécessaire pour elle de rencontrer Mme Nadeau et informe le psychologue qu'elle convoquera celle-ci en temps et lieu. Un jour, croisant Mme Nadeau dans les corridors du centre de réadaptation, elle engage une conversation informelle avec elle. Mme Nadeau reconnaît que la relation avec son mari est tendue et souhaiterait améliorer la situation. Elle accepte l'invitation de la travailleuse sociale à participer à une rencontre en présence de son mari pour évaluer ensemble ce qu'il serait possible de faire.

APPENDICE B

FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

« Les narratifs de légitimation en travail social »

IDENTIFICATION

Chercheur responsable du projet : Josée-Anne Lapierre
Programme d'enseignement : Maîtrise en travail social
Adresse courriel : jalapierre@gmail.com
Téléphone : 514-564-3467

BUT GÉNÉRAL DU PROJET ET DIRECTION

Vous êtes invité à prendre part à ce projet visant à documenter les arguments utilisés par les intervenants lorsqu'ils ont à expliquer ou justifier des pratiques en travail social. Ce projet est réalisé dans le cadre d'un mémoire de maîtrise sous la direction de François Huot, professeur à l'École de travail social de la Faculté des sciences humaines. Il peut être joint au (514) 987-3000 poste 2636 ou par courriel à l'adresse : huot.francois@uqam.ca.

PROCÉDURE(S)

Votre participation consiste à participer à une entrevue individuelle d'une durée approximative d'une heure quinze au cours de laquelle il vous sera demandé de commenter des vignettes cliniques afin de discuter des actions qui sont posées par un travailleur social. Cette entrevue est enregistrée sur un support numérique audio avec votre permission. Nous vous demandons d'utiliser des noms fictifs lorsque vous ferez référence à votre pratique.

AVANTAGES et RISQUES

Votre participation contribuera à l'avancement des connaissances par une meilleure compréhension des narratifs utilisés par les intervenants pour légitimer leur pratique. Il n'y a pas de risque d'inconfort important associé à votre participation à cette rencontre. Vous devez cependant prendre conscience que certaines questions pourraient susciter ou raviver des émotions désagréables liées à une expérience d'intervention difficile ou pourraient vous amener à vous questionner sur vos pratiques. Vous demeurez libre de ne pas répondre à une question que vous estimez embarrassante sans avoir à vous justifier. Une ressource d'aide appropriée pourra vous être proposée si vous souhaitez discuter de votre situation. Il est de la responsabilité du chercheur de suspendre ou de mettre fin à l'entrevue s'il estime que votre bien-être est menacé.

CONFIDENTIALITÉ

Il est entendu que les renseignements recueillis lors de l'entrevue sont confidentiels et que seuls, la responsable du projet et son directeur de recherche, François Huot, auront accès à votre enregistrement et au contenu de sa transcription. Le matériel audio, les transcriptions ainsi que les formulaires de consentement seront détruits deux ans après les dernières publications. Au moment de la rédaction du mémoire de recherche et de toute publication en découlant, le nom des personnes qui participent à la

recherche, le nom de l'organisation où ils travaillent ainsi que toute information permettant de les identifier seront supprimés.

PARTICIPATION VOLONTAIRE

Votre participation à ce projet est volontaire. Cela signifie que vous acceptez de participer au projet sans aucune contrainte ou pression extérieure, et que par ailleurs vous êtes libre de mettre fin à votre participation en tout temps au cours de cette recherche. Dans ce cas les renseignements vous concernant seront détruits. Votre accord à participer implique également que vous acceptez que le responsable du projet puisse utiliser aux fins de la présente recherche (articles, conférences et communications scientifiques) les renseignements recueillis à la condition qu'aucune information permettant de vous identifier ne soit divulguée publiquement à moins d'un consentement explicite de votre part.

COMPENSATION FINANCIÈRE

Votre participation à ce projet est offerte gratuitement.

DES QUESTIONS SUR LE PROJET OU SUR VOS DROITS?

Vous pouvez contacter la responsable du projet au (*numéro de téléphone*) pour des questions additionnelles sur le projet. Vous pouvez également discuter avec le directeur de recherche, François Huot, des conditions dans lesquelles se déroule votre participation et de vos droits en tant que participant de recherche.

REMERCIEMENTS

Votre collaboration est essentielle à la réalisation de ce projet et nous tenons à vous en remercier.

SIGNATURES :

Je, _____ reconnais avoir lu le présent formulaire de consentement et consens volontairement à participer à ce projet de recherche. Je reconnais aussi que le responsable du projet a répondu à mes questions de manière satisfaisante et que j'ai disposé suffisamment de temps pour réfléchir à ma décision de participer. Je comprends que ma participation à cette recherche est totalement volontaire et que je peux y mettre fin en tout temps, sans pénalité d'aucune forme, ni justification à donner. Il me suffit d'en informer le responsable du projet.

Signature du participant :

Date :

Signature du responsable du projet :

Date :

BIBLIOGRAPHIE

- Auclair, R. 2000. « Valeurs et éthique en travail social », dans *Introduction au travail social*, sous la dir. de J.-P. Deslauriers et Y. Hurtubise, p. 237-263. Coll. « Travail social », Québec : Presses de l'Université Laval.
- Bagla-Gökalp, L. 1998. *Sociologie des organisations*. Paris : La Découverte. 122 p.
- Baillargeon, N. 2006. *Petit cours d'autodéfense intellectuelle*. Montréal : Lux Éditeur. 338 p.
- Barthes, R. 1968. « La mort de l'auteur », dans *Le bruissement de la langue*, p. 61-67. Paris : Seuil.
- Barthes, R. 1981. « Introduction à l'analyse structurale des récits », dans *L'Analyse structurale des récits*, p. 7-33. Paris : Seuil.
- Berger, P. et T. Luckmann. 1986. *La construction sociale de la réalité*. Paris : Méridiens Klincksieck. 288 p.
- Beresford, P. 2000. « Service Users' Knowledges and Social Work Theory: Conflict or Collaboration? », *The British Journal of Social Work*, vol. 30, no 4, p. 489-503.
- Beresford, P. et S. Croft. 2001. « Service Users' Knowledges and the Social Construction of Social Work », *Journal of Social Work*, vol. 1, no 3, p. 295-316.
- Bien-Aimé, P.-A. et L. Maheu. 1997. « Quand une forme de travail en cache une autre. Le travail social n'est pas taylorisable ». *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 10, no 2, p. 123-133.
- Bien-Aimé, P.-A. et L. Maheu. 1999. « Modes d'appropriation et de construction de la profession. Les intervenants sociaux et leurs référents professionnels », *Recherches sociographiques*, vol. 40, no 2, p. 285-311.
- 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*, vol. 1, no 36, p.209-224.
- Bourdieu, P. 1982. *Ce que parler veut dire : l'économie des échanges linguistiques*. Paris : Fayard. 244 p.

- Bourgeault, G. 2003. « L'intervention sociale comme entreprise de normalisation et de moralisation : peut-il en être autrement ? À quelles conditions ? », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 16, no 2, p. 92-105.
- Brown, A.D., Stacey, P. et J. Nandhakumar. 2008. « Making sense of sensemaking narratives », *Human Relations*, vol. 61, no 8, p. 1035-1062.
- Chouinard, I. et Y. Couturier. 2006. « Identité professionnelle et souci de soi en travail social », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 19, no 1, p. 176-182.
- Considine, D.C. 2007. « Theoretical orientation and clinical practice: A survey of eclecticism among social workers ». *Dissertation Abstracts International, A: The Humanities and Social Sciences*, vol. 67, no 08. 176 p.
- Couturier, Y. 2000. « L'inflation réflexive dans le courant praxéologique : indice de la reconstruction de l'idéologie professionnaliste ». *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 13, no 1, p.137-152.
- Couturier, Y. 2009. « L'espérance de renouvellement démocratique et le travail social comme discipline du projet transformationniste », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 22, no 1, p. 185-189.
- Couturier, Y. et F. Huot. 2003. « Discours sur la pratique et rapports au théorique en intervention sociale : explorations conceptuelles et épistémologiques ». *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 16, no 2, p. 106-124.
- Favreau, L. 2000. « Le travail social au Québec (1960-2000) : 40 ans de transformation d'une profession », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 13, no 1, p. 27-47.
- Fook, J., M. Ryan et L. Hawkins. 1997. « Towards a Theory of Social Work Expertise », *British Journal of Social Work*, vol. 27, no 3, p. 399-417.
- Foucault, M. 1993. *Surveiller et punir : Naissance de la prison*. Coll. « Tel ». Paris : Gallimard. 360 p.
- Franssen, A. 2000. « Les assistants sociaux : le crachin, la tempête et le parapluie », *Les Politiques sociales*, vol. 1 et 2, p. 49-66.
- Franssen, A. 2005. « État social actif et métamorphoses des identités professionnelles : Essai de typologie des logiques de reconstruction identitaire des travailleurs sociaux », *Pensée plurielle*, vol. 2, no 10, p. 137-147.
- Freitag, M. 1995. *Le naufrage de l'université et autres essais d'épistémologie politique*. Paris: Nuit blanche. 299 p.

- Frost, N. 2009. «Do You Know What I Mean?»: The Use of a Pluralistic Narrative Analysis Approach in the Interpretation of an Interview». *Qualitative Research*, vol. 9, no 1, p. 9-29.
- Garfinkel, H. 196. *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs: N-J Prentice Hall. 288 p.
- Giordano, Y. 2003. « Les spécificités des recherches qualitatives », dans *Conduire un projet de recherche: une perspective qualitative*, sous la dir. de Y. Giordano, p. 11-39. Coll. « Management et société », Colombelles : Éditions EMS.
- Goffman, E. 1959. *The Presentation of Self in Everyday Life*. New York : Anchor Books. 255p.
- Groulx, L.H. 2007. « L'histoire du service social: éléments d'analyse », dans *Introduction au travail social*, sous la dir. de J.-P. Deslauriers et Y. Hurtubise, p. 41-68. Coll. « Travail social », Québec : Presses de l'Université Laval.
- Habermas, J. 1978. *Raison et légitimité : problèmes de légitimation dans le capitalisme avancé*. Coll. « Critique de la politique ». Paris: Payot. 212 p.
- Habermas, J. 1987. *Théories de l'agir communicationnel*. Paris : Fayard.
- Hall, C. 1997. *Social Work as Narrative : Storytelling and Persuasion in Professional Texts*, Aldershot : Ashgate Publishing. 273 p.
- Hall, C., Slembrouck, S. et S. Sarangi. 2006. *Language practices in social work : categorisation and accountability in child welfare*. New York : Routledge. 198 p.
- Hatzfeld, H. 1998. *Construire de nouvelles légitimités en travail social*. Paris : Dunod. 240 p.
- Healy, K. 2005. *Social Work Theories in Context: Creating Frameworks for Practise*. New York: Palgrave Macmillan. 238 p.
- Huntington, A. 1998. « When the Professional is Personal: Issues of Identity and Practice », *Practice*, vol. 10, no 1, p. 5-14.
- Huot, F. 1991. *Culture d'organisation, pratiques communicationnelles et intervention : l'exemple de la protection de la jeunesse*. Mémoire de maîtrise, Université du Québec à Montréal, Montréal. 318 p.
- Huot, F. 2005. *Communication and the Grammars of Child Protection: An Analysis of Interactions between Social Workers and their Clients*. Thèse de doctorat, University of Massachusetts, Amherst. 305 p.
- Karsz, S. 2004. *Pourquoi le travail social? : définition, figures, clinique*. Paris: Dunod. 161p.

- Labov, W. 1993. *Le Parler ordinaire : la langue dans les ghettos noirs aux États-Unis*. Paris : Éditions de Minuit. 519 p.
- Laugier, S. 2009. *Wittgenstein: Les sens de l'usage*. Paris: Vrin. 356 p.
- Leclerc, C., Bourassa, B. et O. Filteau. 2010. « Utilisation de la méthode des incidents critiques dans une perspective d'explicitation, d'analyse critique et de transformation des pratiques professionnelles », *Éducation et francophonie*, vol. XXXVIII, no 1, p. 11-32.
- Lecomte, R. 2000a. « Fondements théoriques et identité professionnelle en travail social », *Les Politiques sociales*, vol. 1 et 2, p. 12-24.
- Lecomte, R. 2000b. « La nature du travail social contemporain ». In *Introduction au travail social*, sous la dir. de J.-P. Deslauriers et Y. Hurtubise, p. 17-34. Coll. « Travail social », Québec : Presses de l'Université Laval.
- Lefrançois, R. 1992. *Stratégies de recherche en sciences sociales : applications à la gérontologie*. Montréal : Presses de l'Université de Montréal. 358 p.
- Lhotellier, A. et Y. St-Arnaud. 1994. « Pour une démarche praxéologique », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 7, no 2, p. 93-109.
- Lyotard, J.-F. 1979. *La condition postmoderne : rapport sur le savoir*. Coll. « Critique ». Paris: Éditions de Minuit. 109 p.
- Mayer, R. 1995. « L'évolution des services sociaux », dans *Traité des problèmes sociaux*, sous la dir. de Dumont, F., S.Langlois et Y. Martin, p. 1013-1033. Québec : Institut québécois de recherche sur la culture.
- Mead, G.H. 1963. *L'esprit, le soi, la société*, Presses universitaires de France : Paris. 332 p.
- Mendel, G. 1998. *L'acte est une aventure : du sujet métaphysique au sujet de l'actepouvoir*. Coll. «Textes à l'appui. Série Psychanalyse et société». Paris: La Découverte. 570 p.
- Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). 2005. *Plan d'action en santé mentale: la force des liens*. En ligne : <<http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2005/05-914-01.pdf>>, consulté le 29 octobre 2011.
- Nélisse, C. 1997. « Pour une analyse du travail », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 10, no 2, p. 135-143.
- OPTSQ. 2006. *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*, 24 p.

- Paillé, P. et A. Mucchielli. 2008. *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris : Armand Collin. 315 p.
- Parazelli, M. 2000. « L'imaginaire familialiste et l'intervention sociale auprès des jeunes de la rue : une piste d'intervention collective à Montréal », *Santé mentale au Québec*, vol. 25, no 2, p. 40-66.
- Parazelli, M. 2004. «Le renouvellement démocratique des pratiques d'intervention sociale», *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 17, no 1, p. 9-32.
- Parazelli, M. 2007. « La cohérence entre les idéaux et les pratiques existe-t-elle ? Est-elle souhaitable ? », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 20, no 1, p. 1-10.
- Patton, M.Q. 2002. *Qualitative Research & Evaluation Methods*. Thousand Oaks : Sage Publications. 598 p.
- Payne, M. 2005. *Modern social work theory*. Chicago: Lyceum Books. 366 p.
- Perrier, M. 2006. *La construction des légitimités professionnelles dans la formation des travailleurs sociaux*. Coll. «Logiques sociales». Paris: L'Harmattan. 268 p.
- Pourtois, J.-P. et H. Desmet. 1988. *Épistémologie et instrumentation en sciences humaines*. Liège : Mardaga. 235 p.
- Propp, V.I. 1970. *Morphologie du conte*. Paris : Gallimard. 246 p.
- RECIFS (Regroupement, Échanges, Concertation des Intervenantes/Formatrices en Social) 2011. *Manifeste du RÉCIFS*. En ligne : <<http://labossedusocial.wordpress.com/2011/05/31/manifeste-du-recifs-regroupement-echanges-concertation-des-intervenantes-et-des-formatrices-en-social/>>, consulté le 23 décembre 2011.
- Racine, G. 2000. « La construction de savoirs d'expérience chez des intervenantes d'organismes communautaires pour femmes sans-abri: un processus participatif, collectif et non planifié », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 13, no 1, p. 69-84.
- Redjeb, B. et M. Laforest. 1983. « Analyse de l'intervention technocratique dans les services sociaux et de santé au Québec », *Revue canadienne de service social*, ACCESS, Ottawa, p. 106-128.
- Renaud, G. 1978. *L'Éclatement de la profession en travail social*. Montréal : Les éditions coopératives Albert St-Martin. 163 p.
- Renaud, G. 1990. « Travail social, crise de la modernité et post-modernité », *Revue canadienne de service social*, vol. 7, no 1, p. 27-48.

Riessman, C.K. 2006. « Narrative Analysis », dans *SAGE Dictionary of Social Research Methods*, sous la dir. de V. Jupp, p. 705-709. London : Sage Publications.

Schön, D.A. 1994. *Le praticien réflexif : à la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel*. Coll. « Formation des maîtres ». Montréal: Éditions Logiques. 418 p.

Soulet, M. 2003. « Penser l'action en contexte d'incertitude : une alternative à la théorisation des pratiques professionnelles ? ». *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 16, no 2, p. 125-141.

St-Arnaud, Y. 1992. *Connaître par l'action*. Montréal : Presses de l'Université de Montréal. 111 p.

Toolan, M.J. 1988. *Narrative : A Critical Linguistic Introduction*. Londres / New York : Routledge. 282 p.

UTMB- University of Texas Medical Branch. 2001. *Clinical Vignettes*. En ligne : <<http://www.utmb.edu/aim/vignettes.htm>>, consulté le 14 septembre 2011.

Webb, S. 2001. « Some Considerations on the Validity of Evidence-Based Practice in Social Work ». *The British Journal of Social Work*, vol. 31, no 1, p. 57-79.

White, M. et D. Epton. 1990. *Narrative Means to Therapeutic Ends*. New York / Londres : W.W. Norton & Company. 229 p.

Wittgenstein, L. 1961. *Tractatus logico-philosophicus, suivi de Investigations philosophiques*. Coll. « Bibliothèque des idées ». Paris: Gallimard, 364 p.

Zuk, G. 2010. « Honoring the Subjective: An Exploration of the Self-Reflexive Portfolio in Social Work Education ». *Dissertation Abstracts International, A: The Humanities and Social Sciences*. vol. 71, no 1, p. 0336.

Zúñiga, R. 1993. « La théorie et la construction des convictions en travail social », *Service Social*, vol. 42, no 3, p. 33-54.

Zúñiga, R. 1997. « La construction des autonomies dans l'intervention: intentions et institutionnalisations », dans *Intervention : les savoirs en action*, sous la dir. de C. Nélisse, R. Zúñiga et J.-G. Belley, p. 77-100. Coll. « Analyse des pratiques professionnelles ». Sherbrooke : Les Productions GGC.