

Le développement professionnel des travailleurs sociaux assignés à un service d'accueil psychosocial

par

Annie Gusew, M.S., T.S., médiatrice familiale

Professeure régulière

Université du Québec à Montréal

École de travail social

Courriel : gusew.annie@uqam.ca

Ginette Berteau, Ph. D., T.S.

Professeure régulière

Université du Québec à Montréal

École de travail social

Réflexions sur l'identité et le développement professionnels en travail social au Québec. Résultats d'une recherche exploratoire de type qualitatif auprès d'intervenants sociaux et de gestionnaires des services d'accueil psychosocial du territoire de Laval.

Thoughts on professional identity and development in social work in the province of Quebec. Results of a qualitative exploratory research with clinicians and managers from the Laval intake services.

Depuis près d'une décennie, on assiste au Québec à une importante restructuration du réseau de la santé et des services sociaux. Ce projet de réingénierie de l'État a donné lieu à la création des réseaux de services intégrés qui visent des services accessibles, continus et de qualité à la population (Rouillard, Montpetit, Fortier et Gagnon, 2004). De plus, l'un des principaux objectifs de cette réforme demeure la consolidation des services de première ligne. Ainsi, on veut favoriser l'accessibilité des services médicaux et sociaux courants à la population. Les travailleurs sociaux qui travaillent en première ligne dans un accueil psychosocial

rencontrent quotidiennement des problèmes sociaux non prévisibles et complexes. Cela exige d'eux une grande compétence sur le plan des connaissances, des habiletés d'intervention et des enjeux éthiques.

Cette étude prend son origine dans l'intérêt de l'équipe de recherche du CLSC-CHSLD du Marigot pour les procédés de mise à jour des pratiques des travailleurs sociaux de l'accueil psychosocial de la région de Laval. Cet intérêt a donné lieu à la réalisation d'une recherche en partenariat avec deux professeures de l'École de travail social de l'UQAM¹ dont le but était de mieux comprendre le développement professionnel de ces travailleurs sociaux.

L'article se divise en six parties. La première fait état des éléments du contexte sociopolitique qui affectent la pratique dans un service d'accueil psychosocial. La deuxième présente le cadre conceptuel, plus spécifiquement, les concepts d'identité et de développement professionnel. La troisième explique la méthodologie utilisée et décrit le profil des répondants. La quatrième présente les résultats : la conception de la pratique du travail social dans ce type de service, la perception du développement professionnel et les conditions favorables et défavorables à son actualisation. La cinquième analyse les principaux résultats. Enfin, en guise de conclusion des pistes d'action sont dégagées.

État de la question

L'exercice du travail social en première ligne dans un accueil psychosocial n'est pas sans être influencé par le contexte actuel de pratique qui, selon Gibelman (1999) et Genest Dufault et Bélanger (2010), se retrouve au carrefour d'influences et d'enjeux socioéconomique, politique, institutionnel, législatif, éducatif et éthique. Ainsi, les travailleurs sociaux concernés sont particulièrement touchés par l'accroissement et la complexité des problèmes sociaux (Stephensen, Rondeau, Michaud et Fiddler, 2001; Mercier et Mathieu, 2000; Favreau, 2000;

Intervention, la revue de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec.
Numéro 137 (2012.2) : 26-37.

Carette, 2000; OPTSQ, 1998) puisque, par leur position, ils sont à l'interface de plusieurs services de santé et de services sociaux et sont donc appelés à intervenir rapidement auprès de populations vulnérables dans des situations complexes ou d'urgence. Sur les plans politique et institutionnel, depuis la fin des années 1980, dans plusieurs pays occidentaux se produit une restructuration des services publics fortement influencée par l'économie de marché, la globalisation des échanges et l'individualisation des problèmes sociaux (Krejsler, 2005). Au Québec, la restructuration du réseau de la santé et des services sociaux, d'ailleurs encore inachevée, en est un exemple. À cela s'ajoutent les changements législatifs, telle l'entrée en vigueur de la loi qui modifie le *Code des professions* avec un nouveau partage des champs d'exercice dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines. Ce changement aura un impact sur les postes dans les services d'accueil psychosocial, entre autres, au sujet de l'évaluation du fonctionnement social qui est au cœur de cette pratique.

L'exercice du travail social, particulièrement dans un accueil psychosocial, exige un engagement relationnel et subjectif, qui sous-tend de risquer et d'expérimenter (Mandeville, 2004) ainsi que de prendre rapidement des décisions. Or, force est de constater que les diverses réformes créent un contexte de pratique de plus en plus structuré, supervisé, organisé et hiérarchisé où l'efficacité, l'utilisation des données probantes (Bourque, 2009) et la qualité des interventions représentent des priorités (Stephensen et al., 2001). Devant la tension créée par ces différentes logiques (d'efficacité, institutionnelle et clinique), les intervenants sociaux doivent faire preuve d'un jugement éthique permettant de desservir adéquatement les populations.

La fonction dans un accueil psychosocial implique des transactions avec bon nombre d'autres secteurs d'intervention. Dans les professions d'aide, l'importance du travail en équipe interdisciplinaire fait l'objet d'un consensus, mais toutes les professions ne sont pas considérées hiérarchiquement de la même manière. Ainsi, Healy et Meagher (2004) notent les difficultés des personnes formées en travail social de se faire reconnaître au même titre que

les professionnels du domaine de la santé. Selon Couturier et Legault (2002), cette difficulté illustre un problème de reconnaissance symbolique quant à la place du travail social dans la société, les services qu'ils dispensent n'étant pas considérés comme essentiels dans le réseau de la santé et des services sociaux (McMichael, 2002). À cet effet, certains auteurs s'interrogent sur la capacité des programmes universitaires de formation initiale en travail social à préparer les étudiants aux défis de la pratique actuelle (Van Caloen et Lindsay, 2010), entre autres, au regard du travail en équipe interdisciplinaire (Larivière et Ricard, 2003).

La diversité, la complexité des situations rencontrées ainsi que la position stratégique des détenteurs des postes dans un accueil psychosocial exigent de posséder de nombreuses compétences et surtout de les actualiser. Nul ne conteste que la formation initiale ne permet d'atteindre qu'un premier niveau de compétence (Donnay et Charlier, 2006). De plus, ce contexte de pratique couvrant un vaste champ nécessite de posséder des connaissances pointues et par le fait même de voir à son développement professionnel.

Les promoteurs du projet de recherche observaient que les travailleurs sociaux de l'accueil psychosocial avaient des besoins particuliers auxquels les formations de l'établissement ne semblaient pas toujours répondre. Ils constataient qu'ils en savaient peu sur les façons dont ces professionnels s'y prenaient pour assurer la mise à jour de leurs compétences. La recension des écrits sur le développement professionnel des travailleurs sociaux confirme ces impressions et met en évidence l'absence de recherche sur le développement professionnel des travailleurs sociaux affectés à un accueil psychosocial.

Le cadre conceptuel

Le cadre conceptuel de cette recherche s'appuie sur les travaux de Dubar (2000, 2001) et de Donnay et Charlier (2006) portant sur l'identité et le développement professionnel. Les identités professionnelles, selon Dubar, sont « des manières socialement reconnues, pour les individus, de s'identifier les uns les autres, dans le champ du travail et de l'emploi » (Dubar, 2001 : 95) et qu'il s'agit « [d'] un

résultat à la fois stable et provisoire » (Dubar, 2000 : 109). Comme le mentionnent Donnay et Charlier, « dans un monde en changement, les tâches et les métiers évoluent au point d'interpeller l'image que les personnes se font de leur profession, provoquant un brouillage des repères identitaires » (Barbier, 1996; Dubar, 2000a; Dubar, 2000b dans Donnay et Charlier, 2006 : 19). Messu (2006) abonde dans le même sens quand il note que les appartenances et les statuts sociaux sont désormais moins stables qu'auparavant. Enfin, selon Larouche et Legault (2003), la crise d'identité professionnelle des travailleurs sociaux est directement liée à cette transformation du lien social.

Donnay et Charlier (2006) conçoivent que l'identité professionnelle se construit à l'intersection des champs organisationnel, professionnel et personnel. Leurs propos sur les indicateurs d'une identité professionnelle forte et ceux de Vilbroy et Grelley (2001) sur ce qui la constitue peuvent être regroupés sous deux dimensions : l'appartenance à une communauté de pratique et l'identité professionnelle en actes. La première inclut les liens tissés avec la profession, l'impression de faire partie d'une communauté de pratique avec un statut délimité ainsi qu'être capable de prendre sa place dans le champ des professions. La deuxième est associée à une formation particulière, à des valeurs professionnelles s'actualisant dans une pratique professionnelle de qualité. Enfin, c'est par la parole (Vilbroy et Grelley, 2001) et les actes (Donnay et Charlier, 2006) que l'identité du professionnel se manifeste.

En ce qui concerne le développement professionnel, Donnay et Charlier le définissent de la manière suivante :

« Un processus dynamique et récurrent, intentionnel ou non, par lequel, dans ses interactions avec l'altérité, et dans les conditions qui le permettent, une personne développe ses compétences et ses attitudes inscrites dans les valeurs éducatives et une éthique professionnelle et par là enrichit et transforme son identité professionnelle. » (Donnay et Charlier, 2006 : 13)

Plusieurs éléments sont à retenir. Premièrement, le développement professionnel est influencé par les valeurs du professionnel et des autres acteurs concernés. Deuxièmement, il se construit à l'intérieur d'un système relationnel où la

confrontation avec les « autres » favorise l'appréhension du réel. Troisièmement, il s'inscrit dans des logiques à la fois bureaucratiques et professionnelles. Quatrièmement, il n'est pas toujours intentionnel puisque ses sources sont multiples et souvent informelles. Cinquièmement, la formation initiale n'est qu'une première étape, suivie d'une multitude d'autres expériences d'apprentissage. Sixièmement, il s'inscrit dans le développement personnel soit les acquis, les caractéristiques et les projets de la personne. Septièmement, il dépend de l'image que le professionnel se fait de son rôle et de sa fonction (Donnay et Charlier, 2006).

Certains auteurs s'entendent pour dire que le développement professionnel des travailleurs sociaux se caractérise par la place accordée aux savoirs pratiques dans l'acquisition d'une compétence professionnelle (Berteau, 2003; Racine, 2000) ainsi qu'au fait d'appartenir à une communauté de pratique (Toupin, 1995). Deux voies s'offrent aux travailleurs sociaux : les activités de formation continue et les savoirs pratiques. Une recension des écrits de Gusew, Bourque et Beauregard a permis de définir les objectifs que la formation continue poursuit soit : « 1) l'acquisition de nouvelles connaissances; 2) le développement de la réflexivité; 3) le renforcement de l'identité professionnelle; 4) l'intégration des connaissances par le contact avec les pairs; et 5) la protection du public » (Gusew, Bourque et Beauregard, 2010 : 55). De plus, considérant la place importante qu'occupent les savoirs pratiques dans l'acquisition d'une compétence chez les travailleurs sociaux (Racine, 2000; Anicia, Brocal et Cremer, 2002; Berteau, 2003; Ruch, 2005), il faut les différencier de l'apprentissage sur le tas tel que le font Donnay et Charlier (2006). Ainsi, pour bénéficier des connaissances dont les savoirs pratiques sont porteurs et apprendre de son expérience, il faut mener une réflexion systématique et rigoureuse.

Méthodologie de la recherche et bref portrait des informateurs-clés

Il s'agit d'une recherche exploratoire de type qualitatif (Mayer, St-Jacques, Ouellet et Turcotte, 2000). Avant d'entreprendre la recherche, un brevet éthique a été obtenu. Le terrain d'échantillonnage était constitué des

services d'accueil psychosocial du territoire de Laval (quatre CLSC, le centre hospitalier, un service régional de crise et l'Urgence sociale municipale), un nombre assez restreint de travailleurs sociaux. Deux types d'informateurs-clés ont été rencontrés : 12 travailleurs sociaux et six chefs de service ou consultants cliniques les encadrant. La sélection s'est fait à partir des quatre critères suivants : 1) être volontaire, 2) occuper un poste à l'accueil, dans un service d'urgence ou de court terme, 3) avoir à prendre des décisions rapidement et 4) ne pas bénéficier du soutien d'une équipe interdisciplinaire. Des entretiens semi-structurés ont été réalisés avec les travailleurs sociaux et une entrevue de groupe a eu lieu avec les chefs de service et les consultants cliniques. Trois thèmes ont été traités avec les informateurs-clés : la conception du travail social, du développement professionnel et la perception des conditions favorables et défavorables à ce dernier. Les entretiens ont été enregistrés et retranscrits intégralement. La grille d'analyse s'est à la fois inspirée du cadre conceptuel et de thèmes émergeant des propos des participants. De nature thématique, l'analyse a été à la fois verticale et transversale.

Tous les travailleurs sociaux de l'étude détiennent un diplôme universitaire en travail social. Ils sont membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ)

ou en voie de le devenir. Le tableau suivant présente certaines de leurs caractéristiques.

Les gestionnaires et les consultants cliniques, quant à eux, sont aussi diplômés en travail social. Ils ont de l'expérience en intervention sociale et la moitié d'entre eux occupe leur poste actuel depuis deux ans et moins.

Description des résultats

Conception de la pratique du travail social dans un service d'accueil psychosocial

Pour les travailleurs sociaux de l'étude, choisir d'étudier en travail social relève d'une décision réfléchie. Ainsi, les images suivantes sont associées à la profession : « je te dirais, j'ai toujours aimé entendre les problèmes des autres puis les aider »; « la relation d'aide, le goût de faire en sorte que les gens soient mieux avec eux et avec les autres dans la société »; « je voulais faire un travail où je me sentais utile de façon concrète ». Plusieurs ont choisi cette profession puisqu'on peut l'exercer avec un baccalauréat comme l'explique ce professionnel :

« Et puis, je me suis dirigée vers le travail social, un peu comme ça là parce que j'avais plus de chance de pouvoir occuper un travail plus rapidement. Après un baccalauréat, on peut être travailleur social, on peut travailler dans un établissement, on peut travailler en service communautaire à différentes places. »

Tableau 1 : Caractéristiques des travailleurs sociaux de l'étude

Sexe	
Féminin	11
Masculin	1
Années d'expérience en intervention sociale	
Trois ans et moins	3
Trois à sept ans	2
Sept ans et plus	7
Durée de l'emploi actuel	
Deux ans et moins	6
Trois à quatre ans	4
Huit ans et plus	2
Statut d'emploi actuel	
Temps plein	10
Temps partiel	1
Liste de rappel	1

Il se dégage des propos des travailleurs sociaux un portrait des compétences personnelles nécessaires à l'exercice de la profession. Il s'agit de la capacité d'établir des relations interpersonnelles, de travailler en équipe, de gérer son stress, de s'adapter au changement et de communiquer, assortie d'une bonne confiance en soi. Les travailleurs sociaux rencontrés parlent des principaux rôles qu'ils sont appelés à jouer : courtier, avocat, éducateur, accompagnateur, médiateur ou expert. Les approches ou les modèles qu'ils utilisent le plus fréquemment sont l'approche centrée sur les solutions, l'approche systémique, l'intervention en situation de crise, le court terme planifié, l'approche féministe et la thérapie brève. Enfin, ils insistent sur la nécessité de posséder des connaissances en santé mentale pour bien faire leur travail :

« Il faut avoir une bonne connaissance pour évaluer les différentes situations d'urgence, comme l'urgence suicidaire, l'urgence *homicidaire*, quelqu'un qui décompense, quels vont être les symptômes? Quoi faire avec, je ne sais pas moi, quelqu'un qui est en psychose? »

Tous les travailleurs sociaux se sont attardés aux spécificités de l'accueil psychosocial, notamment à la nécessité de répondre rapidement à un nombre élevé de demandes, tout en faisant un travail de qualité, comme le mentionne ce participant, « puis, peut-être aussi être prête à tout, je veux dire ouvert à accueillir les boîtes à surprise. À chaque fois, c'est... tu te retournes de bord vite, tu réagis vite! ». Ils notent qu'ils doivent aller au-delà de l'évaluation et être capables d'intervenir pour désamorcer des situations de crise. De plus, leurs propos mettent en évidence que plusieurs facteurs complexifient leur travail : l'absence de prévention, la gestion par population, les listes d'attente, les fins de service trop rapides, la bureaucratie, le manque de coordination entre les professionnels ainsi que l'absence de statistiques sur les difficultés économiques. La plupart des travailleurs sociaux se sont dits préoccupés de leur sécurité physique et de la préservation de leur santé mentale puisqu'ils sont appelés à intervenir fréquemment avec des personnes en crise, comme l'exprime ce travailleur social : « je pense que la crise tu peux le faire un certain temps puis après ça... T'sais pour ta santé mentale, là il faut que tu changes ».

Les gestionnaires et les consultants cliniques, quant à eux, constatent que la mission de l'organisme teinte la définition du problème et les stratégies d'intervention privilégiées par les travailleurs sociaux de leur équipe. Ils perçoivent les professionnels de l'accueil comme « les généralistes de l'intervention et non pas les spécialistes de tels types de problématiques ». En ce sens, les travailleurs sociaux qu'ils encadrent doivent être capables d'intervenir rapidement sur des situations variées, complexes et souvent de crise. Leurs interventions doivent se faire en tenant compte de leur mandat, tout en établissant des objectifs réalistes, mais souvent sans avoir accès immédiatement aux ressources nécessaires. Cela demande de posséder des connaissances générales sur les problèmes sociaux les plus courants et de faire preuve de compétence et d'autonomie professionnelles. Un travail somme toute exigeant, qui met le travailleur social face à ses limites comme le rapporte ce gestionnaire : « compte tenu de la multitude de problématiques auxquelles nos intervenants sont confrontés, c'est sûr qu'on rencontre nos limites personnelles à travers les interventions ».

La conception du développement professionnel

Pour les travailleurs sociaux, le développement professionnel est une démarche d'acquisition « de connaissances et de compétences professionnelles » intrinsèquement liées à leur développement personnel. Pouvoir partager et apprendre avec les pairs de même que recevoir du soutien professionnel en font partie. Ils estiment que les modalités d'actualisation du développement professionnel peuvent être multiples, variées et qu'à la limite, tout acte professionnel peut y contribuer, comme l'énonce ce participant, « il s'agit de s'ouvrir à de nouvelles expériences, de s'ouvrir à de nouvelles connaissances ». C'est le souci d'exercer sa profession avec rigueur, la passion pour le métier et le goût d'apprendre qui amènent l'engagement dans une démarche de développement professionnel. Ceci transparait dans les propos de ce participant, « c'est le plus beau métier, ce n'est pas parce que je le fais, mais je trouve qu'on est la charnière d'à peu près tout, parce que ça regroupe tellement de choses, [...] religion, économique, politique, culturel, social,

la société change, évolue, puis nous on est des personnes-ressources ». De plus, ils adhèrent à l'idée qu'il est important de se développer professionnellement tout au long de sa vie, bien qu'ils constatent un engagement moins grand chez leurs collègues.

Par ailleurs, les gestionnaires et les consultants cliniques se reconnaissent une responsabilité à l'égard du développement professionnel des membres de leur équipe de travail. Ils trouvent nécessaire que ce cheminement s'adapte au besoin de chaque professionnel. De formes variées et de nature officielle, le développement professionnel inclut l'encadrement clinique, l'évaluation de la compétence et le soutien personnalisé comme le précise ce gestionnaire : « pour moi, quand on parle de développement, en tout cas dans l'équipe chez nous, ça s'inscrit dans ce que j'appelle de l'encadrement clinique ». Tous les gestionnaires et les consultants cliniques se montrent aussi préoccupés par la qualité des services à la population.

Les conditions favorables et défavorables au développement professionnel

Selon les travailleurs sociaux, un contexte de travail structuré, stimulant et agréable constitue à leurs yeux une condition préalable à leur développement professionnel. Ainsi, l'importance accordée dans l'organisme qui les emploie au développement professionnel est déterminante. Il en est de même de l'aménagement de la tâche, de l'organisation du temps de travail et de l'octroi de budgets suffisants. La qualité de l'encadrement offert est aussi mentionnée. Cet encadrement doit être assuré par des personnes formées en travail social qui font preuve d'ouverture, de flexibilité et de disponibilité envers les membres de leur équipe. Les travailleurs sociaux notent qu'il est souhaitable que les formations internes soient diversifiées et de préférence dispensées par des personnes formées en travail social et provenant de l'extérieur de leur organisation. Deux autres facteurs sont mentionnés : les retombées positives sur le plan du développement professionnel d'un poste à l'accueil psychosocial et l'importance que l'Ordre accorde à la formation continue.

De leur côté, les gestionnaires et les consultants cliniques soulignent l'importance d'une « culture

de développement professionnel » à l'aide d'actions concrètes tel l'aménagement de la tâche ou de l'horaire de travail. Ils veulent jouer un rôle-clé, mais partager cette responsabilité avec les membres de leur équipe. De plus, ils souhaitent structurer avec rigueur et continuité les activités de formation continue offertes à l'interne. En ce sens, ils se considèrent comme des facilitateurs du développement professionnel, ce qui exige de gérer les tensions inhérentes aux fonctions administratives, d'enseignement et de soutien attaché à leur rôle. De plus, une saine gestion des ressources humaines, la création d'un bon climat de travail et une équipe centrée sur le volet clinique plutôt que le volet administratif complètent les conditions favorables énoncées.

Sur le plan des conditions défavorables, les travailleurs sociaux relèvent le manque d'effectifs et la surcharge de travail. Ils ajoutent le stress, une planification des formations en fonction des impératifs administratifs, des modes de communication et de collaboration déficients et de l'organisation du travail.

Les gestionnaires et les consultants cliniques, quant à eux, croient que la rareté des ressources humaines compétentes pour occuper des postes réguliers ou de remplacement à l'accueil a des répercussions négatives sur le développement professionnel des personnes y travaillant. Le manque de temps pour planifier son développement professionnel, la surcharge de travail et les difficultés à trouver des réponses personnalisées à ses besoins sont des éléments défavorables. De plus, imposer des cadres de référence peut nuire au développement professionnel. Le prochain tableau (page suivante) résume les conditions favorables et défavorables du développement professionnel.

Analyse des résultats

La construction de l'identité professionnelle

Plusieurs éléments du contexte sociopolitique complexifient la construction de l'identité professionnelle des travailleurs sociaux. Il s'agit de la restructuration du réseau de la santé et des services sociaux, de la technocratie, des exigences d'efficacité et d'efficience (Fortin, 2003; Pelchat, Malenfant, Côté et Bradette, 2005). De plus, les défis que pose l'intervention dans un service d'accueil psychosocial ont été

Tableau 2 : Les conditions favorables et défavorables au développement des travailleurs sociaux

Conditions favorables	
<p>Travailleurs sociaux</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contexte de travail : structuré, stimulant, agréable • Volonté de l'employeur de promouvoir le développement professionnel • Encadrement de qualité par une personne formée en travail social • Organisation d'activités adaptées au besoin • Soutien des pairs • Diversité des problèmes rencontrés • Être membre de son Ordre 	<p>Gestionnaires et consultants cliniques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Création d'un bon climat de travail, centrer l'équipe sur le volet clinique • Présence d'une culture de développement professionnel • Rôle de facilitateur du développement professionnel des cadres • Rigueur et continuité dans la planification des activités de formation continue
Conditions défavorables	
<ul style="list-style-type: none"> • Conditions de travail : manquer d'effectifs, surcharge de travail, stress, climat dans l'équipe de travail • Intervention centrée sur l'évaluation • Activités de formation continue planifiées en fonction des impératifs administratifs • Accès aux activités • Imposition de cadres de travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Conditions de travail : surcharge de travail, application de cadres de référence • Rareté des ressources humaines • Difficultés à répondre aux besoins des T.S.

abondamment discutés. Les travailleurs sociaux considèrent qu'ils sont confrontés de manière aiguë à ce que plusieurs nomment « l'incertitude », l'augmentation de la demande de service et la complexification des problèmes sociaux dans un contexte socioprofessionnel et organisationnel de plus en plus structuré et régulé (Carette, 2000; Favreau, 2000; Mercier et Mathieu, 2000; OPTSQ, 1998; Stephenson, Rondeau, Michaud et Fiddler, 2001). Ce type de poste exacerbe les enjeux qui traversent le réseau de la santé et des services sociaux, puisque comme le disent les consultants cliniques et les chefs de service, le rôle de courtier de ressources que les travailleurs sociaux jouent les place en position de devenir porteur des lacunes du système. Tous les informateurs-clés parlent du rôle des affiliations professionnelles et organisationnelles dans la construction de l'identité professionnelle (Larouche et Legault, 2003; Dubar, 2000, 2001; Donnay et Charlier, 2006). L'adhésion à l'Ordre est reconnue comme une

affiliation qui contribue au développement professionnel en raison de l'importance qu'elle accorde à la formation continue. De plus, les travailleurs sociaux abordent le champ personnel soit « la singularité de l'individu, avec son histoire, son projet et son intégration dans la société », tel que défini par Donnay et Charlier (2006 : 37). Entreprendre des études en travail social semble être une décision réfléchie qui s'inscrit dans le parcours de vie du professionnel et qui est influencée par la possibilité d'intégrer le marché du travail dès l'obtention d'un diplôme de baccalauréat.

Les propos tenus par les travailleurs sociaux plaident en faveur de la présence d'une identité professionnelle forte dans le sens où l'entendent Donnay et Charlier (2006). Cette identité se manifeste à travers : l'appartenance à une communauté de pratique et la pratique professionnelle en actes (Donnay et Charlier, 2006; Vilbroy et Grelly, 2001). Tout d'abord, la centralité de l'altérité et l'importance d'appartenir à une communauté de pratique sont clairement

nommées. Les travailleurs sociaux veulent exercer leur profession avec rigueur, ce qui implique de posséder les compétences requises. Enfin, les compétences personnelles mises à contribution ainsi que les rôles, les activités, les modèles et les approches qu'ils privilégient sont clairement mentionnés.

Il est difficile de parler d'identité professionnelle sans toucher à la question du développement professionnel en raison des liens intrinsèques entre ces deux concepts (Dubar, 2000, 2001; Donnay et Charlier, 2006). Le développement professionnel permet le maintien ou l'enrichissement de la compétence professionnelle, d'où ses effets directs sur la construction de l'identité du professionnel. Ceci illustre les processus de construction, déconstruction et reconstruction à l'œuvre dans la formation de l'identité dont parle Dubar (2000, 2001). Ainsi, l'identité professionnelle peut être considérée comme « un résultat à la fois stable et provisoire » (Dubar, 2000 :109) qui continuera à se modifier au fil du temps à travers un projet de développement professionnel propre à chaque travailleur social.

La définition du développement professionnel

Les résultats obtenus mettent en évidence une proximité de la conception du développement professionnel avec les éléments de la définition retenue par Donnay et Charlier (2006). Premièrement, cette définition implique que le développement professionnel soit « orienté par des valeurs », celles du professionnel et des autres acteurs, d'où l'importance d'élaborer un projet commun à ce sujet. Ce dernier s'articule autour du bien-être des usagers, pour les travailleurs sociaux, il devient même une question d'éthique professionnelle. Les travailleurs sociaux privilégient l'amélioration de leur compétence et le respect des usagers alors que les gestionnaires et les consultants cliniques parlent plutôt de qualité de services. Deuxièmement, à l'instar de la définition de Donnay et Charlier (2006), l'altérité est, pour les participants, au centre du sens du développement professionnel. Celui-ci s'actualise dans les relations avec les autres, que ce soit par le biais de l'équipe de travail, de l'encadrement clinique ou des activités de développement professionnel internes ou externes.

Troisièmement, cette définition inscrit le développement professionnel dans « des logiques à la fois bureaucratiques et professionnelles » de l'intervention sociale. Les gestionnaires et les consultants cliniques se rapportent davantage au mandat de l'établissement, donc aux logiques bureaucratiques alors que les travailleurs sociaux perçoivent incontestablement le développement professionnel plus centré sur le projet d'enrichissement professionnel présent et futur. L'ensemble des résultats place l'acte professionnel, la spécificité de l'intervention dans le secteur concerné et les besoins de développement professionnel comme point de départ. Tous estiment que les logiques professionnelles favorisent davantage le développement professionnel. Quatrièmement, pour les travailleurs sociaux, le développement professionnel n'est pas toujours un « processus intentionnel » en raison des lieux multiples où ils peuvent se former. Il peut s'actualiser informellement par des activités comme l'écoute d'émissions d'actualités, par une discussion à la « salle à café » ou par des informations glanées ici et là. Cinquièmement, des résultats démontrent que, dans ce « processus dynamique et récurrent », la formation initiale ne représente qu'une première étape suivie d'une multitude d'autres situations d'apprentissage. Pour les travailleurs sociaux, le développement professionnel, c'est « une quête de nouvelles théories », c'est aller chercher des formations pointues pour mieux intervenir. Les travailleurs sociaux insistent sur les exigences et la complexité de leur tâche. Les gestionnaires et les consultants cliniques ajoutent que les évaluations régulières du personnel viennent infléchir la démarche de développement professionnel. Sixièmement, pour les travailleurs sociaux, le développement professionnel doit tenir compte des acquis, des caractéristiques et des projets de la personne. L'association entre l'évaluation des compétences et le développement professionnel faite par les gestionnaires et les consultants cliniques abonde aussi dans le sens de son caractère individuel. Le « développement professionnel s'inscrit donc dans le développement personnel ». Enfin, « l'image que le professionnel se fait de son rôle et de sa fonction » teintera aussi sa conception du développement professionnel. À ce sujet, les travailleurs sociaux parlent de leur sentiment

d'imputabilité à l'égard des services donnés à la population.

En fait, pour l'ensemble des participants, le développement professionnel fait partie intégrante de la pratique quotidienne. C'est une façon de se garder en vie sur le plan professionnel et une garantie pour assurer une qualité de service. En concordance avec les écrits (Van Zyl et Botha, 1997; OPTSQ, 2007), il semble inconcevable qu'un travailleur social ne participe pas à son développement professionnel. Les gestionnaires et les consultants cliniques insistent sur la part de responsabilité de l'employeur qui doit faciliter l'engagement dans une démarche de développement professionnel. Par contre, les travailleurs sociaux pensent que cette conception n'est pas partagée par l'ensemble des professionnels en travail social puisque certains en octroient l'entière responsabilité à l'employeur.

Des manières d'enrichir ses savoirs professionnels

Sur ce point, tous les participants font spontanément référence à des activités officielles comme les formations structurées, les cours suivis à l'université, la participation à un colloque ainsi que des activités d'intégration dans l'organisme. Il existe toutefois une divergence d'opinions quant à l'apport des colloques, les gestionnaires et les consultants cliniques attribuant à cette activité moins d'importance à l'enrichissement des savoirs. Ce sous-groupe note que les activités de formation à l'extérieur du milieu de travail suscitent un intérêt particulier.

En lien avec les objectifs de formation continue, les travailleurs sociaux s'inscrivent dans une démarche de développement professionnel d'abord afin d'acquérir de nouvelles connaissances. La présente étude confirme les résultats d'analyse des plans de formation des membres de l'OTSTCFQ² (Gusew, Bourque et Beaugard, 2010) qui mettent en évidence que les activités de formation continue de type participation seraient plus recherchées que les activités de réalisation. Cependant, lorsqu'elles le sont, on leur reconnaît une grande pertinence eu égard à l'intégration des connaissances. La réflexion sur la pratique est également un objectif prioritaire de formation continue de même que la consoli-

dation de l'identité. Pour tous les répondants, la participation à de la formation continue permet l'intégration des connaissances par le contact avec les pairs et assure la protection du public.

Les travailleurs sociaux considèrent comme significatives les activités répondant à leurs besoins individuels, où l'adhésion est libre et volontaire avec un suivi ou une phase d'intégration. Ils manifestent le désir de s'autodéterminer dans la planification de leur développement professionnel (Carré, 1998). Les motifs tels le plaisir d'apprendre, la curiosité intellectuelle et la passion sont également cités. À la lumière des travaux de Couturier (1999), tous les participants disent s'engager dans une activité de développement professionnel dans un rapport environnemental qu'ils définissent comme un désir de maintenir des compétences, de suivre l'évolution des savoirs et des pratiques propres à une sphère d'activité. Les contextes où travaillent les intervenants de l'étude sont perçus comme une source de développement professionnel incontestable.

Les savoirs issus de la pratique sont aussi considérés comme source d'enrichissement, surtout par les travailleurs sociaux. Toutefois, les travailleurs sociaux de l'étude n'élaborent pas sur la manière dont se développent les savoirs pratiques pour qu'ils se distinguent de l'apprentissage sur le tas dans le sens où l'entendent les deux auteurs cités (Donnay et Charlier, 2006). C'est par le contact avec les pairs qu'ils semblent réfléchir sur leur pratique. Les gestionnaires et les consultants cliniques perçoivent l'évaluation des compétences de l'employé comme une manière de réfléchir sur la pratique. Les résultats de cette étude confirment l'idée que les travailleurs sociaux apprennent leur métier par le contact avec leurs pairs (Racine, 2000). Tout comme Toupin (1995), nous en venons à la conclusion que l'appartenance à une communauté de pratique devient un élément incontournable dans une démarche de développement professionnel.

Conclusion

Tous les répondants considèrent le développement professionnel comme un aspect incontournable de la vie professionnelle et une responsabilité partagée par le travailleur social

et l'employeur. Cependant, la mission du service d'accueil psychosocial ainsi que les restrictions budgétaires actuelles ne facilitent pas sa planification. De plus, pour tous, le développement professionnel s'enracine dans la réalité de chaque professionnel. Pour les gestionnaires et les consultants cliniques, il s'articule autour de la question de l'évaluation et de l'encadrement du personnel en vue d'assurer la qualité des services offerts à la population. Ce développement doit être planifié en fonction des besoins individuels. Pour les travailleurs sociaux, l'engagement à l'égard du développement professionnel relève plutôt du domaine affectif; il dépasse la dimension strictement utilitaire.

Cette recherche confirme les dimensions de la définition du développement professionnel de Donnay et Charlier (2006). Par contre, deux nouveaux éléments ont été mis en relief. Premièrement, le contexte sociopolitique et organisationnel rend plus complexe la planification du développement professionnel des travailleurs sociaux. Deuxièmement, le contexte d'intervention dans un service d'accueil psychosocial oblige l'actualisation continue de ses compétences, mais est aussi générateur de développement professionnel.

Les résultats s'orientent en faveur d'une politique de développement professionnel à l'intérieur des établissements. Cette politique aurait des effets bénéfiques, entre autres, sur la qualité des services à la population, la rétention du personnel, la création d'un intérêt pour des pratiques plus exigeantes, la prévention de l'épuisement professionnel et la vitalité des équipes de travail. Elle devrait s'appuyer sur un ensemble de principes et se traduire en stratégies soutenant une culture de développement professionnel institutionnel. Cela passe par l'aménagement de la tâche de travail, la libération de temps, le soutien financier, etc. Il serait intéressant de reprendre cette étude auprès des travailleurs sociaux d'autres secteurs d'intervention, afin d'explorer s'ils accordent une place aussi grande à leur développement professionnel.

Descripteurs :

Service social - Québec (Province) // Analyse des pratiques professionnelles - Québec (Province) // Identité professionnelle - Québec (Province) - Aspect psychologique // Formation professionnelle // Éducation permanente

Social service - Quebec (Province) // Professional practice analysis - Quebec (Province) // Professional identity - Quebec (Province) - Psychological aspects // Occupational training // Lifelong education

Notes

- 1 Cette recherche a été financée par le Consortium de Laval.
- 2 Dans le cadre de la politique de formation continue deux types d'activités sont considérées : 1) les activités de participation où l'accent est mis sur l'apprentissage et 2) des activités de réalisation où il s'agit de transmission de connaissances.

Références

- Ancia, A., Brocal, R., et Cremer, S. (2002). *Identité professionnelle des assistants sociaux et formation*. Liège : École supérieure d'action sociale.
- Barbier, J.-M. (1996). « De l'usage de la notion d'identité en recherche, notamment dans le domaine de la formation », *Éducation Permanente*, 128, 7-25.
- Berteau, G. (2003). *Perception des facteurs de mise en œuvre d'habiletés spécifiques à l'intervention de groupe chez des intervenants sociaux*, thèse de doctorat. Montréal : Université de Montréal.
- Bourque, D. (2009). « La création des CSSS et certains de ses effets sur les pratiques des travailleuses sociales », *Intervention*, 131, 161-171.
- Carette, J. (2000). « Travailler le social : Pour une redéfinition », *Nouvelles Pratiques Sociales*, 13 (1), 1-4.
- Carré, P. (1998). « Motifs et dynamiques d'engagement en formation. Synthèse d'une étude qualitative de validation auprès de 61 adultes en formation professionnelle continue », *Éducation permanente*, 136, 119-131.
- Couturier, Y. (1999). « Regard sociologique sur l'auto-réflexion professionnelle et la formation continue », dans G.-A. Legault, (dir.), *L'intervention : analyses et enjeux méthodologiques* : 129-167. Sherbrooke : Productions G.G.C.
- Couturier, Y., et Legault, B. (2002). « Du doute identitaire à la complexité de la tâche. Réflexion pour repenser la question de l'estime de soi professionnelle des travailleurs sociaux et des travailleuses sociales », *Intervention*, 115, 57-63.

- Donnay, J., et Charlier, E. (2006). *Apprendre par l'analyse de pratiques. Initiation au compagnonnage réflexif*. Namur : Presses Universitaires de Namur.
- Dubar, C. (2000a). *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*. Paris : Armand Colin.
- Dubar, C. (2000b). *La crise des identités. L'interprétation d'une mutation*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Fortin, P. (2003). « L'identité professionnelle des travailleurs sociaux », dans G.-A. Legault (dir.), *Crise d'identité professionnelle et professionnalisme* : 85-104. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.
- Genest Dufault S., et Bélanger, E. (2010). « Le portfolio de développement professionnel en travail social : une valeur ajoutée pour la formation pratique à l'UQAR », *Intervention*, 132, 25-36.
- Gibelman, M. (1999). « The Search for Identity: Defining Social Work – Past, Present, Future », *Social Work*, 44 (4), 298-310.
- Gusew, A., Bourque, S., et Beauregard N. (2010). « Premier regard sur l'implantation de la politique de formation continue à l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec », *Intervention*, 132, 53-63.
- Healy, K., & Meagher, G. (2004). « The Reprofessionalization of Social Work: Collaborative Approaches for Achieving Professional Recognition », *British Journal of Social Work*, 34 (2), 243-260.
- Krejsler, J. (2005). « Professions and their Identities: How to explore professional development among (semi-) professions », *Scandinavian Journal of Educational Research*, 49 (4), 335-357.
- Larivière, C., et Ricard, C. (2003). « Les relations interprofessionnelles et le service social », *Intervention*, 118, 117-120.
- Larouche, J.-M., et Legault, G.A. (2003). « L'identité professionnelle. Construction identitaire et crise d'identité », dans G. A. Legault (dir.), *Crise d'identité professionnelle et professionnalisme* : 1-24. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.
- Mandeville, L. (2004). « Pour que la formation rejoigne la pratique », dans L. Mandeville (dir.), *Apprendre autrement. Pourquoi et comment* : 7-59. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.
- Mayer, R., Ouellet, F., Saint-Jacques, M.-C., et Turcotte, D. (2000). *Méthodes de recherche en intervention sociale*. Boucherville : Gaëtan Morin.
- McMichael, A. (2000). « Professional identity and continuing education: a study of social workers in hospital settings », *Social Work Education*, 19 (2), 175-183.
- Mercier, C., et Mathieu, R. (2000). « Le travail social: nouveaux enjeux, nouvelles pratiques », *Nouvelles Pratiques Sociales*, 13 (1), 15-25.
- Messu, M. (2006). *Des racines et des ailes. Essai sur la construction du mythe identitaire*. Paris : L'Harmattan.
- Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec (1998). *Les travailleurs sociaux à l'aube du troisième millénaire. Les états généraux de la profession*. Montréal : OPTSQ.
- Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec (2007). *Politique de formation continue de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec, manuel à l'usage des membres*. Montréal : OPTSQ.
- Pelchat, Y., Malenfant, R., Côté, N., et Bradette, J. (2005). « Les intervenants sociaux en CLSC : regards sur leurs stratégies identitaires », *Intervention*, 122, 122-129.
- Racine, G. (2000). *La production de savoirs d'expérience chez les intervenants sociaux. Le rapport entre l'expérience individuelle et collective*. Paris : L'Harmattan.
- Rouillard, C., Montpetit, E., Fortier, I., et Gagnon, A.-G. (2004). *La réingénierie de l'État. Vers un appauvrissement de la gouvernance québécoise*. Québec : PUL.
- Ruch, G. (2005). « Relationship-based practice and reflective practice: holistic approaches to contemporary child care social work », *Child and Family Social Work*, 10 (2), 111-123.
- Stephenson, M., Rondeau, G., Michaud, J.-C., et Fiddler, S. (2001). *Le travail social au Canada : une profession essentielle*. Volume 1- Rapport final. Ottawa : Comité directeur de l'étude sectorielle sur le travail social, CASSW-ACCESS.
- Toupin, L. (1995). *De la formation au métier : savoir transférer ses connaissances dans l'action*. Paris : ESF.
- Van Caloen, B., et Lindsay, J. (2010). « Description et enjeux actuels de la formation en travail social au Canada », *Intervention*, 132, 6-15.
- Van Zyl, R., & Botha, N. J. (1997). « The Professional Development of Social Workers », *Social Work/Maatskaplike Work*, 33 (1), 24-35.
- Vilbrod, A., et Grelley, P. (2001). « Les fondements de l'identité professionnelle », *Informations sociales*, 94, 42-50.