

Médias sociaux et travail identitaire : le cas des travailleuses sociales au Québec

Flavie Lemay, Doctorante en travail social, Université de Montréal, Collaboratrice scientifique, HES-SO Valais-Wallis (Suisse)

flavie.lemay@hevs.ch

Yves Couturier, Ph.D., Professeur, École de travail social, Université de Sherbrooke

yves.couturier@usherbrooke.ca

François Aubry, Ph.D., Professeur, Département de travail social, Université du Québec en Outaouais

francois.aubry@uqo.ca

RÉSUMÉ :

Cet article explore le rôle des médias sociaux dans le travail identitaire des travailleuses sociales (T.S.) au Québec. Il s'appuie sur la théorie de l'identité professionnelle de Dubar (2015). L'étude repose sur des visites commentées menées auprès de 14 T.S. et/ou futures T.S. actives sur des groupes Facebook professionnels. Les résultats montrent que ces groupes, bien qu'utilisés majoritairement de manière passive, offrent un espace de travail identitaire permettant le renforcement de sa propre identité professionnelle, l'élargissement de celle-ci, la remise en question et la consolidation identitaire par des débats et la confrontation à l'identité d'autres T.S. En somme, les participantes révèlent que ces groupes sont, pour elles, un espace propice au travail identitaire, tant individuel que collectif.

93

MOTS-CLÉS :

Travail identitaire, médias sociaux, Facebook, travail social, transactions

INTRODUCTION

Les T.S. sont-elles friandes de médias sociaux? Utilisent-elles ce genre de plateforme pour se regrouper et échanger? Si l'on regarde uniquement la plateforme Facebook, puisque c'est celle qui sera abordée dans cet article, nous avons pu identifier 185 pages et 67 groupes spécifiquement liés au travail social au Québec. Certaines pages présentent plus de 20 000 mentions « j'aime » et certains groupes comptent plus de 9000 membres, diffusant parfois plus de 10 publications par jour. Ces nombres montrent que les médias sociaux comme Facebook sont déjà bien utilisés par les T.S. Pourtant, peu de recherches se sont attardées au phénomène. Ces groupes et pages étant réservés aux professionnelles et futures professionnelles du travail social, nous trouvons donc intéressant de nous pencher sur le potentiel travail identitaire qui s'y effectue. L'objectif de cet article est de préciser le rôle des groupes d'échange entre pairs sur le travail identitaire des T.S. au Québec. Pour ce faire, l'article croise deux champs d'études, celui du travail identitaire et celui du travail social. Ce texte présentera tout d'abord une recension des écrits scientifiques sur la place des médias sociaux dans le travail identitaire, suivie du cadre théorique choisi, de la méthodologie et des résultats. Finalement, ces derniers seront traités dans la discussion. Celle-ci mettra aussi la lumière sur de nouveaux éléments théoriques qui ont émergé des résultats de la recherche.

1. Recension des écrits scientifiques

Le rôle des médias sociaux dans le travail identitaire est de plus en plus étudié. Certaines recherches montrent que leur large utilisation joue un rôle clé dans l'affirmation, l'exploration et la clarification de l'identité professionnelle sur le plan individuel (Alharbi et al., 2020; Allan et Lewis, 2006; Leidner et al., 2018; Magogeat, 2019). En exploitant les possibilités offertes par la socialisation en ligne, les professionnels de diverses disciplines peuvent renforcer leur positionnement et réaffirmer leur rôle dans leur domaine (Hardof-Jaffe et al., 2020). Pour les novices ou les étudiants en formation, les plateformes numériques peuvent favoriser un espace d'initiation à leur future profession : ils y découvrent les pratiques et valeurs de leur discipline, développant ainsi une base d'identification et de reconnaissance (Alharbi et al., 2020). Au-delà de l'initiation, ces plateformes offrent aussi un espace de présentation dans lequel les individus peuvent contrôler et adapter l'image de leur identité professionnelle, tout en s'affranchissant des contraintes de temps et de lieu associées aux interactions présentielles (Bodell et Hook, 2011; Kasperuniene et Zydziunaite, 2019). Ces études montrent aussi que les médias sociaux offrent un espace où ils peuvent créer et maintenir des liens sociaux (Stanfield et al., 2017). En effet, certaines plateformes semblent être des espaces privilégiés où les membres peuvent partager leurs réussites et leurs difficultés, dans une démarche de partage d'expériences. Elles offrent un cadre propice pour obtenir un soutien professionnel entre pairs, bénéficier d'un appui émotionnel, renforcer le sentiment de communauté et réduire l'isolement professionnel (Alharbi et al., 2020; Allan et Lewis, 2006; Cabiati, 2021; Cohen et Richards, 2015; Davis, 2015; Fuhrman, 2022; Gandy-Guedes et al., 2016; Magogeat, 2019; Stanfield et al., 2017; Taiwo et al., 2022). Ces plateformes peuvent aussi devenir des lieux de négociation identitaire, où se jouent des processus de résistance, de réaffirmation et même de désidentification, lorsque les usagers choisissent d'abandonner certaines facettes de leur identité professionnelle ou d'en créer de nouvelles en réponse aux attentes sociales ou aux dynamiques de pouvoir dans le groupe (van Zoonen et Treem, 2019). Les médias sociaux deviennent donc de plus en plus des espaces favorables au travail identitaire collectif.

2. Cadre théorique

La théorie centrale de cet article est celle de l'identité professionnelle de Claude Dubar (2015). Le sociologue est reconnu pour ses contributions à la sociologie des professions, notamment appliquée au travail social. Dans ses travaux, Dubar (2015) explore les processus de construction identitaire, articulant l'identité en tant qu'espace de tensions entre les dimensions personnelle et sociale, individuelle et collective. Selon lui, l'identité d'un individu, simultanément subjective et objective, résulte d'une interaction dynamique entre une « identité pour soi » et une « identité pour autrui » (Dubar, 2015, p. 104). La première se fonde sur l'incorporation individuelle d'un parcours de vie unique, produisant une identité « réelle »; la seconde, produite par des institutions ou des acteurs extérieurs au sujet, constitue une identité sociale « virtuelle » (Dubar, 2015). Ces identités étant parfois dissonantes, l'individu va alors chercher à réduire cet écart, en mobilisant deux types de stratégies : 1) une transaction externe, de nature objective, visant à ajuster l'identité qu'il a de lui-même à celle que les autres lui attribuent; et 2) une transaction interne, plus subjective, par laquelle il tentera de préserver des éléments de son identité héritée, construite au fil de son parcours de vie, tout en s'ouvrant à la possibilité d'en développer de nouvelles.

Dans ce cadre, l'identité est le produit de processus transactionnels dont le succès ou l'insuccès peuvent donner lieu à des crises identitaires (Dubar, 2015). Ces dynamiques s'inscrivent dans deux processus distincts, mais complémentaires : le processus biographique, qui concerne l'identité pour soi et qui se construit à partir des expériences et des aspirations personnelles, et le processus relationnel, qui concerne l'identité pour autrui et qui reflète la reconnaissance sociale et les attentes

des autres (Osty, 2002). L'identité professionnelle, en particulier, dépend de la reconnaissance des compétences du sujet par les institutions du travail, reflétant par là les socialisations passées et la formation continue (Alharbi et al., 2020; Gentili, 2005; Osty, 2002). Elle constitue ainsi une identité sociale située, façonnée par les trajectoires individuelles et par les institutions du travail et de la formation (Dubar, 2015).

Le travail identitaire, comme décrit par Brown (2017), fait référence aux multiples façons dont les individus construisent, adaptent, revendiquent ou rejettent des identités à partir des ressources qui leur sont disponibles, comme les médias sociaux. Ce processus, comme le soulignent Beech (2008) ainsi que Bonneau et ses collaborateurs (2023), est donc intentionnel et actif, et permet de donner forme à une identité singularisée. Ce travail identitaire ne se manifeste pas uniquement lors de périodes de transition ou de remise en question, mais, comme l'a soutenu Dubar (2015), il s'opère tout au long de la vie à travers les différentes expériences et interactions, tant sur le plan personnel que professionnel (Bennett, 2017). Les individus ne sont donc pas de simples spectateurs passifs face aux dynamiques identitaires. Lorsqu'ils rencontrent des tensions ou des déséquilibres identitaires, ils adoptent une posture active face à ces défis, ce qui peut même les conduire à une forme de résistance (Bonneau et al., 2023). Le travail identitaire est donc l'activité par laquelle les transactions internes et externes définies par Dubar (2015) s'accomplissent afin de rétablir un certain équilibre entre les différentes facettes de l'identité.

3. Méthodologie

Cet article présente une partie des résultats obtenus dans le cadre du projet de la thèse par article de l'auteure principale. Il permet de répondre à un des quatre objectifs de thèse de l'auteure, soit « identifier la place des groupes d'échange entre pairs sur les médias sociaux dans le parcours de travail identitaire des T.S. au Québec¹ ». Nous nous concentrons donc uniquement sur les résultats liés directement au travail identitaire. Certains éléments peu explorés ici sont davantage étudiés dans un autre article de la thèse de l'auteure (Lemay et al., 2025).

95

3.1 Collecte de données

Les données utilisées pour cet article proviennent de visites commentées réalisées avec 14 futures professionnelles et/ou professionnelles du travail social au Québec (une étudiante, 2 étudiantes et professionnelles et 11 professionnelles). Les participantes rencontrées font toutes partie d'au moins un groupe Facebook sur la thématique du travail social. Le recrutement s'est fait par le truchement de diverses plateformes (Facebook, Instagram et LinkedIn).

Les données ont été principalement collectées au moyen de visites commentées, une méthode de collecte de données par laquelle le chercheur examine les traces d'activités en ligne d'un participant, en lui demandant de les expliquer à haute voix (Gallant et al., 2020). Cela permet d'observer les données dans leur contexte de création et d'en comprendre le sens grâce aux explications de leur auteur. Cette approche permet ainsi d'explorer la diversité des usages et de mieux saisir le sens de leur production (Gallant et al., 2020). Cette méthode, usuelle dans l'étude des médias sociaux, est employée lorsque l'objectif de la recherche est d'analyser les traces d'une activité, ou encore lorsque l'on souhaite inciter le participant à discuter de ses pratiques numériques, comme c'était le cas dans cette étude.

1 Les trois autres objectifs de la thèse sont : 1) décrire les usages de groupes d'échange entre pairs sur Facebook par les travailleuses sociales au Québec; 2) comprendre les sens de ces usages; et 3) contribuer à une théorisation du travail identitaire en contexte numérique.

La visite commentée se déroule en deux étapes, soit un entretien semi-dirigé avec les participants, suivi d'une visite de leurs traces d'activités numériques (Gallant et al., 2020). Dans le cadre de cette recherche, l'entretien semi-dirigé, d'une durée de 60 minutes, a été réalisé par Teams, puis a été suivi d'une discussion sur leurs traces d'activités. L'entretien a exploré le sens de leurs usages de tels groupes d'échange, ainsi que la place de ces derniers dans leur parcours identitaire. Pour ce second thème, les participantes ont été amenées à se remémorer leur début sur ces groupes. Le but était de comparer leurs propos avec les traces qu'elles ont laissées en ligne et leur donner l'occasion de préciser et d'expliquer certaines interactions. Les résultats présentés dans cet article proviennent tant de l'entretien semi-dirigé que de la discussion sur les traces d'activités.

3.2 Analyse des données

Les données collectées ont été analysées de façon semi-inductive, c'est-à-dire que le projet s'est basé sur des concepts théoriques jugés pertinents pour l'analyse, mais que nous avons aussi laissé émerger de nouveaux éléments des entretiens. Dans le cadre de ce projet, c'est la théorie de l'identité professionnelle de Dubar (2015) qui a été utilisée comme un cadre général. L'analyse a spécifiquement porté sur le rôle des médias sociaux dans les processus biographique et relationnel des participantes. Pour illustrer cette démarche, une ligne du temps biographique a été élaborée, qui présente les sous-catégories explorées avec elles. En plus des processus biographique et relationnel, les données ont été analysées du point de vue des transactions (interne et externe) de la théorie de Dubar et d'un point de vue plus large, celui du travail identitaire. En ce sens, les participantes ont été questionnées sur la place de ces groupes dans leurs moments de travail identitaire.

3.3 Considérations éthiques

La recherche impliquant des êtres humains soulève de nombreuses questions éthiques, et l'intégration des médias sociaux les accentue. Ces enjeux concernent notamment le respect de la confidentialité, le consentement éclairé, l'anonymat et la distinction entre vie privée et publique, dans un contexte d'hyper-traçabilité de leur activité en ligne. Afin de minimiser les risques, notamment en matière d'identification des participantes, il a été décidé de ne divulguer aucun nom de groupe ou de page, et de ne pas inclure de citations issues de publications écrites. Ce choix a été fait en raison de la facilité avec laquelle il est possible de retrouver des propos écrits sur le web. Cependant, quelques citations des visites commentées ont été incluses, puisque celles-ci ne sont pas retraçables en ligne. L'étude a obtenu l'approbation du comité d'éthique de la recherche de l'Université de Montréal.

4. Résultats

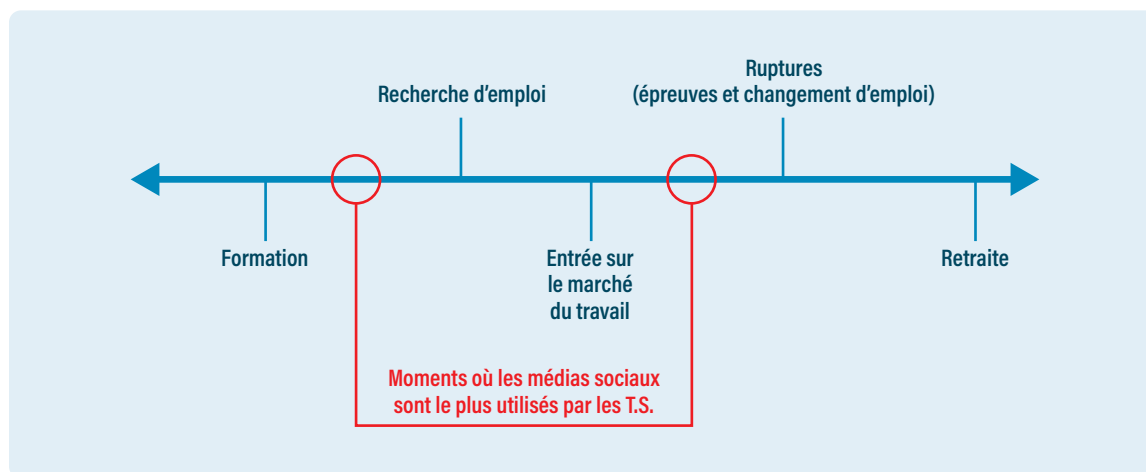
Nous avons choisi de présenter les résultats de cette recherche en suivant les différents concepts de la théorie de Dubar décrite plus haut. Nous aborderons donc le rôle des médias sociaux dans le parcours de travail identitaire de façon plus large, en recourant aux concepts de parcours biographique et relationnel, puis irons plus en profondeur en nous basant sur le concept de transaction et en proposant quatre formes de transactions évoquées par les participantes.

4.1 Médias sociaux au cœur des processus biographiques et relationnels

Tout d'abord, l'analyse a porté sur l'usage de ces groupes lors du parcours biographique des participantes. Les données collectées montrent que ces groupes sont présents tout au long de leur

trajectoire professionnelle, et ce, souvent dès la formation. Les entretiens ont par ailleurs permis de relever deux moments dans les parcours biographiques au cours desquels les T.S. ont fait un usage plus intensif de ces groupes (figure 1).

Figure 1 Usage des médias sociaux par les T.S. au fil de leur parcours professionnel



Durant la formation en travail social : les groupes Facebook sont alors utilisés à plusieurs fins. Ils facilitent un sentiment d'appartenance, soutiennent le développement de l'identité en tant que travailleuse sociale, permettent une meilleure compréhension des différents milieux de pratique et favorisent la mobilisation autour de questions professionnelles et sociales : « J'y allais pour me préparer à ma future carrière, voir ce qui s'y dit. Pour moi, c'était une mine d'informations sur les T.S. » (Q14).

97

Une fois en emploi : les participantes ont dit continuer d'utiliser ces groupes une fois en emploi, mais avec des objectifs légèrement différents. En effet, elles ont dit y rechercher principalement des outils et conseils pratiques pour l'accomplissement de leur travail. Une participante évoque : « À ce moment-là, j'avais besoin d'un groupe pour ventiler. Puis après c'était plus au niveau clinique, pour avoir des outils, parce que tu sors de la formation avec presque rien. Tu finis ton bac avec pas tant d'outils que ça » (Q01).

En plus de ces objectifs plutôt concrets, elles ont mentionné faire usage de ces groupes afin de renforcer leur sentiment d'appartenance à la profession et de défendre leur rôle professionnel dans un contexte social ou de travail parfois difficile. Les participantes ont déclaré ne pas avoir utilisé ces groupes pour trouver un premier emploi. En revanche, une observation de publications sur ces groupes (Lemay, 2026) montre que les membres vont parfois chercher des informations sur des postes ouverts dans des milieux de travail en particulier. De plus, certaines participantes ont signalé une plus grande implication dans ces groupes lors de moments critiques de leur carrière, comme lors de la commission Laurent, formée à la suite du cas tragique de la fillette de Granby², ou lors de changements d'emploi. Tout cela dénote que l'utilisation de ces espaces est intrinsèquement liée à la trajectoire professionnelle des T.S., de la formation aux moments clés de leur carrière. Lors de la phase de formation, la forte utilisation de ces groupes semble aussi liée à

2 La commission Laurent a été lancée au Québec à la suite de la mort tragique d'une fillette qui était suivie par la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ). Pour plus d'infos : <https://www.csdepj.gouv.qc.ca/accueil/>

des besoins de socialisation et de développement identitaire. Par la suite, l'activité dans ces groupes semble davantage liée aux besoins pratiques et aux défis rencontrés dans le cadre professionnel, confirmant ainsi leur capacité à soutenir l'ajustement des T.S. dans leur parcours professionnel.

Le deuxième élément de la théorie de Dubar sur lequel a porté l'analyse, intimement lié à la dimension biographique de l'identité, est celui du processus relationnel. Nous avons ici questionné les T.S. sur leurs échanges avec les autres membres des groupes. La majorité des participantes ont dit entrer très peu en interaction directe avec les autres membres des groupes (n=10/14). Il semble qu'elles aient une participation plutôt passive, c'est-à-dire qu'elles ne publient pas et lisent surtout les publications des autres membres, en commentant ou en n'y réagissant que rarement (Lemay, 2026). Elles ont toutefois affirmé commenter à l'occasion lorsqu'elles ont une réponse précise à donner à une question posée par un utilisateur :

Ouais, donc finalement, c'est pas juste pour avoir des ressources. C'est aussi pour aider les autres. J'y ai pas pensé vite de même, mais oui effectivement. Ici la personne se préparait pour une entrevue à la [milieu de travail]. Puis, comme je travaille aussi [milieu de travail], je lui ai dit que je pouvais peut-être l'aider, même si c'est pas la même région. (Q02)

Cependant, ce n'est pas parce qu'elles n'entrent pas directement en contact avec les autres membres qu'elles n'ont pas d'interactions avec elles. En effet, le simple fait de lire les publications et leurs commentaires constitue une forme d'interaction, que l'on peut qualifier d'indirecte.

Les participantes font donc en majorité preuve de prudence dans leurs interactions en ligne. Cette prudence, souvent évoquée par les participantes, est l'une des tonalités que prend le travail identitaire dans le contexte des médias sociaux (Lemay et al., 2025). Les T.S. n'abordent pas certains sujets, voire ne participent pas de façon active, afin de volontairement éviter les risques pour leur santé mentale (hyper-connectivité, trop-plein de négatif, épuisement, etc.) ou leur carrière professionnelle (réputation professionnelle, sanction professionnelle à la suite de propos tenus en ligne, non-obtention d'une promotion, etc.). En ce sens, plusieurs participantes estiment que ces groupes ne sont pas des espaces sécuritaires puisque des membres peuvent colporter ce qui s'y discute, sans compter que les employeurs eux-mêmes peuvent y adhérer.

Ainsi, en devenant membre de ces groupes et en y participant, même de façon passive ou indirecte, les T.S. participent tout de même à un processus relationnel impliquant d'autres T.S. Malgré la prudence qui la caractérise, cette interaction semble malgré tout importante dans leur développement identitaire, selon la majorité des participantes. Elles expliquent que le fait d'être confrontées à d'autres visions du travail social, même indirectement, les amène à repenser et à retravailler leur propre vision de la profession :

Moi, je ne participe pas, mais je regarde les raisonnements des autres. Je trouve ça intéressant aussi de voir d'autres façons d'intervenir que la mienne. Voir d'autres contextes de travail aussi, parce que justement, moi, je travaille seulement en [milieu de travail]. Ça me permet de voir c'est quoi un milieu hospitalier, c'est quoi le milieu des travailleurs sociaux dans les écoles, c'est quoi être travailleurs sociaux au fédéral. Ça donne une vue de différents domaines en travail social. (Q02)

Des fois, je trouve intéressant de voir les différentes perspectives, même si moi j'écris pas la mienne. De voir comment les gens se positionnent en travail social par rapport à certains enjeux. (Q13)

Les répondantes estiment que ces groupes leur permettent de voir comment les autres T.S. travaillent et réfléchissent, ce qui les incite à se questionner sur leurs propres façons de travailler.

Cela leur permet de voir la diversité des rôles que les T.S. peuvent occuper en fonction des milieux, ce qui est généralement difficile à faire dans son propre milieu de travail. Cela concourt à l'expansion de leur compréhension de la profession en mode sécuritaire. Une participante a mentionné se sentir plus à l'aise d'explorer les débats entourant le travail social dans un contexte numérique :

Pour moi, justement, l'inscription à un groupe comme ça, c'est une façon efficace, et je dirais simple, d'avoir un certain sentiment d'appartenance au groupe. D'avoir un peu ce lien-là avec le travail social parce que, des fois, dans mon équipe de travail, j'ai pas toujours cet appui-là. Je ne me sens pas toujours dans un « safe space ». De pouvoir critiquer un peu, de pouvoir vraiment réfléchir sur la profession, alors que là c'est un espace pour ça. Donc pour moi, c'est là que ça vient consolider un petit peu plus mon identité professionnelle. (Q12)

Les médias sociaux semblent donc favoriser l'expansion du processus relationnel dans le parcours identitaire des T.S., en les mettant en contact avec un grand nombre de professionnelles de leur discipline, et provenant de divers milieux de travail. La plateforme permet un échange direct, ou indirect, entre ses membres, leur laissant le choix de leur niveau de participation; dans ce cas-ci, les participantes ont toutes mentionné préférer l'indirect (commenter, réagir, lire, ou ignorer). De surcroît, ces médias sociaux offrent un espace dans lesquels les T.S. seront confrontées à d'autres visions de leur profession et par conséquent amenées à chercher un équilibre entre leur vision du travail social et celle présentée par les autres membres. Cette forme de travail identitaire incarne pour le monde numérique les transactions conceptualisées par Dubar (2015).

4.2 Formes de transactions identitaires en contexte de médias sociaux

L'analyse transversale des données des entretiens a permis de faire ressortir quatre formes de transactions identitaires :

1. Renforcement de l'identité par la confirmation : lorsqu'une travailleuse sociale trouve dans les publications des idées ou des points de vue qui résonnent avec ses propres convictions, cela renforce sa conception de la profession. Ce processus de validation lui permet de se reconnaître dans les valeurs partagées avec ses pairs, ce qui renforce l'identité professionnelle déjà en place.

Les plus beaux échanges profonds que j'ai eus sur le travail social, c'est même pas dans les supervisions que j'ai reçues. C'est vraiment sur les réseaux sociaux que j'ai pu m'allier à différentes personnes militantes qui partagent une flamme similaire et où j'ai pu apprendre très, très vite. (Q08)

2. Consolidation de l'identité par la confrontation : des participantes ont évoqué que certaines publications présentent des perspectives ou des pratiques différentes de celles qu'elles soutiennent. Cette opposition face aux propos et pratiques de certains membres peut les emmener à consolider leur propre vision de la profession, en renforçant leur adhésion à des normes ou à des pratiques qu'elles considèrent comme essentielles :

Plus je vois des publications qui s'éloignent de ce que c'est pour moi [le travail social], plus ça me renforce dans ma propre vision de ce que c'est le travail social. Mais je ne dirais pas que les pages ont changé ma vision. En tout cas, ça l'a peut-être juste solidifiée. (Q04)

3. Élargissement de l'identité par la découverte : à travers ces groupes, les travailleuses sociales sont exposées à de nouveaux milieux de travail, de nouveaux outils, de nouvelles formes d'intervention, d'autres réalités professionnelles, ainsi qu'à des rôles qu'elles ne connaissaient pas. Cela leur permet d'élargir leur conception du travail social et, par conséquent, d'enrichir leur identité professionnelle

« Ça me permet aussi de voir comment des travailleurs sociaux dans différents domaines travaillent. Ça me permet de construire et développer mon bagage d'intervenante ». (Q02)

4. Remise en question par la lecture de débats : enfin, certaines T.S. peuvent observer des débats au sein du groupe. En lisant les échanges, elles sont amenées à réfléchir à leur propre position et à celle défendue dans le débat, sans que cela soit nécessaire de l'exprimer publiquement. Ce processus les conduit parfois à remettre en question certains aspects de leur identité professionnelle et à se repositionner en fonction de nouvelles perspectives.

Moi, je vais les lire, j'embarque pas, j'embarque jamais là-dedans par exemple. Puis ça te fait réfléchir. Ça me fait voir un peu... Tu sais, même moi, sur ma pratique réflexive, est-ce que ça c'est correct, quand je dis ça de même? Ah, je savais pas que c'était oppresseur selon telle communauté, alors des fois ça peut me faire réfléchir sur ma pratique, sur la façon dont je m'exprime, entre autres. (Q12)

Ces quatre formes de transactions identitaires sont toutes observables dans les propos des participantes. Aucune ne semblait plus présente que les autres, même à certains moments du parcours professionnel. Nous aurions pu penser que l'élargissement de l'identité par la découverte serait plus présent en début de parcours, puisque c'est le moment de découverte de la profession, mais ce n'était pas le cas. En fait, la profession du travail social est si variée que les enjeux vécus ne sont pas les mêmes d'un milieu à un autre. Les participantes nous ont dit aimer pouvoir lire sur ce qui se passe dans les autres milieux de travail et ce que les T.S. y font. Cet aspect de découverte, comme les trois autres, reste donc présent tout au long du parcours professionnel.

Pour leur part, les visites commentées nous ont montré que ces groupes ne constituent pas un facteur principal de ce travail identitaire, comme l'est la formation initiale, mais agissent plutôt comme des outils facilitant ce processus à long terme. Certaines formes particulières de travail identitaire apparaissent néanmoins difficiles sans l'apport spécifique de ces groupes. Par exemple, les T.S. n'auraient probablement pas accès à une si grande variété de réalités professionnelles ni à autant de perspectives provenant d'autres T.S. sans ces espaces de partage. Étant donné que la majorité des participantes affirment consulter ces groupes plusieurs fois par semaine, nous pouvons avancer l'hypothèse que le travail identitaire se déroule donc en continu. Cela renvoie à la notion de travail identitaire continu (Bonneau et al., 2023).

Les médias sociaux, dans ce contexte, permettent également de nourrir la dimension collective de l'identité professionnelle. Ce travail identitaire collectif passe par les débats, échanges et réflexions sur ce qu'est le travail social et son avenir :

L'identité en travail social, ce n'est pas notre force. On a un cours de 45 heures sur la définition du travail social et la conclusion c'est qu'on ne sait pas exactement c'est quoi le travail social. Alors peut-être qu'en ce moment, c'est par les réseaux sociaux que collectivement on va arriver à mieux se définir comme T.S. (Q08)

Les notions de collectif et de réflexion critique sont importantes en travail social, mais peuvent être plus difficiles à faire vivre dans certains milieux de travail restreints ou homogènes, où les T.S. se retrouvent souvent à exercer des tâches similaires. Par exemple, ces groupes, même s'ils favorisent des échanges asynchrones, sont souvent des espaces de débats et de discussions sur les

enjeux sociopolitiques du moment. Ces résultats montrent donc une forme collective de travail identitaire, comme défini par Bonneau et ses collègues (2023), pouvant aller jusqu'à la résistance et la remise en question (van Zoonen et Treem, 2019), souvent par le biais de groupes liés à la mobilisation et à l'organisation de manifestations. Les expériences rapportées par les participantes montrent donc que les médias sociaux peuvent être, de par la diversité des publications et formats d'interaction, des espaces propices au travail identitaire individuel comme collectif.

5. Discussion

Les résultats de cette étude offrent un éclairage sur la façon dont les médias sociaux, et plus particulièrement les groupes Facebook professionnels, participent au travail identitaire de travailleuses sociales au Québec.

Si Bonneau et al. (2023) ont mis en lumière la manière dont les identités professionnelles se développent à travers des narratifs en ligne, cette étude confirme cette perspective en montrant que les T.S. participent à une forme de travail identitaire dans ces groupes, en partageant leurs expériences et en s'imprégnant de celles des autres. Ces échanges permettent non seulement de construire des identités individuelles, mais également de contribuer à l'élaboration d'une identité collective pour la profession. De plus, les travaux de Bennett (2017) résonnent fortement avec les présents résultats. Ce dernier souligne que les espaces en ligne permettent aux professionnels de réfléchir sur leur pratique et de se positionner dans des discussions autour des normes et valeurs de leur profession. Les T.S. interrogées rapportent un processus similaire lorsqu'elles explorent des perspectives différentes ou participent à des débats éthiques sur les groupes Facebook. Cependant, en complément des travaux de Bonneau et al. (2023) et de Bennett (2017), cette recherche montre aussi que ce travail identitaire s'opère souvent de manière silencieuse, indirecte et réflexive, à travers des formes de participation passive, mais néanmoins significatives. À contresens d'une conception active et expressive du travail identitaire, nos données révèlent plutôt que lire, observer, comparer et réfléchir constituent une part centrale du processus en contexte numérique. Ce qui pourrait être considéré comme de la passivité est plutôt décrit par les participantes comme une posture d'observation stratégique, révélant une tension entre engagement professionnel et prudence en ligne. Cette forme de participation, appelée *lurking* en anglais, a déjà été explorée dans les écrits scientifiques (Bozkurt et al., 2020; Choi et Hur, 2023; Le et al., 2022; Nguyen, 2020; Siple, 2020). Les lurkers, ou « utilisateurs passifs » (Bozkurt et al., 2020), sont des membres qui se contentent de lire les contenus du groupe, sans y contribuer activement (Choi et Hur, 2023; Le et al., 2022; Nguyen, 2020). Siple (2020) avance que les participants choisissent généralement de « lurker » pour comprendre des opinions opposées à la leur, tout en minimisant les risques de disputes et de conséquences professionnelles ou économiques liés à l'expression d'une opinion impopulaire. Ils peuvent cependant passer du statut passif à actif s'ils jugent avoir une expertise spécifique. C'est d'ailleurs ce que nous ont exprimé plusieurs participantes. Elles ont expliqué qu'elles ne sortent de leur silence que lorsqu'elles sont certaines de posséder les connaissances nécessaires pour aider une autre membre.

Par ailleurs, les liens entre participation passive sur des groupes professionnels en ligne et travail identitaire ont aussi été démontrés par Bozkurt et ses collègues (2020). Dans leur étude, ces auteurs expliquent que les professionnels adoptent une stratégie de lurking pour faciliter les apprentissages professionnels informels et explorer leur identité professionnelle. À cela, Siple (2020) ajoute que la pratique du lurking n'est pas neutre et que, en lisant les publications, les professionnels se retrouvent face à des valeurs, à des contextes et à des comportements qui diffèrent des leurs et qui les porteront à réfléchir au réajustement potentiel de leur identité professionnelle.

Ainsi, tant les écrits scientifiques que nos données rejoignent les notions de transaction identitaire présentées par Dubar (2015), mais adaptées aux particularités numériques. En effet, les groupes Facebook se révèlent être des espaces permettant aux T.S. de naviguer un peu autrement entre leur « identité pour soi » et leur « identité pour autrui », c'est-à-dire entre l'identité de T.S. qu'elles défendent et celle qui leur est projetée par autrui. Par exemple, les activités de validation identitaire, mentionnées dans les résultats, illustrent l'importance de ces plateformes comme médiatrices entre les dimensions personnelle et sociale de l'identité. Lorsqu'une T.S. lit ou partage des contenus qui résonnent avec ses valeurs, elle valide son identité personnelle et professionnelle plus largement qu'à travers le cercle immédiat de ses collègues au sein de son organisation de rattachement. Cette dynamique s'inscrit dans le processus transactionnel de Dubar (2015), selon lequel les individus adaptent leurs représentations identitaires en fonction de leur parcours et de la reconnaissance sociale qu'ils reçoivent, mais aussi de conditions de travail. Le numérique permet à chaque T.S. de s'émanciper un peu de ces conditions locales.

En outre, Hardof et ses collègues (2020), ainsi que Gündüz (2017), mentionnent que bien qu'il s'agisse d'un espace pour se regrouper et créer un sentiment d'appartenance, les médias sociaux forment aussi des espaces de comparaison et de pression. Cet élément est ressorti des entretiens lorsque les T.S. mentionnaient ne pas interagir activement, de peur de souffrir de la polarisation des débats. Cette posture de lurking s'explique en partie par les logiques de prudence évoquées par les participantes. La prudence devient alors une posture identitaire, à tout le moins en contexte numérique. La peur d'être jugée, mal interprétée ou même sanctionnée dans leur emploi appelle l'intériorisation de cette posture prudentielle comme une stratégie de contrôle de soi et d'auto-surveillance. Les participantes ont dit choisir les informations qu'elles dévoilent en ligne, en fonction de l'image professionnelle qu'elles souhaitent partager. Le travail identitaire apparaît donc aussi comme une stratégie agentique de positionnement de soi dans les diverses transactions que facilite le numérique.

Par ailleurs, les réseaux sociaux modifient la conception traditionnelle des frontières professionnelles, entraînant parfois une confusion entre les identités personnelles et professionnelles, en particulier dans des domaines tels que le travail social (Philips et Eastman, 2025). Comme cela nous a été rapporté par plusieurs participantes, Dailey et Martinson (2024) expliquent que les identités personnelles et professionnelles ont tendance à se chevaucher sur les médias sociaux, notamment en raison d'une utilisation de comptes personnels pour le travail. Cette porosité des identités en ligne peut remettre en question les normes professionnelles classiques qui prônent en général une séparation stricte entre les sphères privées et professionnelles de l'identité. Ainsi, une des participantes a évoqué le fait que, pour elle, son identité personnelle et professionnelle n'étaient pas distinctes, mais plutôt imbriquées l'une dans l'autre. Bien qu'aucune participante ne nous ait mentionné avoir deux comptes différents, personnel et professionnel, il est possible de penser que certaines pourraient vouloir séparer certains aspects de leur vie privée et professionnelle en faisant usage de deux comptes Facebook. Cependant, plusieurs ont tout de même mentionné que leurs valeurs et réflexions personnelles et professionnelles étaient si proches qu'il serait complexe d'imaginer les séparer.

En somme, cette étude met en lumière la richesse des formes de travail identitaire accompli par les T.S. Loin de se réduire à des conflits identitaires ponctuels, ces transactions s'inscrivent dans un processus plus fondamental de socialisation professionnelle continue : validation, élargissement, consolidation et remise en question. Malgré le contexte numérique de leur réalisation, ces dynamiques font écho au modèle de Dubar (2015), tout en élucidant les effets de l'environnement numérique. Les groupes Facebook apparaissent comme des lieux de microtransactions identitaires permanentes dans un espace-temps qui n'est pas celui de l'organisation du travail. Contrairement

aux contextes traditionnels, où ces transactions se limitent souvent aux interactions directes entre pairs en milieu professionnel, les groupes en ligne offrent une palette étendue d'interactions, allant de l'exposition passive à l'engagement actif dans les discussions. Ces groupes deviennent des espaces de travail identitaire et de socialisation professionnelle, au même titre que la formation et le milieu de travail.

CONCLUSION

Bien que la participation des T.S. soit majoritairement passive, ces groupes Facebook en ligne constituent un véritable espace de travail identitaire, favorisant une exposition à la diversité des pratiques, des valeurs et des positionnements professionnels. Certaines T.S. y trouvent parfois un environnement sécurisant pour aborder les enjeux liés à leur profession et à l'identité collective. Ces espaces deviennent alors des lieux de réflexion et de discussion qui soutiennent la construction et l'évolution de leur identité professionnelle. Cependant, ils ne sont pas exempts de tensions et sont, pour la grande majorité des participantes, des espaces de travail identitaire qui nécessitent de la prudence.

Cet article n'a fait qu'entamer les réflexions sur les liens entre les groupes Facebook professionnels et le travail identitaire. Plusieurs angles d'analyse restent donc à explorer, notamment l'angle des effets spécifiques à d'autres types de plateforme. D'un point de vue théorique, cette recherche contribue à élargir la compréhension du travail identitaire en explorant ses formes numériques, souvent méconnues, mais déjà bien répandues. Elle montre aussi que l'identité professionnelle n'est plus uniquement façonnée dans les lieux traditionnels de formation ou de pratique, mais qu'elle s'élabore également dans des espaces numériques plus ou moins informels.

103

ABSTRACT:

This article explores the role of social media in the identity work of social workers in Quebec. It draws on Dubar's (2015) theory of professional identity. The study is based on guided walkthroughs conducted with 14 social workers and/or future social workers active in professional Facebook groups. The results show that these groups, although primarily used passively, provide a space for identity work, enabling the consolidation of one's identity, its expansion, questioning, and reinforcement through debates and exposure to diverse social worker identities. In summary, the participants reveal that these groups serve as a conducive space for both individual and collective identity work.

KEYWORDS:

Identity work, social media, Facebook, social work

RÉFÉRENCES

- Alharbi, M., Kuhn, L. et Morphet, J. (2020). Undergraduate nursing students' adoption of the professional identity of nursing through social media use: A qualitative descriptive study. *Nurse Education Today*, 92. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2020.104488>
- Allan, B. et Lewis, D. (2006). The impact of membership of a virtual learning community on individual learning careers and professional identity. *British Journal of Educational Technology*, 37(6), 841-852. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8535.2006.00661.x>
- Beech, N. (2008). On the Nature of Dialogic Identity Work. *Organization*, 15(1), 51-74. <https://doi.org/10.1177/1350508407084485>

- Bennett, L. (2017). Social media, academics' identity work and the good teacher. *International Journal for Academic Development*, 22(3), 245-256. <https://doi.org/10.1080/1360144X.2017.1305961>
- Bodell, S. et Hook, A. (2011). Using Facebook for Professional Networking: A Modern-Day Essential. *British Journal of Occupational Therapy*, 74, 588-590. <https://doi.org/10.4276/030802211X13232584581533>
- Bonneau, C., Aroles, J. et Estagnasié, C. (2023). Romanticisation and monetisation of the digital nomad lifestyle: The role played by online narratives in shaping professional identity work. *Organization*, 30(1), 65-88. <https://doi.org/10.1177/13505084221131638>
- Bozkurt, A., Koutropoulos, A., Singh, L. et Honeychurch, S. (2020). On lurking: Multiple perspectives on lurking within an educational community. *The Internet and Higher Education*, 44, 100709. <https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2019.100709>
- Brown, A. (2017). Identity Work and Organizational Identification. *International Journal of Management Reviews*, 19, 296-317. <https://doi.org/10.1111/ijmr.12152>
- Cabiati, E. (2021). Social workers helping each other during the COVID-19 pandemic: Online mutual support groups. *International Social Work*, 64(5), 676-688. <https://doi.org/10.1177/0020872820975447>
- Choi, H. et Hur, J. (2023). Passive Participation in Collaborative Online Learning Activities: A Scoping Review of Research in Formal School Learning Settings. *Online Learning*, 27(1). <https://doi.org/10.24059/olj.v27i1.3414>
- Cohen, N. et Richards, J. (2015). 'I didn't feel like I was alone anymore': evaluating self-organised employee coping practices conducted via Facebook. *New Technology, Work and Employment*, 30(3), 222-236. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12051>
- Dailey, S. L. et Martinson, M. (2024). The Process of Personal Social Media for Work: Unveiling the "Work" Behind Social Media. *Social Media + Society*, 10(3), 20563051241277313. <https://doi.org/10.1177/20563051241277313>
- Davis, K. (2015). Teachers' perceptions of Twitter for professional development. *Disability and Rehabilitation*, 37(17), 1551-1558. <https://doi.org/10.3109/09638288.2015.1052576>
- Dubar, C. (2015). *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles* (5^e éd.). Armand Colin. <https://www.cairn.info/socialisation--9782200601874.htm>
- Fuhrman, C. (2022). The Power and Pitfalls of Virtual Professional Development. *Knowledge Quest*, 50(3), 16-23.
- Gallant, N., Labrecque, K., Latzko-Toth, G. et Pastinelli, M. (2020). La visite commentée : documenter les pratiques numériques par l'entretien sur traces. Dans M. Millette, F. Millerand, D. Myles et G. Latzko-Toth (dir.), *Méthodes de recherche en contexte numérique. Une orientation qualitative* (p. 195-211). Presses de l'Université de Montréal.
- Gandy-Guedes, M. E., Vance, M. M., Bridgewater, E. A., Montgomery, T. et Taylor, K. (2016). Using Facebook as a tool for informal peer support: a case example. *Social Work Education*, 35(3), 323-332. <https://doi.org/10.1080/02615479.2016.1154937>
- Gentili, F. (2005). Comment définir l'identité professionnelle? *Connaissances de la diversité*, 17-57. <https://www.cairn.info/la-reeducation-contre-l-ecole-tout-contre--9782749205106-page-17.htm?contenu=article>
- Gündüz, U. (2017). The Effect of Social Media on Identity Construction. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 8(5), 85. <https://doi.org/10.1515/mjss-2017-0026>
- Hardof-Jaffe, S., Schwarz, B. et Flum, H. (2020). Accelerated Professional Identity Development Through Social Network Sites. *Interdisciplinary Journal of E-Skills and Lifelong Learning*, 16, 065-092. <https://doi.org/10.28945/4614>
- Kasperuniene, J. et Zydziunaite, V. (2019). A Systematic Literature Review on Professional Identity Construction in Social Media. *Sage Open*, 9(1). <https://doi.org/10.1177/2158244019828847>
- Le, V. H., McConney, A. et Maor, D. (2022). Lurkers or posters? How teacher identity influences self-presentation on social networking sites. *Learning, Media and Technology*, 47(4), 557-571. <https://doi.org/10.1080/17439884.2022.2048392>
- Leidner, D. E., Gonzalez, E. et Koch, H. (2018). An affordance perspective of enterprise social media and organizational socialization. *The Journal of Strategic Information Systems*, 27(2), 117-138. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2018.03.003>
- Lemay, F., Couturier, Y. et Aubry, F. (2025). Professional socialization and prudence strategies: The use of Facebook groups by social workers. *Journal of Digital Social Research*, 7(3), 54-66. <https://doi.org/10.33621/jdsr.v7i348340>

- Lemay, F. (2026). *L'usage de groupes d'échanges entre pairs sur Facebook et le travail identitaire des travailleuses sociales au Québec* [thèse de doctorat à paraître, Université de Montréal].
- Magogeat, Q. (2019). Socialisation professionnelle en ligne : étude cyber-ethnographique d'une communauté virtuelle de maîtres supplémentaires. *Éducation et socialisation. Les cahiers du CERFEE*, (54). <https://doi.org/10.4000/edso.8520>
- Nguyen, T.-M. (2020). Four-dimensional model: a literature review on reasons behind lurking behavior. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 51(2), 302-317. <https://doi.org/10.1108/VJIKMS-10-2019-0168>
- Osty, F. (2002). *Le désir de métier : engagement, identité et reconnaissance au travail*. Presses universitaires de Rennes.
- Phillips, C. et Eastman, L.-A. (2025). Social media and digital boundaries: a shift in therapeutic practice. *Mental Health and Digital Technologies*, 2(2), 8193. <https://doi.org/10.1108/mhdt-10-2024-0029>
- Sipley, G. M. (2020). 'Lurker' literacies: living in/through neighborhood Facebook groups. *AoIR Selected Papers of Internet Research*. <https://doi.org/10.5210/spir.v2020i0.11331>
- Stanfield, D., Beddoe, L., Ballantyne, N., Lowe, S. et Renata, N. (2017). Critical conversations: Social workers' perceptions of the use of a closed Facebook group as a participatory professional space. *Aotearoa New Zealand Social Work*, 29, 42-54. <https://doi.org/10.11157/anzswj-vol29iss3id311>
- Taiwo, A., Baird, S. L. et Sanders, J. E. (2022). Mutual aid on WhatsApp: reflections on an online support group for new and pre-tenured faculty. *Social Work with Groups*, 45(2), 145-156. <https://doi.org/10.1080/01609513.2021.1990191>
- van Zoonen, W. et Treem, J. W. (2019). The role of organizational identification and the desire to succeed in employees' use of personal twitter accounts for work. *Computers in Human Behavior*, 100, 26-34. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.06.008>