

Le travail social et l'art de se maintenir dans tous ses états

Stéphane Richard, T.S., Ph.D., Professeur, École de service social, Université Laurentienne
srichard@laurentian.ca

Roger Gervais, Ph.D., Professeur, Départements des sciences humaines, Université Sainte-Anne, Nouvelle-Écosse
roger.gervais@usainteanne.ca

RÉSUMÉ :

Dans cet article, nous désirons prendre la mesure des interrogations qui portent à croire que le travail social serait dans tous ses états. À ce titre, et à partir d'une décomposition de la formation¹ et des écrits en travail social, nous montrerons pourquoi les travailleuses sociales², notamment en fonction de leur posture critique-réflexive, ne peuvent qu'avoir l'impression d'être dans tous leurs états. Partant de là, nous rappellerons que l'objectif de la pensée critique-réflexive, qui est au cœur de la formation en travail social, n'est pas de créer la souffrance biopsychosociale que les professionnelles observent, mais plutôt d'inspirer le changement et l'engagement envers autrui.

MOTS-CLÉS :

Travailleuses sociales, pensée critique et réflexive en travail social, crise du travail social

15

INTRODUCTION

« Aussi loin que remontent ma mémoire et mon expérience des pratiques de travail social, je ne me souviens pas d'une période, fût-elle brève, où le travail social n'aurait pas été identifié par les professionnels de l'action sociale ou les autres acteurs de la société comme une pratique en crise... » (Julier, 2004 : 7)

Les premières questions que nous nous sommes posées en lien avec le thème de ce numéro de la revue *Intervention* sont les suivantes : que signifie être dans tous ses états? Le travail social n'a-t-il pas, depuis son origine, toujours été dans tous ses états? En cherchant dans différents dictionnaires, dont le *Grand Robert* en ligne, on apprend que l'expression être et se mettre dans tous ses états renvoie à un état d'agitation extrême qui s'apparente à de l'énerverment, de l'emportement, voire de l'effolement³. Voilà une sémantique qui étonne, car si on l'applique au thème du numéro d'*Intervention*, on en vient à dire quoi? Que le travail social est intensément bouleversé? précarisé? en crise? Or, si cela est vrai pour le travail social, est-ce le cas des professionnelles? À ce titre, quels liens peuvent être faits entre la formation des travailleuses sociales à la pensée critique-réflexive et

-
1. Lorsque nous abordons la formation que reçoivent les professionnelles, nous faisons référence à la formation universitaire.
 2. Bien que l'appellation travailleuses sociales et travailleurs sociaux soit la plus utilisée en travail social, nous avons choisi de nous en tenir au féminin (travailleuses sociales, professionnelles, etc.) pour faciliter la lecture du texte.
 3. Bien que cette expression première soit celle que l'on retrouve le plus souvent dans les écrits, le signifiant peut aussi être utilisé dans une perspective autre où l'on dit d'un objet (i.e. le travail social) qu'il peut se présenter sous plusieurs formes et dans toutes les situations envisageables, sous plusieurs aspects à la fois.

la façon de concevoir l'exercice de la profession auprès des individus et des collectivités qui sont éprouvés sur le plan biopsychosocial?

Par une synthèse critique de la formation des professionnelles du travail social, mais aussi d'un *corpus* bibliographique portant sur les enjeux qui interpellent le travail social et les travailleuses sociales, nous tenterons de démontrer comment et pourquoi le regard critique-réflexif des professionnelles sur leurs conditions de travail⁴ ainsi que sur l'état de la société sont de nature à rendre soucieux⁵.

Sur le plan de la structure de l'argumentaire, un premier segment démontre que bon nombre de discours en travail social induisent l'idée que le problème majeur qui transcende l'histoire de la profession est le rapport qu'ont les professionnelles avec leurs contextes de travail. Ce rapport serait problématique et de plus en plus porteur de mal-être au sein des organismes sociosanitaires (Richard, 2014). Un deuxième segment présente la formation à la pensée critique et réflexive en travail social. Ce segment permet de comprendre en quoi ce type de formation peut produire un regard soucieux chez les professionnelles. Le dernier segment propose une façon d'envisager cette formation et ses conséquences sur les travailleuses sociales elles-mêmes, mais aussi sur ce qu'elles accomplissent auprès des individus et des collectivités.

1. La main invisible des exigences organisationnelles axées sur la culture de performance : un point de départ seulement

Sur le plan historique, les périodes de crise du travail social sont nombreuses et bien documentées. À ce titre, que l'on parte des années 1960 (Deslauriers et Turcotte, 2015 : Favreau, 1987; Groulx, 1993 : Mayer et Groulx, 1987; Rivard-Leduc, 2009) jusqu'à nos jours (Bourque 2017 : Grenier et Bourque, 2014; Lévesque et Mayer, 1994), un constat traverse le temps : le rapport qu'ont les professionnelles avec leurs conditions d'exercice de la profession au sein des organismes sociosanitaires demeure problématique, car, semble-t-il, les travailleuses sociales tentent toujours « de maintenir à flot leur pratique professionnelle confrontée à des repères philosophiques, à des normes de gestion et à des mandats organisationnels contradictoires » (Boily, 2014 : 10). La façon de concevoir et d'offrir des services professionnels de qualité, intègres et marqués par la rigueur déontologique⁶ semble être un facteur qui pose problème.

En effet, il appert que les travailleuses sociales, d'hier à aujourd'hui, ne peuvent pas tenir pour acquis que les normes, les principes, les valeurs, les connaissances (théoriques, méthodologiques et pratiques) et les savoirs d'action qui guident leur pratique professionnelle sont connus, reconnus et respectés au sein des organismes sociosanitaires qui les emploient. Elles doivent plutôt, bon gré mal gré, continuer à défendre leur capacité de s'approprier les objectifs visés dans leurs interventions et les conditions du rapport qu'elles veulent instaurer avec les prestataires qui font appel à elles pour atteindre un mieux-être. Autrement dit, même si la profession s'exerce depuis plus de 35 ans, il appert que l'intégrité de la relation professionnelle en travail social est toujours à promouvoir, à

4. Dans ce texte, les conditions de travail et les conditions d'exercice de la profession désignent la même chose.

5. En parlant d'une personne, un regard soucieux renvoie à un regard attentif, inquiet, préoccupé. L'antonyme de soucieux-euse : insouciant.

6. Le principal problème soulevé ici, c'est que les deux systèmes de régulation des activités professionnelles (normes professionnelles et normes organisationnelles) ne sont pas toujours identiques. Ils peuvent en cela s'entrechoquer quant aux façons de satisfaire les (meilleurs) intérêts des prestataires, voire de concevoir l'exercice de la profession au sein des organismes sociosanitaires. L'entrechoc de ces deux façons d'envisager et de réguler l'exercice de la profession, s'il mène à des vécus difficiles chez les professionnelles, c'est surtout parce qu'il oblige ces dernières à composer avec des interdits (devoir-agir) qui s'opposent, avec des engagements différents et jugés nécessaires, soit par l'employeur à travers son pouvoir de contrôle et de direction (normes organisationnelles), soit par la profession à travers son code de déontologie (normes professionnelles), son axiologie.

protéger. Et cela, plus particulièrement depuis que la logique managériale, la gestion par résultats, la planification stratégique, l'évaluation du rendement, la réduction des déficits et des effectifs ainsi que la budgétarisation ont reconfiguré l'action publique et les services socio-sanitaires au Québec.

Donc, si le rapport qu'ont les travailleuses sociales avec leur condition d'exercice demeure problématique et les amène constamment à défendre leurs actes professionnels, c'est qu'il y a, en amont, quelque chose qui continue d'interférer dans le (bon) déploiement des activités professionnelles. Et ce quelque chose, c'est la main invisible des normes et des exigences (des organismes) de performance sur les travailleuses sociales, sur leur travail et la manière de le réaliser auprès des individus et des collectivités.

L'argumentaire dominant qui se dégage de la littérature peut se résumer ainsi : découlant du nouvel ordre économique global sur les sociétés contemporaines, il apparaît évident, pour plusieurs, que les rapports entre l'État, le marché et les individus se seraient transformés (Benyekhlef, 2015; L'Italien, 2003; Parazelli et Ruelland, 2017; Supiot, 2011) de façon notable depuis le début des années 1980. Par ricochet, ces transformations influeraient sur les prestations liées aux questions sociales, aux droits sociaux et du travail, aux lois et politiques sociales (Boismenu et Noël, 1995; VanDuzer, 2004) visant, par exemple, à garantir un accès à la sécurité sociale, à des soins de santé et de services sociaux gratuits (Contandriopoulos, Perroux, Brousselle et al., 2014; Confédération des syndicats nationaux, 2015; Ligue des droits et libertés, 2013; Le Protecteur du Citoyen, 2015).

1.1 Le bouleversement des missions publiques et des modes de gestion des organismes étatiques

Dans un monde qui « se complique et s'internationalise » (Supiot, 2011 : XIV), les missions publiques des organismes étatiques sont mises à rude épreuve (Le Commissaire à la santé et au bien-être, 2008) et laissent place à des modes de gestion axés sur une culture de performance⁷ tous azimuts. Le problème, c'est que ces modes organisationnels, en épousant des valeurs et des finalités managériales (la productivité, l'efficacité, la rentabilité, la flexibilité), bouleverseraient les administrations publiques et la production des services de santé et de services sociaux destinée à la population⁸. Logiquement, si les organismes socio-sanitaires mandatés par l'État proposent de nouvelles façons d'envisager, par exemple, le rôle de l'État, le bien commun, la protection sociale et les politiques sociales dans le secteur socio-sanitaire, ces changements influent *de facto* sur l'offre de service aux individus et aux collectivités. Or, c'est à ce niveau que la plupart des textes recensés s'attardent le plus (Richard et Laflamme, 2016), car c'est à ce palier que s'opposeraient de plus en plus l'idéal organisationnel de gestion et l'idéal de métier (profession).

En effet, confrontées à des « contextes influencés par une vision parfois réductrice des facteurs à l'origine des problèmes communautaires et psychosociaux et par une tendance à la technicisation et à la standardisation (protocolisation) des pratiques » (Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, 2012 : 12), les professionnelles auraient, semble-t-il, de plus en plus de difficulté à faire et à bien faire leur travail auprès des prestataires. En d'autres termes, les nouveaux environnements de travail auraient une certaine propension à dépouiller les travailleuses sociales d'une liberté d'exécution de leurs activités professionnelles, les empêcheraient de faire un travail qu'elles jugent honorable, digne et intègre sur le plan professionnel (Richard, 2014). Dans cette perspective, il serait de plus en plus difficile d'actualiser un travail (social) sensé,

7. Souvent reconnue dans la littérature en travail social comme la nouvelle gestion publique (NGP), le *New Public Management*.

8. Bref, si le management des organisations continue de métamorphoser les organisations publiques, c'est surtout en matière de changements dans les configurations institutionnelles et l'offre de service aux populations qu'on en parle. Or, quand l'offre de service aux populations est touchée, il est aisé de supposer que ce management influe sur les prescriptions adressées aux professionnelles, sur les façons qu'ont celles-ci d'intervenir auprès des prestataires qui requièrent leurs services.

conforme aux normes professionnelles (déontologie), aux valeurs et aux finalités de la profession au sein des organismes sociosanitaires.

1.2 L'indice de mal-être des travailleuses sociales au travail

Partant du constat voulant qu'il soit de plus en plus difficile de « s'acquitter de ses obligations professionnelles avec intégrité » (Déry, 2014 : 14) au sein des organismes sociosanitaires, on ne s'étonnera pas de retrouver ces discours faisant état d'un malaise⁹ généralisé qu'on peut rapprocher d'un sentiment de perte de contrôle des activités professionnelles et/ou d'impuissance face au devenir de la relation professionnelle en travail social (Bertaux, 2002; Grenier et Bourque, 2016; Parazelli et Ruelland, 2017).

Retenons à ce moment-ci de notre argumentaire qu'au centre des bouleversements historiques en travail social, il y a cette récurrence argumentative qui questionne le rapport qu'ont les professionnelles avec l'organisation du travail où elles œuvrent avec d'autres (collègues, clientèle, administrateurs). Et ce rapport n'est pas brossé positivement, bien au contraire (Richard et Laflamme, 2016). En effet, entre les contextes d'emploi et la pratique du travail social, on parle d'un rapport sous haute tension. Et, quand cette tension est mal vécue par les professionnelles au travail, on peut observer des réactions biopsychologiques et physiologiques, de la détresse morale, du stress, de la démotivation, de l'insatisfaction, une perte de sens, de l'épuisement professionnel, etc.

Il ne faut pas le nier : la souffrance au travail, pour les professionnelles en travail social comme dans d'autres domaines, est bien documentée, et la main invisible des normes et des exigences organisationnelles axées sur la performance, responsable de cette souffrance, est aussi assez bien recensée. Pourtant, nous montrerons dans ce qui suit en quoi la formation à la pensée critique-réflexive en travail social peut engendrer un regard soucieux chez les professionnelles sur l'état du monde, les droits et libertés humaines, la justice sociale, le devenir des lois et des politiques sociales, ou encore sur le système sociosanitaire public. Un regard soucieux que les travailleuses sociales peuvent également diriger sur elles-mêmes dans le déploiement de leurs activités professionnelles auprès d'individus et de collectivités aux prises avec des problèmes biopsychosociaux.

En nous penchant sur cette formation, nous nous éloignons du discours alarmiste évoqué plus haut : cette formation à la pensée critique et réflexive est nécessaire, et comme pour plusieurs autres situations gérées par les professionnelles en travail social, nous utiliserons leur regard critique-réflexif pour rappeler l'immense potentiel lié aux façons qu'elles ont de percevoir, de réagir et d'agir auprès des individus et des collectivités.

9. Pour prendre le pouls du malaise en question, on peut se tourner vers les savoirs et les connaissances produits par la recherche universitaire et institutionnelle, qui connaissent un essor certain au Québec et au Canada. On peut aussi porter le regard vers différents contenus publics, dont ces récents discours qui proviennent du terrain. Des discours qui restent marqués par une rhétorique bien particulière (Dubois et Boudou-Laforce, 2017), par un état des lieux qui ne laisse pas indifférent (Rousseau, 2018) et qui, avant tout, pose les professionnelles en situation de grande souffrance au travail.

2. La formation à la pensée critique-réflexive des travailleuses sociales-en-situation

2.1 La pensée critique

Une lecture attentive des normes d'agrément de l'Association canadienne pour la formation en travail social (ACFTS), des référentiels de compétences (Conseil canadien des organismes de réglementation en travail social, 2012 ; Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, 2012 ; Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec, 2006), mais aussi des énoncés de mission des écoles de travail social au Canada, permet de constater que la plupart des pédagogies d'enseignement au premier ou au deuxième cycle en travail social accordent une importance considérable à la pensée critique (et réflexive) en travail social. Dans cette perspective, cette pensée analyse, questionne, interprète, mais aussi dénonce et tente d'agir sur les inégalités ou les oppressions basées sur « l'âge, la couleur, la culture, la présence ou non d'un handicap, l'origine ethnique ou linguistique, le genre, l'état de santé, le patrimoine, le statut d'immigrant, le pays d'origine, la race, la religion et la spiritualité, l'orientation politique, l'identité sexuelle et de genre et le statut socioéconomique » (Association canadienne pour la formation en travail social, 2014 : 2). Cette pensée critique, lorsque alliée à une réflexion éthique, politique et sociologique, ouvre sur des remises en question des causes et des effets des injustices sociales vécues par des individus et des communautés. Et parce qu'elle permet une telle saisie des rouages qui déterminent les injustices sociales, elle favorise une meilleure compréhension des normes, des valeurs, des connaissances (théoriques, méthodologiques et pratiques) et des cibles d'actions spécifiques en travail social. Bref, l'enseignement de la pensée critique au sein des écoles agréées en travail social au Canada ferait plus qu'examiner les conditions sociales et déterminer lesquelles portent préjudice aux individus et aux populations ; elles encourageraient le repérage et la mise en œuvre d'actions « possibles susceptibles de modifier les conditions jugées problématiques » (Welch, 1998). En ce sens, elles viseraient à favoriser chez les étudiantes et les professionnelles un engagement individuel et collectif affirmé pour transformer les institutions et les sociétés, voire pour « créer un monde social commun vivable » (Junod, Romagnoli et Denervaud, 2017 : 87).

19

La pensée critique en travail social invite donc les étudiantes et les professionnelles à non seulement analyser, questionner, interpréter ou dénoncer les causes et les effets des injustices sociales vécues par des individus et par des communautés. Elle laisse aussi entendre qu'elles peuvent, dans le déploiement de leurs activités professionnelles, agir sur les facteurs économiques, sociaux et culturels des inégalités ou des oppressions qui perdurent au sein de nos sociétés. Cette conception de la pensée critique qui ouvre sur l'engagement envers autrui au sein des institutions et de la société se trouve également valorisée dans certains documents issus des organismes de régulation des pratiques professionnelles internationales¹⁰, nationales et provinciales en travail social.

Par exemple, voici quelques segments empruntés à l'énoncé des responsabilités déontologiques des travailleuses sociales à l'égard de la société proposé par l'Association canadienne des travailleuses et travailleurs sociaux (ACTS), mais aussi aux compétences et aux savoirs se trouvant dans le *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux* (2012) de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ) :

10. Voir plus particulièrement la définition de l'éthique en travail social et la déclaration de principes de la Fédération internationale des travailleurs sociaux (FITS), qui sont disponibles sur internet à l'adresse suivante : https://www.anas.fr/L-Ethique-en-Travail-Social-Declaration-de-Principes-de-l-IFSW_a207.html

Tableau 1 : Extraits tirés du *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux* (2012), soulignant spécifiquement l'importance de la pensée critique pour assurer le changement

Les responsabilités déontologiques à l'égard de la société	Les compétences professionnelles	Les savoirs relatifs au champ et à la fonction du travail social
<p>« Le travailleur social se consacre à des activités d'identification, de documentation et d'action, pour prévenir et éliminer la domination, l'exploitation et la discrimination envers toute personne, groupe ou classe (...) socioéconomique »</p> <p>« Le travailleur social s'efforce de participer à l'action sociale et politique qui vise à faire en sorte que tous aient un accès équitable aux ressources, services et possibilités nécessaires pour répondre à leurs besoins humains fondamentaux et se développer pleinement »</p> <p>« Le travailleur social s'efforce d'élargir les choix et les possibilités pour tous avec une attention spéciale aux personnes ou groupes vulnérables, désavantagés, opprimés et exploités »</p> <p>« Le travailleur social s'efforce de susciter des conditions qui encouragent le respect à l'égard de la diversité culturelle et sociale au Canada et dans le monde. Il favorise les politiques et les pratiques qui respectent les différences, appuie l'expansion des connaissances et des ressources culturelles, milite en faveur de programmes et d'institutions qui manifestent des compétences culturelles et fait la promotion des politiques qui garantissent les droits de tous et confirment les principes de justice sociale et d'équité pour tous »</p>	<p>« Être capable d'identifier les lois, les règlements, les mesures et politiques sociales ainsi que les contextes organisationnels et pouvoir prendre en considération leur impact sur la pratique et sur les enjeux éthiques potentiels ou avérés »</p> <p>« Être capable de démontrer les attitudes et habiletés associées à la pensée critique : interroger les idéologies politiques et les discours dans la construction des problèmes sociaux; prendre conscience de ses propres valeurs, croyances et préjugés; faire preuve d'intégrité intellectuelle; savoir remettre en question ses propres points de vue autant que ceux des autres »</p> <p>« Être capable de reconnaître, de dénoncer et d'agir sur les rapports d'inégalité et de pouvoir, les situations d'injustice, les conditions d'oppression et de discrimination et être en mesure d'en appréhender les effets sur la réalité des acteurs »;</p> <p>« Être capable de formuler des recommandations qui visent l'amélioration des conditions de vie des personnes et des services à la population » ;</p> <p>« Être capable de s'engager dans un processus de développement continu sur les grands enjeux de société et les problèmes sociaux (en suivre l'évolution et connaître leur influence sur les rapports entre les personnes et les contextes de vie) »</p>	<p>Champ : « Connaissances des effets des inégalités sociostructurelles, de la discrimination, de l'oppression et des injustices sociales, politiques et économiques sur le fonctionnement et le développement social des individus, familles, groupes et collectivités »;</p> <p>« Connaissances des déterminants sociaux, soit les déterminants structurels et les conditions de vie au quotidien qui sont à l'origine d'inégalités en santé »</p> <p>« Connaissances du fonctionnement des institutions et des organisations »;</p> <p>« Connaissances de base des grands courants philosophiques des sciences humaines et sociales »;</p> <p>« Connaissances et intégration pratique des valeurs historiques du travail social qui encadrent la pratique (respect, dignité, solidarité, justice sociale, etc.) »;</p> <p>Fonction : « La formation d'un travailleur social capable d'autocritique et d'exercer son jugement professionnel en fonction de l'orientation normative et axiologique de la profession »;</p> <p>La prise en considération pratique du lien entre l'expérience de vie du travailleur social, son système de valeurs et la pratique du travail social. (...)</p> <p>Le développement d'une pensée critique et analytique ainsi que d'une conscience sociale engagée (...) » .</p>

Alors que nous pouvons analyser chaque extrait afin de retirer l'effet qu'il pourrait avoir sur la perception de services sociaux dans tous leurs états, ciblons spécifiquement le passage suivant : « Être capable de reconnaître, de dénoncer et d'agir sur les rapports d'inégalité et de pouvoir, les situations d'injustice, les conditions d'oppression et de discrimination et être en mesure d'en appréhender les effets sur la réalité des acteurs » (Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, 2012 : 19). On voit bien ici l'importance de non seulement reconnaître, mais d'être en « mesure d'appréhender » les effets des situations difficiles en société. De plus, les documents d'appui soulignent l'importance de dénoncer également les sources de ces souffrances sociales protéiformes. Les travailleuses sociales sont donc clairement appelées à agir comme des agentes de changement social mais, pour ce faire, elles doivent demeurer critiques.

Déoulant toujours des conduites prescrites dans le tableau ci-haut et qui donnent un sens à l'engagement professionnel auprès des individus, des groupes ou des collectivités, quelques éléments synthèse se rapportant à la raison d'être du travail social, à ses valeurs, aux savoir-faire et aux manières de les réaliser dans les activités professionnelle peuvent être relevés :

- identifier, documenter et agir pour prévenir la domination, l'exploitation et la discrimination;
- dénoncer les inégalités socioéconomiques, les injustices;
- participer et agir pour éliminer l'oppression individuelle et collective;
- développer des solidarités;
- favoriser l'émergence de lois, de politiques sociales et de pratiques institutionnelles ou communautaires respectueuses de la dignité humaine;
- promouvoir la justice sociale;
- défendre les droits (économiques, sociaux, culturels et politiques) et libertés des plus démunis;
- agir pour améliorer les conditions de vie des individus et des collectivités, les services biopsychosociaux à la population;
- s'appliquer au changement social, à la transformation de la société et des institutions, etc.

Ces éléments prescriptifs ne sont pas anodins, car en plus d'évoquer un horizon moral particulier, ils rappellent que les conduites professionnelles ont pour objectifs : 1. de préserver le lien entre l'humain et son milieu social; 2. d'agir en vue d'aider les prestataires à mobiliser leurs propres ressources et celles de leur environnement; 3. de transformer toutes situations d'existence susceptibles d'enfreindre le bien-être individuel et collectif.

Partant de là, on se dit que si les travailleuses sociales cherchent ainsi à favoriser le bien-être individuel et collectif tout en contribuant à l'émergence d'une société juste, démocratique et égalitaire, c'est qu'elles ont la conviction qu'il est possible de s'appliquer au changement social pour transformer le monde et les institutions. Ce type de conviction peut, dans les faits, rendre les travailleuses sociales soucieuses. D'abord, parce qu'elle oblige à repérer et à interpréter les facteurs économiques, politiques et juridiques qui créent des souffrances biopsychosociales chez les individus et les collectivités, voire qui empêchent la transformation des institutions et de la société. Ensuite, parce qu'elle incite les travailleuses sociales à évaluer la portée de leurs actes professionnels auprès des prestataires : est-ce que, par mes actes professionnels, j'ai pu alléger ou éliminer les sources de souffrances biopsychosociales vécues par les individus et les collectivités? Est-ce que j'ai pu favoriser la transformation des institutions et de la société? La justice sociale?

On comprend, dès lors, que si la pensée critique qui est enseignée en travail social exige la recherche incessante des souffrances biopsychosociales et des injustices, à la fois à l'intérieur et à l'extérieur de la pratique professionnelle, l'impression voulant que le monde et la profession soient dans tous leurs états apparaît alors comme une conséquence inévitable. En effet, les professionnelles, en actualisant la pensée qui se veut critique, ne peuvent observer les injustices vécues par des individus ou des collectivités de façon passive, sans vouloir, en même temps, les dénoncer et s'engager individuellement et collectivement à les éliminer.

Par ailleurs, si les professionnelles doivent posséder des habiletés qui leur permettent de mieux saisir la réalité des prestataires et du contexte social dans lequel ils s'inscrivent, elles doivent également posséder d'autres attitudes et habiletés, dont celle de bien se connaître comme travailleuse sociale professionnelle. Et, pour bien se connaître, l'apport de la pensée réflexive peut être requis, tout en étant complémentaire à la pensée critique.

2.2 La dimension réflexive du travail social

S'il semble aisé de trouver des perspectives stabilisées de la pensée critique en travail social (Motoi, 2016), il en va autrement de la réflexivité. En effet, sur le plan sémantique ou scientifique, il n'est pas simple de s'y retrouver. La plupart des écrits qui s'y consacrent évoquent l'idée qu'il n'existe pas de véritable définition de la réflexivité. Comme l'expliquent à cet effet Chouinard et Caron :

« La notion est tantôt associée à un outil pédagogique, tantôt à une compétence professionnelle, tantôt à une fonction relative à une pratique professionnelle, tantôt à une capacité d'analyse critique, tantôt encore à un concept théoriquement fondé. Aucun texte n'a proposé d'interprétation de la notion ni n'a fourni d'explications sur les fondements qui le sous-tendent. Tout semble en réalité se passer comme si le concept allait de soi, ou du moins que son sens était communément su, connu et partagé par l'ensemble des acteurs. » (Chouinard et Caron, 2015 : 16)

Partant du fait que l'utilisation du terme de la réflexivité est protéiforme et tend à demeurer ambiguë, voire utilisée à toutes les sauces, nous sommes appelés à demeurer prudents. Ce qui est certain, toutefois, c'est qu'au-delà du flou descriptif entourant le concept, il y a des repères qui sont récurrents. En effet, si nous avons à résumer ce qui ressort du *corpus* bibliographique sur le thème, nous pourrions indiquer, par exemple, que la réflexivité n'est pas acquise¹¹. Elle s'apprend. Elle implique également un retour de la pensée sur elle-même (auto-réflexivité) qui, avec le temps, permettrait (Brunel, 2006; Doly, 2013; Molina, 2016; Pallascio et Lafortune 2000; Perrenoud, 1998) :

1. d'examiner les instincts, les désirs, les incertitudes, les tendances, les valeurs, les idéaux, les normes et les principes qui la traversent et la mobilisent au quotidien;
2. de favoriser la maîtrise consciente des perceptions, des réactions et des conduites qui s'activent au gré des événements quotidiens;
3. de douter d'elle-même et de ses prétentions à la vérité;
4. d'interpréter et comprendre ce qu'elle produit sur elle-même et sur autrui, sur le monde et sur la société;
5. de donner un sens à l'existence, au travail social (conçu et/ou réalisé);
6. de se soucier d'accomplir de « bonnes » conduites ou d'en éviter de « mauvaises »;
7. de poser des questions et des interrogations et de tenter d'y répondre;
8. de justifier des choix et des conduites humaines;
9. d'imaginer des futurs potentiels et d'agir individuellement ou en groupe pour les faire advenir;
10. etc.

Dans les repères servant à la décrire, il y a aussi cette idée phare : la réflexivité ne se limite pas qu'à cette fonction auto-réflexive. Elle se conçoit aussi comme une réflexivité critique, c'est-à-dire comme une capacité à tourner son attention vers son activité (professionnelle); comme une façon « d'appréhender son action sociale et citoyenne » (Fronty, 2017 : 76) et ses conséquences; comme une manière de s'approprier les objectifs visés dans les interventions et les conditions du rapport que chacun veut instaurer avec les prestataires, les organisations et la société. Permettons-nous d'ajouter, comme le font plusieurs théoriciens, que la réflexivité :

11. Tout comme la pensée critique d'ailleurs...

1. « n'est pas spontanée. Elle est une posture mentale. Elle requiert un apprentissage, dont l'un des cadres est celui de l'apprentissage expérientiel [...] et l'investissement dans une pratique » (Fronty, 2017 : 76)
2. requiert « un travail d'analyse critique des déterminants de la pensée, de la posture, des savoirs, des idéologies et des déterminants culturels et sociaux, des croyances, de l'expérience, des pratiques et de l'implication de soi » (Bonnet et Barth, 2017 : 48)
3. demeure contextualisée, c'est-à-dire qu'elle renvoie à une réflexivité-en-situation (d'intervention)
4. possède des déclencheurs multiples : le doute, l'insatisfaction, la déception, la peur, l'incertitude, etc.
5. renvoie à des raisonnements, des connaissances et des savoirs capables de se dire aux autres, de se justifier et de se démontrer dans l'action
6. peut contribuer « à l'émancipation professionnelle et à l'autonomie de la personne qui réfléchit » (Lefebvre, 2016 : 85) ;
7. peut avoir « un impact systémique, ce qui ouvre une perspective vers les organisations réflexives » (Fronty, 2017 : 85), etc.

Au final, si quelques chercheurs peuvent établir une différence entre la dimension critique et la dimension réflexive¹² dans la formation des futures travailleuses sociales, plusieurs croient que la pensée qui se veut critique implique *de facto* une posture réflexive et y ont recours pour signifier la même chose : la réflexivité et/ou la pensée critique produisent un enseignement qui favorise chez les futures professionnelles la réflexion dans l'action et sur l'action (Dewey, 1933; Holborn 1992 ; Schön, 1983), voire le développement « d'habitudes de réflexion pour agir intelligemment » (Lefebvre, 2016 : 66) auprès des prestataires du secteur sociosanitaire. Dans cette optique, l'auto-réflexivité appelle la réflexivité critique et vice versa. En d'autres termes, comment, sans l'apport de la pensée critique-réflexive, serait-il possible de se forger une opinion professionnelle ou d'exercer un jugement professionnel de qualité? Et comment (bien) planifier, agir et évaluer les activités professionnelles auprès des prestataires et des collectivités?

La pensée critique-réflexive en travail social viserait donc davantage que le simple développement d'une préoccupation ou d'un engagement « éthique et politique qui ouvre sur soi, sur les autres et sur le monde et qui cherche, sans relâche, les fondements d'une société juste » (Richard, 2017). En effet, la réflexivité comme auto-réflexivité, mais aussi comme réflexivité critique, inviterait les futures travailleuses sociales à déconstruire ce qu'elles pensent à propos « d'elles-mêmes, des autres, des institutions ou du monde, et les convie aussi à se reconstruire dans leurs vies quotidiennes et à agir en cohérence avec les capacitacions (théoriques, philosophiques, méthodologiques et pratiques) qui font d'elles d'importantes actrices sociales » (Richard, 2017 : 67) dans leur milieu.

Cependant, quand le changement (social) est lent, l'auto-réflexivité comme la réflexivité critique peuvent peindre une image sombre de la réalité. Cette image est là, toutefois, pour inspirer le changement, pour imaginer des futurs potentiels et non pas (uniquement) pour plonger les êtres dans tous leurs états, c'est-à-dire dans des perceptions, des réactions et des conduites qui peuvent produire du mal-être au travail.

12. Voir à cet effet le texte de Dominique Mercure et Sylvie Rivard, « Le développement de la réflexivité et de la pensée critique comme piliers à l'émergence de la créativité dans la formation des futurs travailleurs sociaux », *Approches inductives : travail intellectuel et construction des connaissances*, vol. 3, n° 2, 2016, 71-91.

2.3 Un regard soucieux qui module constamment le rapport aux conditions d'exercice de la profession

En fonction de ce qui précède, on peut mieux saisir pourquoi le regard critique-réflexif que les travailleuses sociales portent sur l'état du monde, sur les lois et politiques sociales, sur le rôle de l'État, mais aussi sur leurs compétences, leurs savoirs et leurs responsabilités (déontologiques) à l'égard de la société, demeure soucieux. Nous pouvons également envisager que ce type de regard puisse mener les professionnelles à questionner le rapport qu'elles ont avec les conditions d'exercice de leur profession auprès des individus et des collectivités, surtout si elles intègrent les prescriptions morales et déontologiques décrites dans le tableau qui précède.

Or, nous le savons grâce à nos recherches antérieures (Richard, 2014) et à celles que nous menons actuellement (Richard et Gervais, 2018) auprès des travailleuses sociales canadiennes, ces prescriptions peuvent parfois différer de celles de l'employeur. En effet, il peut arriver que les fins poursuivies par l'exercice professionnel et les moyens prévus pour atteindre ces fins auprès des individus et des collectivités ne soient pas vues de la même façon par les professionnelles et leurs employeurs. Comme il se peut que l'ensemble des pratiques administratives (mode de gestion) que la direction d'un organisme actualise afin d'atteindre les objectifs qu'il s'est fixés produise un climat organisationnel qui contraint la capacité des professionnelles à exercer librement leurs activités professionnelles auprès des prestataires¹³.

Une tension peut alors émerger entre les responsabilités et les obligations que les travailleuses sociales perçoivent être les leurs et les exigences administratives et normatives des organismes qui les emploient. La managérialisation de l'État, des services publics et des activités professionnelles (Bouchat et Starquit, 2013; Giaque, 2008; Grenier et Bourque, 2016; Meyer, 2010; 2012) peuvent alors présenter des défis de taille chez les travailleuses sociales, dont celui de devoir s'écarter des pratiques professionnelles jugées de qualité et respectueuses de l'intégrité et de la dignité des individus et de la profession.

24

Mais au-delà de ces tensions entre les exigences professionnelles et organisationnelles, il faut se rappeler que le rapport que peut avoir la professionnelle avec ses conditions d'exercice professionnel est influencé par d'autres facteurs, plus personnels. En effet, si on parvient à se hisser au-delà des tensions entre les devoirs organisationnels et les devoirs professionnels au travail, on se rend compte que la règle (morale) qu'une travailleuse sociale estime devoir suivre pour garantir un exercice professionnel intègre et digne auprès du public n'est pas composée uniquement d'impératifs, comme ce qui s'impose à soi. C'est aussi, d'une certaine manière, ce qui est apprécié, désiré ou jugé légitime. Partant de là, on peut déduire que la pensée critique-réflexive en travail social, bien qu'elle mène la professionnelle à pouvoir évaluer les motifs de son intervention en fonction de critères de validité précis, bien qu'elle puisse questionner le rapport entre la conduite et la norme/le devoir au travail, produira possiblement un sentiment d'exaspération sur cette société juste et démocratique qui tarde à se réaliser.

Pourtant, la formation à la pensée critique-réflexive en travail social permet d'accéder à ce que dicte la conscience dans l'action d'intervention; une conscience qui, en plus d'analyser les finalités de la pratique et ses retombées auprès des prestataires, cherche aussi à être conforme à une exigence morale qui serait non prescriptive, ou qui ne serait pas de l'ordre d'un devoir formel, mais qui

13. C'est ce type de constat qui a mené, par exemple, les contributeurs des deux numéros du groupe GEPSO, dans la revue française *Les Études Hospitalières*, à s'interroger sur cette possibilité que les dispositifs d'évaluation organisationnels puissent figer l'engagement professionnel des travailleuses sociales, leur pratique, bref, qu'ils puissent laisser peu de place au savoir acquis dans l'expérience, à la créativité, à l'innovation. C'est aussi ce qui faisait dire à Claude Larivière que « le personnel constate souvent que les enjeux budgétaires déterminent les décisions organisationnelles, que la pression de la demande sur les services fait en sorte que la quantité menace la qualité dans un contexte où l'autonomie décisionnelle devient factice » (Larivière, 2007 : 4).

néanmoins alimenterait la conduite qu'estime devoir suivre la professionnelle pour assurer la qualité de l'exercice professionnel. Ce type d'ancrage à une conduite professionnelle estimée fait aussi écho à la question de l'adhésion à des valeurs fondatrices, à des vertus, à un vouloir-faire qui met en mouvement, mais ne serait pas nécessairement de l'ordre d'une obligation déontique en travail social. Et ce vouloir-faire peut aussi interférer dans le rapport qu'entretient la travailleuse sociale avec les conditions d'exercice de la profession au sein des organismes sociosanitaires.

En somme, on peut penser que la formation en travail social, lorsque réussie, motivera la professionnelle à vouloir s'engager, avec d'autres, pour changer et améliorer les conditions sociales, pour transformer les organismes sociosanitaires et la société. Le sentiment d'être dans tous ses états viendra donc, aussi, de la professionnelle bien formée, qui vivra une tension entre son savoir-faire, son devoir-faire et l'exercice de sa profession auprès des individus et des collectivités.

Dans cette perspective qui tient compte de l'apport de la formation à la pensée critique-réflexive en travail social, on comprend que les conditions de travail ne suffisent pas, à elles seules, à expliquer le sentiment d'évoluer dans un domaine professionnel qui a toujours été et demeurera probablement toujours dans tous ses états.

CONCLUSION

Depuis les années 1960, on peut trouver de la documentation affirmant que le travail social est dans tous ses états. Alors que bon nombre de ces écrits ciblent les causes structurelles et organisationnelles, comme le rapport de force entre employé et employeur, nous nous sommes penchés, dans ce texte, sur des éléments clés de la formation, un lieu de tension venant autant de l'extérieur (les institutions de formation, comme les universités et les organismes de régulation professionnelle) que de l'intérieur (le désir personnel de vouloir réduire ou éliminer la souffrance biopsychosociale) de la professionnelle en travail social.

25

Dans un domaine qui prône le regard réflexif-critique afin d'inspirer et d'amorcer le changement biopsychosocial, comment s'étonner que nous observions des injustices et des inégalités qui produisent de la souffrance biopsychosociale? En fait, c'est bel et bien par le fait de chercher les sources de cette souffrance que le travail social, depuis sa création, se rend légitime. Chercher les sources de cette souffrance, les nommer, les dénoncer, mais aussi tenter de les solutionner et cela, dans le but d'assurer un monde et des institutions plus justes.

Ce qui apparaît évident au terme de ce texte, c'est que les travailleuses sociales sont et seront probablement toujours conviées à agir dans un monde et au sein d'institutions en effervescence, un monde et des institutions qui, sans cesse, les obligent à « être capable de reconnaître, de dénoncer et d'agir sur les rapports d'inégalité et de pouvoir, les situations d'injustice, les conditions d'oppression et de discrimination et être en mesure d'en appréhender les effets sur la réalité des acteurs » (Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, 2012 : 19).

ABSTRACT:

This article seeks to take stock of issues that would lead us to believe that social work is in a state of upheaval. To this end, working from a decomposition of social work training and writings, we will demonstrate why social workers, given their critical and reflective attitude, cannot help but have the impression that things are in a state of upheaval. Working from that premise, we will recall that the objective of critical and reflective thinking, which is central to social work training, is not to create the biopsychosocial suffering that professionals observe, but rather, to inspire change and a commitment to others.

KEYWORDS:

Social workers, critical and reflective thinking in social work, social work crisis

RÉFÉRENCES

- Association canadienne pour la formation en travail social (2014). *Normes d'agrément*, 22 p.
- Association canadienne des travailleuses et travailleurs sociaux (2005). *Lignes directrices pour une pratique conforme à la déontologie*, 36 p.
- Bertaux, R. (2002). « Problèmes et enjeux dans l'évolution des métiers du travail social », *Communication dans le cadre du séminaire OREFQ / GREE*, 6 décembre, Pont à Mousson. <http://www.roger-bertaux.com/data/news/bertaux-problemes-enjeux-evolution-metiers-travail-social.pdf>. Consulté le 6 juillet 2012.
- Benyekhlef, K. (2015). *Une possible histoire de la norme. Les normativités émergentes de la mondialisation*, 2^e édition, Montréal, Éditions Thémis, 921 p.
- Boily, P. Y. (2014). *Les paradoxes du travail social en regard de la théorie de la complexité. Comment recréer le travail social au-delà de ses aberrations*, Doctorat sur mesure en éthique appliquée et philosophie du travail social, Université Laval, 404 p.
- Boismenu, G. et A. Noël (1995). « La restructuration de la protection sociale en Amérique du Nord et en Europe », *Cahiers de recherche sociologique*, n° 24, 49-85.
- Bonnet, D. et I. Barth (2017). « Réflexivité et travail réflexif. Une perspective pour le management des organisations », *ESKA, Revue internationale de psychosociologie et de gestions des comportements organisationnels*, 45-56.
- Bouchat, E. et O. Starquit (2013). « La managérialisation des services publics. Un pas vers la modernité ou un ver dans le fruit? », *Barricade*, 1-8.
- Bourque, D. (2017). « Les mutations du travail social : regards croisés sur l'état des lieux et perspectives internationales », *Communication dans le cadre du Colloque international*, Université du Havre – IUT du Havre (France), 23 et 24 mars 2017, Chaire de recherche du Canada en organisation communautaire, Cahier n° 17-05, mars 2017, 25 p.
- Brunel, V. (2006). « Pratique réflexives et régulation organisationnelle », *Communication et organisation*, n° 28, 2006, 17-31.
- Chouinard, I. et J. Caron (2015). « Le recours aux approches réflexives dans les métiers relationnels : modélisation des conceptions de la réflexivité », *Champ social, Phronesis*, vol. 4, n° 3, 11-21.
- Confédération des syndicats nationaux (2015). *Mémoire présenté à la Commission de la santé et des services sociaux sur le projet de loi n° 20, Loi édictant la Loi favorisant l'accès aux services de médecine de famille et de médecine spécialisée et modifiant diverses dispositions législatives en matière de procréation assistée*, 16 mars 2015, 18 p.
- Conseil canadien des organismes de réglementation en travail social (2012). *Profil des compétences des travailleuses sociales et travailleurs sociaux débutants au Canada*, 61 p.
- Contandriopoulos, D., Perroux, M., Brousselle, A. et M. Breton (2014). *Analyse logique des effets prévisibles du projet de loi n° 10 et des avenues d'intervention souhaitables*, 22 p.
- Déry, S. (2014) « L'Office des professions du Québec » : 14, dans L. Langlois (sous la dir.), *Le professionnalisme et l'éthique au travail*, 2^e édition, PUL.
- Deslauriers, J.-P. et D. Turcotte (2015). *Introduction au travail social*, 3^e édition, Presses de l'Université Laval, 382 p.
- Dewey, J. (1933). *How we think. A restatement of the relation of reflective thinking to the educative process*, Lexington, Massachusetts, D.C. : Heath and Company, 324 p.
- Doly, A. M. (2013). *La métacognition : de sa définition par la psychologie à sa mise en œuvre à l'école*, <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00835076/document>. Consulté le 2 mars 2018.
- Dubois, S. et E. Boudou-Laforce (2017), « Crise québécoise dans les domaines de l'intervention sociale », *Le Devoir*, 11 septembre 2017, <http://www.ledevoir.com/opinion/idees/507677/crise-quebecoise-dans-les-domaines-de-l-intervention-sociale>. Consulté le 11 septembre 2017.
- Favreau, L. (1987) « Le travail social à l'aube de 1990 : nouvelles tâches et remise en question des approches de formation », *Service social*, vol. 36, n° 2-3, 478-491.

- Fédération internationale des travailleurs sociaux. La définition de l'éthique en travail social et la déclaration de principes de la FITS, https://www.anas.fr/L-Ethique-en-Travail-Social-Declaration-de-Principes-de-l-IFSW_a207.html. Consulté le 11 septembre 2017.
- Fronty, J. (2017). « La réflexivité : une soft skill du manager de demain? », *Revue Internationale de psychosociologie et de gestion des comportements organisationnels*, Supplément (HS), 73-90.
- Giauque, D. (2008). « Les agents publics face à la managérialisation de leurs activités », *PRISME*, n° 9, 9-13, <http://www.hepl.ch/files/live/sites/systemsite/files/prismes/prismes-9-2008-hep-vaud.pdf>. Consulté le 11 septembre 2017.
- Grenier, J. et M. Bourque (2016). « Les politiques publiques et les pratiques managériales : impacts sur les pratiques du travail social, une profession à pratique prudentielle », *Forum*, n° 147, 8-17.
- Grenier, J. et M. Bourque (2014). *L'Évolution des services sociaux du réseau de la santé et des services sociaux du Québec. La NGP ou le démantèlement progressif des services sociaux*. UQO, http://aqdr.org/wp-content/uploads/fds/fds_3NGP_20150105.pdf. Consulté le 2 février 2015.
- Groulx, L.-H. (1993). *Le travail social. Analyse et évolution*, débats et enjeux, Montréal, Agence d'Arc, 297 p.
- Holborn, P., Wideen, M. et I. Andrews (sous la dir.) (1992). *Devenir enseignant. D'une expérience de survie à la maîtrise d'une pratique professionnelle*, Montréal : Éditions Logiques, 1992, 481 p.
- Julier, C.-R. (2004). « Travail social en crise, travail social de crise », dans O. Amiguet et C. R. Julier (sous la dir.), *Les enjeux contradictoires dans le travail social, Perspectives systémiques*, Paris : Éditions Érès, 7-14.
- Junod, R., Romagnoli, S. et J.-M. Denervaud (2017). *L'inquiétude pour le monde et la pensée critique*, Éditions IES, 96 p.
- Larivière, C. (2007). « L'environnement de travail des établissements publics : les facteurs essentiels au bon climat de travail », *Le Climat de travail, Réseau Conseil Interdisciplinaire du Québec*, <http://www.rciq.ca/>. Consulté le 8 mai 2010.
- Lefebvre, J. (2016). *Étude des catégories de réflexion sur l'action d'enseignantes et d'enseignants novices à l'ordre d'études collégiales, secteur technique*, Thèse présentée à la Faculté d'éducation en vue de l'obtention du grade de Philosophie Doctor (Ph.D.), Université de Sherbrooke, 249 p.
- Ligue des droits et libertés (2013). *Rapport sur l'état des droits humains au Québec et au Canada*, 49 p.
- Le Commissaire à la santé et au bien-être (2008). *Explorer les enjeux dans le domaine de la santé et du bien-être*, Québec, 55 p.
- Le Protecteur du citoyen (2015). *Avis du Protecteur du citoyen sur les frais accessoires en matière de santé et de services sociaux*, 36 p.
- Lévesque, J. et R. Mayer (1994). « L'État-providence à bout de souffle », *Intervention*, n° 98, 32-41.
- L'Italien, F. (2003). « La nouvelle ère des managers. Remarques sur la raison gestionnaire des États contemporains », *Société*, n° 23, 63-72.
- Mayer, R. et L. Groulx (1987). « Synthèse critique de la littérature sur l'évolution des services sociaux au Québec, depuis 1960 », rapport n° 42 présenté dans le cadre du programme de recherche de la Commission d'enquête sur les services de santé et les services sociaux du Québec, 171 p.
- Mercure, D. et S. Rivard (2016). « Le développement de la réflexivité et de la pensée critique comme piliers à l'émergence de la créativité dans la formation des futurs travailleurs sociaux », *Approches inductives : travail intellectuel et construction des connaissances*, vol. 3, n° 2, 71-91.
- Meyer, V. (sous la dir.) (2010). « Normes et normalisation en travail social », *GEPSO, Les Études Hospitalières*, Paris, 182 p.
- Meyer, V. (sous la dir.) (2012). « 2002-2012 : performance, sens et usure dans les pratiques des professionnels en travail social », *GEPSO, Les Études Hospitalières*, Bordeaux, 258 p.
- Molina, Y. (2016). « La pratique réflexive dans la formation en travail social. Le parcours de professionnalisation et le mémoire de recherche », *Approches inductives*, vol. 3, n° 1, 68-90.
- Motoi, I. (2016). « La pensée critique du point de vue du travail social », *Revue Sciences et Actions Sociales, SAS*, n° 5, http://www.sas-revue.org/31-n-5/dossiers-n-5/index.php/31-n-5/dossiers-n-5/82-la-pensee-critique-du-point-de-vue-du-travail-social#porcessus_reflexif. Consulté le 4 mars 2018.
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (2006). *Référentiel de compétences des travailleuses et des travailleurs sociaux*, 24 p.
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (2012). *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*, 32 p.

- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (2012), *Le référentiel d'activité professionnelle lié à l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social au Québec*, 93 p.
- Pallascio, R. et L. Lafortune (sous la dir.) (2000). *Pour une pensée réflexive en éducation*, PUQ, 370 p.
- Parazelli, M. et I. Ruelland (2017). *Autorité et gestion de l'intervention sociale. Entre servitude et actepouvoir*, Presses de l'Université du Québec, 157 p.
- Perrenoud, P. (1998). *De la réflexion dans le feu de l'action à une pratique réflexive*, Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation, Université de Genève, https://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php_main/php_1998/1998_31.html. Consulté le 7 avril 2018.
- Richard, S. (2017). Recension de l'ouvrage de Roland Junod, Simone Romagnoli et Jean-Marc Denervaud, *L'inquiétude pour le monde et la pensée critique*, Éditions IES, 2017, 96 p., dans *Intervention*, n° 146, 67.
- Richard, S. (2014). *L'impact des normativités organisationnelles et professionnelles sur la santé psychique des travailleurs sociaux : enjeux pour la pratique du travail social*, Thèse de doctorat, Université Laurentienne, 936 p.
- Richard, S. et S. Laflamme (2016)., « La santé psychique des travailleuses sociales du Québec et de l'Ontario », *Intervention*, n° 144, 55-70.
- Richard, S. (2016). « La souffrance morale au travail : enjeux pour les intervenants en RI », *Le Relief*, vol. 2, n° 1, 18-31.
- Richard, S. et G. Gervais (2018). « Les défis auxquels sont confrontées les travailleuses sociales au travail et leurs impacts sur l'exercice professionnel : parlons-en ensemble dès maintenant », *La Revue de l'ATTSO*, <http://campaign.r20.constantcontact.com/render?m=1110968675781&ca=86bf7014-ac90-4695-a053-5d7f7fa9392b>. Consulté le 3 mars 2018
- Rivard-Leduc, M. (2009). « Que sont les travailleurs sociaux devenus? Un demi-siècle d'évolution de la pratique du travail social au Québec (1960-2010) », *Intervention*, n° 131, 24-33.
- Rousseau, M.-L. (2018). « Les travailleurs sociaux sont aussi au bout du rouleau », *Le Devoir*, 13 février, <https://www.ledevoir.com/societe/520047/sante-travailleurs-sociaux-au-bout-du-rouleau>. Consulté le 13 février 2018.
- Schön, D. (1983). *The reflective practitioner*, New York, NY : Basic Books, 384 p.
- Supiot, A. (2011). *Critique du droit du travail*, PUF, Paris, 2^e édition, 280 p.
- VanDuzer, J. (2004). *La santé, l'éducation et les services sociaux au Canada : l'incidence de l'AGCS*, Ottawa, décembre 2004, 220 p.
- Welch, D. (1998). « Social Ethics, Overview », *Encyclopedia of Applied Ethics*, vol. 4, Londres/San Diego, Academic Press, 143-151.