

# Et si le travail exercé sur l'humain faisait une différence... What if Work on Human Beings Really Made a Difference...

Louis MAHEU and Paul-Antoine BIEN-AIMÉ

Volume 28, Number 1, Spring 1996

Les jeunes

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/001465ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/001465ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Les Presses de l'Université de Montréal

ISSN

0038-030X (print)

1492-1375 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

MAHEU, L. & BIEN-AIMÉ, P.-A. (1996). Et si le travail exercé sur l'humain faisait une différence... *Sociologie et sociétés*, 28(1), 189–199.  
<https://doi.org/10.7202/001465ar>

Article abstract

On the basis of preliminary research results, as well as on theoretical debates, this paper proposes an analytical perspective which reveals the specificity of work on human beings, particularly in the field of social assistance practices. The characteristics of this type of work are noted, above all its reflexivity, specifically the recursive loops made up of multiple cultural elements. It is then demonstrated that certain characteristics of the classical approach to industrial work do not really fit in with this type of work, even if they continue to be applied to it. Finally, it is noted how, in social work, daily practices of so-called reflexive work which can not be reduced either to institutional authoritarianism or to community anti-instrumentality would be structured.

## Et si le travail exercé sur l'humain faisait une différence\*...



LOUIS MAHEU et PAUL-ANTOINE BIEN-AIMÉ

---

Avec la modernité et ses multiples recours à la rationalité, la gestion experte non seulement des biens mais aussi des personnes a largement contribué à structurer nos sociétés. Composante essentielle de la gestion des personnes, le travail exercé sur l'humain n'a pourtant pas reçu toute l'attention que justifie son importance sociale. Il faut davantage s'interroger sur une forme de travail et son originalité, soit sur cette forme que plusieurs appellent le travail réflexif, dont la caractéristique essentielle est souvent de mettre en rapport, dans le cadre d'une institution, un producteur avec l'utilisateur de ses services. On verra alors que l'étude du travail réflexif et de ses éventuels effets sociaux amène à nuancer la thèse de la perte de centralité du travail dans nos sociétés. La mise en relief d'autres caractéristiques de cette forme de travail, fondée sur les pratiques d'interaction du travailleur avec l'utilisateur, impose de le distinguer, du moins théoriquement, du travail industriel. Mais en pratique il en va tout autrement : la culture et le travail industriels occupent une position hégémonique qui crée de multiples impasses dans les modes de gestion ou de défense syndicale du travail réflexif. Reste que les pratiques quotidiennes du travailleur lui-même et son insertion dans des systèmes d'action, relevant notamment du champ des relations d'aide et du travail social, demeurent la voie privilégiée pour bien pénétrer le sens du travail réflexif et son impact sur nos sociétés.

### LES DÉBATS AUTOUR DE LA CENTRALITÉ DU TRAVAIL

Il s'est dit et écrit beaucoup de choses à propos de la centralité, pour notre type de société, du travail comme système d'action. La thèse la plus radicale, on le sait, affirme que nos sociétés ne sont plus vraiment des sociétés du travail au sens où elles ne seraient plus autant marquées, dans leurs formes actuelles aussi bien que dans leur devenir, par les seuls enjeux du travail comme système d'action. Du point de vue de l'intégration systémique des sociétés contemporaines, et contrairement à ce qu'en auraient dit jusqu'à récemment et la sociologie marxiste et la sociologie d'inspiration plus néo-fonctionnaliste, nos sociétés auraient appris à échapper graduellement aux contraintes les plus fortes de la division sociale du travail (Parkin,

---

\* Ce texte a été élaboré dans le cadre d'un projet de recherche qui a joui d'une subvention et du Conseil de recherches en sciences humaines du Canada et du fonds pour la Formation de chercheurs et l'aide à la recherche du Québec. Nous tenons à remercier ces deux organismes pour leur appui tangible.

1979 ; Touraine, 1969, 1978). Les grands groupes sociaux d'appartenance, définis par la division sociale du travail, ne produiraient plus autant qu'autrefois, dans l'ordre du politique, du culturel et du symbolique, d'effets pertinents directement reliés aux places et positions qu'ils occupent dans les relations de production et l'univers du travail.

À cette première caractéristique s'ajoute le constat que les histoires de vie, les modes plus personnels et individuels de vie échappent graduellement eux aussi à l'influence directe des systèmes de travail. Au niveau cette fois de l'intégration symbolique, des formes d'interaction sociale plus expressives, le travail serait devenu moins porteur d'effets d'entraînement. Il faut dire que le travail rendu moins expressif, le travail ainsi moins traversé d'interactions symboliques au sens où l'entend Habermas, est aussi un produit conjoncturel de formes plus automatisées de production qui l'ont évidé de son sens. « Routinisation » du travail, perte de qualification sous le coup des technologies nouvelles, réduction des zones d'autonomie et de créativité au sein des procès de production auraient à la longue provoqué l'implosion même du travail. De plus, le développement de ce que certains ont appelé la société de consommation de masse a su, bien souvent, atténuer les distinctions produites dans l'ordre du travail. Et enfin les préoccupations et les revendications, qualifiées parfois avec une certaine ambiguïté de post-matérialistes (Inglehart, 1990), ne sont pas sans incidence sur l'accès, la durée d'exposition et le rapport au travail en général. En un mot, il semble que l'on assiste à un affaiblissement du travail comme mécanisme d'intégration symbolique.

Et bien souvent, cette thèse de la perte de centralité du travail défendra une troisième proposition : l'espace-temps global de nos sociétés assure une forte transition vers un nouveau modèle sociétal. Les acteurs sociaux se détacheraient graduellement, et pièce par pièce, des principaux systèmes d'action constitutifs de la société industrielle et de ses formes de travail. Du coup, nous ne serions plus face à ce rapport social fondamental des maîtres d'œuvre de l'organisation capitaliste industrielle du travail s'opposant, à même les principaux enjeux du devenir de nos sociétés, aux diverses fractions d'acteurs composant la classe ouvrière (Touraine 1969, 1978 ; Touraine *et al.*, 1984).

Ces thèmes nous sont maintenant fort connus. On peut toutefois signaler que ces modèles d'analyse définissent le travail de façon très globale. L'éclairage à la fois synthétique et extérieur projeté sur cet univers ne permet pas toujours d'observer les modalités concrètes du processus de différenciation des formes de travail. Par exemple, les différents développements de la thèse de la perte de centralité du travail ne sont pas très explicites quant aux formes spécifiques du travail, et à leurs divers systèmes d'acteurs, qu'elle prétend englober.

Dans le texte qu'Offe consacre à ce thème de la perte de centralité du travail au sein de nos sociétés, il est une affirmation un peu paradoxale. Après avoir mis en évidence les faiblesses nouvelles du travail en tant que mécanisme d'intégration aussi bien systémique que symbolique, Offe (1985) ne souligne pas moins la pauvreté générale de nos connaissances au sujet de ce qu'il appelle le travail réflexif. Ce travail qui est dit réflexif sans doute parce qu'il implique des boucles de récursivité de connaissances, d'émotions, de jugements de valeur susceptibles d'être réinvestis dans le rapport entre le producteur et l'utilisateur. Cette forme de travail demeure, toujours selon Offe, peu connue, obscure et même absente des lectures tant théoriques que politiques de l'évolution de nos sociétés.

## LE TRAVAIL RÉFLEXIF ET SES EFFETS SOCIAUX

Le travail réflexif, le travail exercé directement auprès des personnes, est certes un secteur fort varié de pratiques de travail. Ses pourtours demeurent flous, peu définis, d'autant plus qu'il s'agit là d'un secteur de travail qui est en constante évolution. Les services directs aux personnes qui le constituent ne peuvent échapper à une forte dualisation, en ce qui a trait par exemple à la qualification du travail, à l'autonomie, au contrôle exercé sur le travail. À un secteur relativement mou des services directs aux personnes, incluant par exemple les industries de la restauration et les assurances, s'oppose un secteur beaucoup plus fort de pratiques de travail. Ici, la présence continue de l'utilisateur au pôle de la production et le recours inévitable

au medium langagier impliquent l'existence d'une compétence et d'une capacité professionnelles de gérer les incertitudes de l'interaction. Le secteur fort des pratiques du travail réflexif fait appel à des qualifications élevées et au contrôle de connaissances abstraites.

Ce travail dit réflexif porte-t-il, et jusqu'à quel point, les attributs, les signes d'une perte de centralité du travail ? L'état actuel de nos connaissances sur ces pratiques de travail ne nous permet pas de trancher de façon bien nette. Mais il est quelques signes qui illustrent tout au moins que l'on ne saurait conclure trop rapidement. C'est ainsi que si l'on y rencontre des pratiques rigides et stéréotypées, il en sera question dans un moment, on y relève aussi des formes très intenses de pratiques de travail. Et il n'est pas à exclure qu'il puisse exister une interdépendance entre ces pratiques diverses et les modes de vie. La pratique du travail réflexif véhiculerait alors des effets d'intégration symbolique contribuant à fabriquer des types d'identité professionnelle dont l'impact est aussi visible au niveau des styles et des modes personnels de vie (Martin, 1981). Il n'y aurait point de rupture très nette entre travail et hors-travail : sur le plan de l'intégration symbolique, et sur celui des histoires de vie, le travail réflexif serait incontournable.

Et à propos des impacts plus globaux des pratiques du travail réflexif sur l'ensemble de nos sociétés, les recherches consacrées aux nouveaux mouvements sociaux semblent indiquer quelques pistes intéressantes. On note, par exemple, que les acteurs sociaux qui appartiennent à ces mouvements ont fréquemment une formation de niveau universitaire, et s'adonnent à des pratiques professionnelles qui relèvent très largement des services directs aux personnes. Tout laisse croire qu'ils seraient porteurs d'une forme de socialisation découlant de leur longue fréquentation de l'appareil scolaire, et notamment de son palier universitaire, dans des secteurs disciplinaires qui préparent à l'exercice de professions produisant des services directs à des personnes (Rootes, 1995). Et on remarquera aussi qu'ils occupent des positions de travail où ils profitent d'une large autonomie dans l'exercice de leurs fonctions. La socialisation dans l'appareil universitaire et la place occupée par de tels acteurs sur le marché du travail constituent aux yeux d'Eder (1995) des opportunités sociales d'action collective, de nouveaux mouvements sociaux. Il existerait aussi des opportunités culturelles : la quête d'un mode de vie authentique et de relations basées sur l'égalité et la liberté, la production d'une identité aussi bien expressive que « communautariste ». Les opportunités sociales liées aux opportunités culturelles formeraient la base du radicalisme des nouvelles classes moyennes.

Les propositions d'Eder selon lesquelles les nouveaux mouvements sociaux, portés par les rapports antagonistes identitaires caractéristiques des nouvelles classes moyennes, sont le creuset d'un nouveau type de société, méritent l'attention. Elles ne nient point que la référence aux nouvelles classes moyennes, à propos des pratiques collectives des mouvements sociaux, est à la fois trop large et trop étroite (Kriesi, 1989). Tous les agents des nouvelles classes moyennes, de façon évidente, ne sont point des acteurs des mouvements écologiques, pacifistes, des mouvements tournés vers des enjeux de qualité de vie ou des enjeux d'« *identity politics* » (Cohen, 1985 ; Kauffman, 1990 ; Plotke, 1990) ou encore de « *life politics* » (Giddens, 1990, 1991). Et ces derniers mouvements ne peuvent être réduits facilement à une logique de classe sociale. Mais les propositions d'Eder n'en appellent pas moins, pour donner sens aux nouveaux mouvements sociaux, à un renouvellement de la théorie des classes sociales, et notamment de celle des classes moyennes (1995, 1993).

Bref, l'ensemble de ces éclairages jetés sur le travail réflexif le désignent comme une réalité sociale énigmatique. Tant au niveau de l'intégration systémique que symbolique, les diverses tendances qui marqueraient les pratiques sociales de cette forme de travail au sein de nos sociétés contemporaines en feraient un objet d'analyse stratégique. Mais alors, comment aborder l'étude du travail réflexif pour en manifester l'originalité ainsi que les dimensions essentielles ? Comment scruter certains des effets sociaux que cette forme de travail produit ?

#### UN REGARD PAR LE BAS PORTÉ SUR LA PRATIQUE DU TRAVAIL RÉFLEXIF

Force est de le constater, le travail réflexif qui relève des services directement offerts à la personne compose une fraction non négligeable des appareils et organisations de l'État. Ce

trait a fréquemment entraîné une lecture, une analyse par le haut des structures sociales de ces formes de pratique. Ces analyses ont été nombreuses et diversifiées, en termes de régulation sociale, de tendance interventionniste de l'État moderne, notamment dans cette conjoncture où l'État est devenu un État-providence, puis un État-providence en crise. Les analyses néo-marxistes aussi bien que post-structuralistes ont, à quelques nuances près, d'ailleurs convergé pour dresser un bilan problématique des politiques interventionnistes des États modernes. Pour le bloc hégémonique au pouvoir, pour les agents des technocraties tant économiques que politiques, pour les groupes professionnels dominants, l'État, ses politiques sociales et ses multiples agents du travail social ont été, selon les uns, de précieux instruments de contrôle social exercé en faveur de l'ordre dominant. De manière plus subtile, puisque le pouvoir disciplinaire loge dans les sujets et quadrille les corps, de multiples agents spécialisés et des politiques d'assistance produisent alors, selon les autres, une police des mœurs qui entretient plutôt l'ordre établi qu'elle ne suscite des pratiques de résistance.

En déstabilisant certaines représentations autrefois familières aux professions sociales, ces lectures ont éclairé et, parfois alimenté, une crise de l'identité professionnelle pour maints travailleurs spécialisés dans les services directs aux personnes. Mais loin de s'enfoncer dans une autoflagellation potentiellement stérile, d'un peu partout, un certain nombre de professionnels du travail réflexif se sont élevés contre une analyse de leur pratique sociale qui leur réservait une simple fonction d'instruments au service de l'État et de ses appareils. Des travailleuses sociales, notamment, ont cherché, en s'appuyant sur un discours critique quant aux conditions des femmes au travail et dans le champ des relations d'aide, à se réapproprier leurs pratiques professionnelles. Le regard critique ainsi porté sur leurs interactions quotidiennes était appelé à éclairer d'un jour nouveau la complexité du travail et la capacité de résistance d'une profession majoritairement féminine (Heppner and Davies, 1987 ; Swigonski, 1993 ; Morand, 1992).

Les pratiques quotidiennes constituent maintenant le point de départ obligé de toute analyse du travail réflexif. Sans nier pour autant les contraintes, les médiations institutionnelles par lesquelles des pratiques sociales se développent, il s'agira plutôt, partant du rapport du producteur de services aux usagers de ces derniers, d'illustrer comment la pratique du travail réflexif est aussi une construction sociale. La théorie de la structuration du social pousse à saisir la compétence de l'acteur à construire son action. Il le fera en exploitant la dualité même des éléments structurels de l'action. Si ces derniers, sous l'effet des politiques sociales, tendent à être de plus en plus contraignants, il n'en reste pas moins vrai qu'ils demeurent aussi le médium par lequel l'acteur social construit sa propre identité de producteur de services dispensés à des sujets humains (Giddens, 1979, 1987).

La construction d'identités relevant du travail réflexif est fondée sur sa caractéristique première, mais si évidente qu'elle en vient à échapper au regard plus analytique : l'objet de ce travail est un sujet humain, un usager (Hasenfeld, 1983, 1992). Du coup, la relation de travail, la relation de production de ce travail, ne pourra esquiver la complexité des situations humaines, les dimensions plus émotionnelles et informelles des rapports humains. Elles ne constituent pas le contexte dans lequel s'inscrit une relation de production du travail réflexif : elles sont constitutives du travail réflexif lui-même, du rapport direct avec l'utilisateur qu'il implique.

Aucun travail réflexif n'a la possibilité d'être produit s'il n'est pas consommé. Il ne peut alors être produit si le pôle de l'utilisateur, partie essentielle de ce rapport de travail, n'est constitutif de la production même du travail (Stevenson, 1976). Donnée capitale, la présence même de l'utilisateur au pôle de la production du travail impose d'être attentif aux modalités d'inscription de l'utilisateur dans la relation de travail, à sa perception par le producteur du travail réflexif (Schön, 1983 ; Tabukasch, 1985 ; Racine, 1991). Sa collaboration ou coopération, ses formes de résistance ou encore sa neutralité passive, attentiste, sont plus que des conditions dans lesquelles s'exerce le travail réflexif. Elles structurent directement la production de ce travail. La présence de l'utilisateur au pôle de production de ce travail se maintient d'ailleurs même quand l'utilisateur se constitue, à même ses pratiques collectives, comme une catégorie sociale, une

population-cible, ou est d'autorité constitué ainsi par des appareils de la bureaucratie étatique ou de la société administrée.

Mais il y a plus : la distance temporelle, spatiale et sociale que l'on observe entre la production et la consommation du produit dans le cas du travail instrumental tend, toutes choses étant égales par ailleurs, à s'effacer quand il s'agit du travail réflexif. Sitôt produit, ce travail est consommé ; au sens strict du terme, le produit de ce travail ne possède point une grande existence autonome. Ce type de travail est tout entier réalisé dans la relation de production du travail et non dans la subsistance matérielle du produit de ce travail. Il en découle une série de conséquences qui ajoutent à la spécificité du travail réflexif.

Doté d'un produit du travail faiblement autonome, le travail réflexif ne fonctionne pas facilement selon la rationalité formelle. Du moins pas d'après ce type de rationalité formelle qui prend appui sur les référents d'utilité concrète du produit autonome du travail, sur les repères aisément quantitatifs d'efficacité, de rentabilité, de productivité, sur des normes et des mesures pragmatiques comparatives des besoins et des réussites (Wood, 1986 ; Offe, 1985). Confrontée à l'incertitude, la relation de production du travail réflexif est absorbée par un sujet humain avec toute sa complexité. Dans un tel contexte, les mesures de performance et d'efficacité sont des plus difficiles à manœuvrer et finalement impossibles à utiliser (Lipsky, 1980 ; Hasenfeld, 1983).

L'absence d'un produit autonome du travail réflexif rend encore plus difficile le recours explicite et systématique à des technologies de la production. En tout cas, ces dernières ne peuvent être mesurées et évaluées par leurs effets pratiques quand il est question du travail réflexif. Au sens strict du terme, les technologies du travail réflexif ne peuvent faire l'économie du recours au langage, à la communication. La réflexivité même de ce travail doit beaucoup au caractère conversationnel du langage : des boucles de récursivité (Giddens, 1990) peuvent réinsérer dans la relation de production du travail réflexif des informations, des représentations et significations, des options d'ordre éthique, des jugements de valeur meublant les rapports entre producteur et usager du travail réflexif<sup>1</sup>.

La gestion du travail dont l'objet est un sujet humain se voit de ce fait confrontée à l'incertitude relativement aux procédures concrètement mises en œuvre, aux résultats atteints et aux mesures de la performance. Il est vrai que les organisations de service aux personnes apprennent progressivement, et souvent grâce aux remontées d'informations, à gérer cette incertitude. D'importants processus de bureaucratisation, souvent décriés par les analystes, les praticiens et les usagers, visent à réduire la complexité aussi bien de l'objet du travail que des prestations. Et, dans le cadre de ces dispositifs de plus en plus bureaucratisés, la réflexivité du travail social devient l'enjeu de rapports, souvent conflictuels d'ailleurs, entre gestionnaires des différents échelons, et professionnels, puis entre ces derniers et les usagers. Si certains travailleurs sociaux peuvent choisir de s'en remettre aux prescriptions de cette bureaucratie pour les appliquer à la lettre, d'autres, et l'hypothèse est à retenir, sont en mesure de se servir des médiations présentes à l'intérieur de ces systèmes d'action pour « faire une différence ». Notre analyse, prenant acte des processus de bureaucratisation, s'attardera aux choix des ressources d'action faits par les praticiens.

Le travail réflexif ainsi défini est certes porteur de la rationalité plutôt symbolique et communicationnelle de l'intersubjectivité et des rapports sociaux. Mais pas plus que le travail instrumental ne saurait, malgré les dires d'Habermas (1978), être imperméable à la rationalité communicationnelle (McCarthy, 1978 ; Giddens, 1982), le travail réflexif n'est pas que symbolique et communicationnel. Il est plus approprié de le concevoir comme un champ de tensions ouvertes et vives entre une nette tendance vers la rationalité symbolique et les incontournables prescriptions de la rationalité instrumentale (Dryzek, 1987). Cette dernière se manifestera de

1. La notion de réflexivité retenue ici est évidemment celle de la théorie de la structuration, telle qu'elle a été développée par Giddens (Giddens, 1979, 1987, 1990, 1991 ; Lawson, 1985 ; Lash, 1993). Nous avons préféré cette notion à celle qui a été mise en place dans la tradition de l'ethno-méthodologie ou à une forme d'usage qui la rapproche du concept d'habitus et de la sociologie de Bourdieu (Bourdieu, 1990, 1992 ; Hérant, 1987).

bien des manières, y compris par la nécessité d'exercer des tâches de contrôle social au sein de tout ensemble social, de tout système d'action.

### LA CULTURE INDUSTRIELLE DU TRAVAIL ET LE TRAVAIL RÉFLEXIF

Adoptant le regard par le bas d'une lecture s'inspirant de l'approche de la structuration du social, il nous faut encore rompre avec une culture trop exclusivement industrielle du travail, principalement tournée vers le travail instrumental. Prédominante, cette culture industrielle du travail qui imprègne tant les analyses que, bien souvent, les stratégies des acteurs, empêche de bien voir les traits du travail exercé directement sur l'humain. Il nous faut rompre avec cette culture pour se dégager aussi de l'emprise de la seule rationalité plus instrumentale et formelle du travail, celle matérialisée par le taylorisme par exemple, qui n'atteindrait le travail réflexif ni en profondeur, ni dans sa structuration interne. Cette intuition d'abord formulée par Offe (1985) mérite examen.

On ne saurait identifier la bureaucratisation du travail réflexif à sa taylorisation. Car les écarts entre l'organisation tayloriste du travail et les caractéristiques de certaines pratiques du travail exercé dans les organisations de service aux personnes ne sauraient être minimisées. Ces dernières pratiques ne sont point aisément décomposées en fonction du degré de qualification nécessaire à l'accomplissement de tâches répétitives, constitutives de postes de travail aux modes d'opération d'autant plus efficaces qu'ils sont précis et découpés selon un temps d'exécution prédéterminé. Plusieurs pratiques du travail réflexif ne sont pas non plus fondées sur une hiérarchisation des tâches telle qu'à chaque niveau de celles-ci correspondent ses niveaux supérieur et inférieur. Elles ne sont pas nécessairement le produit de catégories d'emploi agissant comme relais de catégories plus larges, qualifiées et compétentes d'emploi. D'ailleurs le principe de la circulation de l'information du haut vers le bas, loi d'airain fondant l'autorité et les statuts d'emploi dans l'organisation tayloriste du travail, ne semble pas pouvoir s'appliquer à toutes les pratiques du travail réflexif.

Ce qui ne signifie pas que la gestion de ce travail, que les rapports entre gestionnaires et praticiens du travail réflexif ne soient pas, en certaines circonstances, autoritaires et bien souvent fort conflictuelles. Il semble bien d'ailleurs qu'elles le soient régulièrement (Lipsky, 1980 ; Hasenfeld, 1983). Et c'est précisément pour marquer avec force l'aspect intensément autoritaire de la gestion du travail dans les services sociaux et de santé, par exemple, que certains insisteront pour qualifier cette gestion de tayloriste. Mode de gestion du travail, rapport social, le taylorisme serait alors imposition unilatérale par la direction de procédures rigides d'opération et de méthodes autoritaires d'évaluation du temps de travail (Bélanger, 1991).

Que des pratiques du travail réflexif soient systématiquement et régulièrement gérées de façon autoritaire, cela ne saurait faire de doute. Le souci de réduction de l'incertitude et de maîtrise comptable des dépenses publiques a certes entraîné un renforcement aussi bien qualitatif que numérique des procédures visant à une standardisation des pratiques, à la bureaucratisation de cette forme de travail. Mais on ne saurait confondre toute gestion autoritaire du travail, tout rapport social conflictuel opposant une direction autoritaire à des professionnels menacés d'exclusion, avec une gestion dite tayloriste, avec des rapports sociaux dits tayloristes. On doit se garder d'une telle confusion, quand bien même la gestion du travail réflexif demeure souvent tributaire de la culture industrielle du travail, qu'elle s'inspire des pratiques d'autorité, de commandement et d'évaluation longuement accumulées dans le secteur industriel traditionnel (Maheu et Bien-Aimé, 1993-1994).

Pour l'ensemble de l'appareil québécois de la santé et des affaires sociales, on a pu ainsi établir l'emprise exercée par le modèle tayloriste d'organisation et de gestion du travail sur les rapports liant les principaux partenaires de ce milieu. Le modèle imprime sa marque d'abord et essentiellement au travail exécuté en milieu hospitalier. Puis par voie d'entraînement où contraintes structurelles et stratégies d'acteurs conjuguent leurs effets pertinents, il atteint bientôt des établissements locaux de services communautaires et de santé. Mais en ces lieux en

particulier, et même dans les hôpitaux finalement, ce modèle de gestion et d'organisation du travail est ouvertement en crise (Commission Rochon, 1988 ; Bélanger, 1991).

Tout comme l'est souvent d'ailleurs l'adhésion au syndicalisme des travailleurs de ce milieu. Adhésion problématique au syndicalisme, même si les pratiques syndicales caractérisant ces lieux de travail au cours des dernières années étaient, dans l'ensemble, bien ajustées, bien sûr sur le mode le plus souvent conflictuel, aux pratiques tayloristes autoritaires de gestion du travail. Adhésion problématique à un syndicalisme lui aussi incapable de se détacher de la mouvance de la culture industrielle du travail, mais aussi désaffection souvent exprimée. Dans ces milieux de travail, est à maintes reprises dénoncée l'incapacité de l'action syndicale à promouvoir la dimension professionnelle des pratiques, les aspirations à l'autonomie et à la créativité professionnelles. À tort ou à raison, le syndicalisme est perçu comme trop imperméable à ces réalités plus professionnelles du travail, notamment du travail réflexif.

La crise multidimensionnelle du mode de gestion et d'organisation du travail réflexif se nourrit de l'un de ses fondements structurels déterminants : soit l'hégémonie exercée sur ce travail par le travail instrumental bien en harmonie, lui, avec la culture industrielle du travail toujours prédominante dans nos sociétés contemporaines. Et cette hégémonie s'appuie aussi bien sur des pratiques gestionnaires d'organisation du travail que sur des traditions syndicales profondément ancrées de lutte pour l'amélioration des conditions de travail et de rémunération et, par là, de la place occupée par les travailleurs dans le rapport salarial. Mais de cette dépendance conjointe et des pratiques de gestion et des formes d'action syndicale par rapport à la culture industrielle, on ne saurait conclure à une taylorisation inévitable du travail réflexif qui conduirait en dernier ressort à des pratiques en général stéréotypées<sup>2</sup>.

## TRAVAIL SOCIAL ET TRAVAIL RÉFLEXIF

Il revient à l'analyse d'illustrer comment le professionnel est en mesure d'opérer des choix au sein de l'espace social entier de la pratique du travail réflexif, suivant quelles modalités il parvient à gérer la tension entre les différentes formes de rationalité évoquées plus haut. Bien que cela soit contestable, plusieurs analyses procèdent comme si deux types extrêmes de pratiques et d'identités professionnelles étaient en mesure d'épuiser l'ensemble du spectre des identités possibles des intervenants sociaux de première ligne. Ces deux types extrêmes sont trop près, on le verra, d'une compétence à l'action bridée ou déjouée par les contraintes structurelles et surtout institutionnelles. La critique, par les praticiens, du mode devenu traditionnel d'appréhension du travail social a été contemporaine du développement et de l'analyse de diverses tentatives de résistance à une déqualification de la pratique. Nous sommes alors invités à dégager les fondements d'autres formes d'identité, qui feraient un usage moins hétérodéterminé des ressources d'action disponibles.

L'une des analyses les plus marquantes des pratiques quotidiennes du travail social demeure toujours celle de Lipsky (1980), bien qu'elle ait été publiée il y a déjà bon nombre d'années. Elle retient d'abord à juste titre le contexte structurel et politique très lourd qui préside à ces pratiques. Le travail social est en effet en contact quotidien avec, selon l'expression de Guienne (1990), le monde du « dehors », le monde des exclus, le monde des ombres. Ce contact avec les problèmes sociaux, les inégalités et conditions des défavorisés et des dominés, vécu sur le mode individuel, est en lui-même pénible à assumer.

Et sur le plan sociétal, on le sait, l'enjeu du rapport avec le monde des exclus n'est pas des plus simples. La gestion de ce monde, les politiques sociales qui la sous-tendent, sont fonction de compromis politiques, toujours à refaire mais qui portent régulièrement, Foucault on le sait l'aura bien établi, la marque du pouvoir. À la base donc des appareils du travail social,

2. Gadrey (1994) a proposé de ne pas assimiler la rationalisation à laquelle peuvent être soumises les organisations de services professionnels à leur industrialisation. Nous partageons son point de vue, tout en insistant sur la nécessité, reconnue aussi par lui, de ne pas s'en tenir à une approche par trop globale de la problématique de l'industrialisation des activités professionnelles. Il conviendrait d'analyser de l'intérieur les différents secteurs de service.



de noter Lipsky avec plusieurs autres, logent des batailles et compromis politiques difficiles, toujours à la fois fermés sur un pouvoir réel et ouverts sur la trame sociale de sa fabrication.

Nous sommes donc face à des appareils aux objectifs, fins et missions ambigus et pour lesquels le rapport à la clientèle ne peut aisément produire régulation et discipline de fonctionnement. Le lien essentiellement non volontaire qu'une large fraction de cette clientèle entretient avec l'appareil fait en sorte que le rapport à cette dernière ne pourrait « discipliner », réguler le fonctionnement de l'organisation. D'ailleurs, toujours selon Lipsky (1980 : chap. 4), les clients ne constituent pas un groupe majeur de référence pour les praticiens du travail social des multiples appareils composant les services publics.

Ouvrant dans pareil contexte global, les intervenants sociaux seraient face à de nombreux dilemmes et tensions. D'un côté, c'est leur grande discrétion et autonomie de pratique qui frappent Lipsky. Des finalités ambiguës procurent un vaste champ de manœuvre pour des praticiens qui ne font pas qu'implanter des politiques. Ils les produisent et assurent par là l'indispensable flexibilité à laquelle l'appareil doit sa survie. À leur niveau de fonctionnement, ils accumulent une information dont dépendent en partie les gestionnaires des appareils. Ainsi leurs rapports conflictuels avec ces derniers ne sont pas dénués d'une certaine réciprocité qui ne parvient toutefois pas à contrecarrer les tendances à une gestion autoritaire.

Malgré une relative flexibilité, s'impose une dimension essentielle de ces dilemmes et tensions, une dimension de nette rigidité. L'impossibilité d'une tâche sous-tendue par des compromis politiques toujours à refaire et générant des ambiguïtés, l'autonomie inhérente à un travail confronté à de faibles ressources et moyens réels d'action pousseraient irréductiblement le praticien du travail réflexif à une pratique stéréotypée. Il jouera constamment et régulièrement « le livre » des règlements et procédures afin de garder contrôle sur l'usager, à l'image d'ailleurs de l'appareil qu'il représente. Tout se passe comme si le praticien du travail social, selon les prémisses et les aboutissants de cette analyse, était de par la nature même de son impossible tâche en fin de compte condamné à une pratique rigide de travail. Il « fait avec » les contraintes en contrôlant, en catégorisant, en classifiant, y compris par le « *labelling* », le client. En fait, il construit socialement l'usager en le dotant du statut rigide de client de l'appareil (Lipsky, 1980).

Du coup s'effacent dilemmes et tensions, s'efface en fin de compte autonomie dans le travail. Un certain automatisme de tâches impossibles à accomplir, un contexte institutionnel de travail aux ressources irréductiblement limitées auront tôt fait de circonscrire la pratique à des formes stéréotypées, autoritaires et rigides d'action.

L'analyse de Lipsky permet d'attirer l'attention sur une identité professionnelle particulière, celle du retrait ou du conformisme. Mais il est une autre lecture des pratiques du travail réflexif, du travail exercé sur l'humain. Elle met, elle, l'accent sur la « révolution expressive », digne héritière de la contre-culture des années 1960. Cette dernière, selon Martin (1981), fait de la pure authenticité, authenticité aussi bien de la collectivité que de la subjectivité, une expérience existentielle de rejet des structures sociales. Un trait de ce qui s'apparente à l'expérience religieuse est alors implicitement poussé à l'absolu : le détachement du « monde », la recherche d'une pure liminalité qui ramène constamment le sujet au seuil de tout ordre social établi puisqu'il ne saurait jamais accepter de s'y compromettre.

Cette « révolution expressive » mènerait en dernière analyse, selon Martin, à une routinisation et à une institutionnalisation de puissants impératifs expressifs devant commander toute action. Le mouvement de libération de toutes structures prend alors une double forme. D'un côté, il encourage et promeut une idéologie et une pratique anarchiques de la subjectivité. Être bien dans sa peau et, par là, dans le monde, devient une éthique absolue prenant corps dans une poursuite égoïste de l'individualisme. Et d'un autre côté, il pousse à affirmer la supériorité de l'être collectif, de la collectivité pure sur toute forme de discipline sociale, sur tout contrat social engageant à entretenir un rapport responsable et contrôlé avec l'autre. Cette recherche effrénée d'anti-structuralisme verse ainsi dans l'idéalisme romantique en contribuant à projeter l'acteur social, tant individuel que collectif, hors du monde des structures, des compromis, des médiations institutionnelles, des stratégies et du pouvoir par où chemine l'action.

Loin de s'opposer, subjectivité et collectivité pures affirment un même rejet de toutes structures sociales et une même recherche d'une liminalité universelle tenant naïvement l'acteur à l'écart du monde. Et Martin (1981 : ch. 9 et 10) de noter alors que diverses professions sociales des années 1960 et 1970 ont été un terrain plus que propice de développement de l'idéalisme romantique anti-structurel. Parmi elles justement, la profession des travailleurs sociaux qui, avec d'autres professions en Grande-Bretagne, est alors confrontée à une conjoncture et de crise d'identité professionnelle et de processus accentué de professionnalisation.

La conséquence en est la valorisation de pratiques du travail social qui rejettent toute fonction de contrôle social. Ici la routinisation et l'institutionnalisation d'une action expressive impérative amèneraient le refus de toutes les pratiques empreintes d'instrumentalité. Toute fonction de contrôle social étant mise de côté, les pratiques d'assistance sociale soit prennent la forme d'une amélioration subjective de la qualité de vie, soit, s'identifiant politiquement à la classe des défavorisés, versent dans le radicalisme révolutionnaire « communautariste » des groupes de base, des communautés locales.

D'un côté, résolution des tensions inhérentes à la pratique en s'en remettant aux déterminants structurels de cette dernière, éventuellement au prix d'une liquidation des aspirations professionnelles du praticien. De l'autre, anti-structuralisme déterminé conduisant souvent à la paralysie d'un acteur qui refuse toute compromission avec l'instrumentalité. Ces conclusions des travaux de Lipsky et de Martin, fondées sur des observations du travail social aux États-Unis et en Grande-Bretagne, balisent en quelque sorte le champ global des pratiques et des identités. Mais une typologie qui ne comporterait que ces deux identités extrêmes admettrait tacitement l'impossibilité pour tous les intervenants sociaux de construire une pratique autonome prenant appui sur les médiations institutionnelles.

Il a été démontré, par exemple, que certains praticiens, retenant l'espace professionnel comme un champ privilégié d'investissement, prennent une part active au travail de recomposition de l'identité professionnelle engagé par leur association ou corporation (Morand, 1992). Ces professionnels avancent alors des revendications de statut, d'autonomie et de reconnaissance sociale. L'enjeu de la professionnalisation peut s'inscrire dans l'ensemble des rapports entre ces praticiens et les autres partenaires du réseau des services sociaux : usagers, collègues, cadres des différents échelons, décideurs, syndicat, la corporation professionnelle. Il conviendrait, dans ce cas, de repérer par l'analyse les mécanismes de promotion et de défense professionnelle mis en place. Et on peut supposer que l'enjeu professionnel, animant les rapports sociaux aussi bien au sein des établissements qu'à l'extérieur, imprimera sa marque spécifique à un ou à plusieurs types d'identité professionnelle.

On retrouve dans les recherches consacrées au travail social d'autres pistes qui invitent à enrichir une typologie des identités professionnelles. Le courant féministe en travail social a su, tout en dénonçant et en combattant l'incidence des rapports sociaux de sexe sur l'organisation du travail et les pressions à sa déqualification, rechercher des alliances avec une clientèle majoritairement féminine pour assurer la défense de la qualité des pratiques (Gottlieb, 1992). Tout comme d'autres intervenants, revendiquant, dans le cadre des rapports ethniques, une communauté d'appartenance avec des usagers, savent promouvoir les droits de ces derniers au sein de leurs établissements (Swigonski, 1993). Il ne serait alors pas étonnant de retrouver des types d'identité au travail fécondés par une quête identitaire plus large, mais aussi par les référents personnels des praticiens (Harrison, 1987). Dans ce cas, les pratiques d'autonomie construites prendraient appui sur une résistance aux tentatives de dégradation des services destinés aux usagers ou même sur une redéfinition de la mission sociale et politique des institutions.

Maintes analyses traitant du travail social, malgré leur insuffisante reconnaissance du poids des éléments structurels et institutionnels, semblent donc consolider l'idée que la compétence des travailleurs des services directs à la personne est pertinente. À l'encontre et au moyen des éléments contextuels de leurs pratiques, ils arrivent à maîtriser leurs propres identités professionnelles. Dans un autre univers du travail réflexif, celui des pratiques des enseignants du niveau post-secondaire de l'appareil scolaire québécois, on a pu mettre en évidence,

à côté de pratiques dites de retrait et d'ambivalence, une pratique fondée sur une identité d'autonomie, soit celle d'un enseignant capable de se servir des médiations institutionnelles pour construire sa pratique (Maheu et Robitaille, 1991 ; Robitaille et Maheu, 1991, 1993). Nous n'avons pas pu, à cette occasion, dégager les types d'identités extrêmes décrits par Lipsky et Martin. Ces résultats semblent devoir se confirmer à l'occasion de notre actuelle recherche sur les pratiques des intervenants sociaux.

Force est de reconnaître que le travail de service direct à la personne ne connaît point un affaiblissement de ses capacités d'intégration symbolique. Et les débats suscités par la thèse de la perte de centralité du travail gagnent à tenir compte de l'impact du travail réflexif sur la construction des identités professionnelles.

Louis MAHEU et Paul-Antoine BIEN-AIMÉ  
Département de sociologie  
Université de Montréal  
C.P. 6128, Succ. Centre-ville  
Montréal (Québec)  
Canada H3C 3J7

#### RÉSUMÉ

À partir de premiers résultats de recherches et de débats théoriques, ce texte propose une perspective analytique qui rend sa spécificité au travail exercé sur l'humain, notamment dans le domaine des pratiques d'assistance sociale. Les caractéristiques de ce travail sont notées, et surtout sa réflexivité, soit ses boucles de récursivité de multiples éléments culturels. On montre alors que certains traits de la problématique classique du travail industriel ne cadrent pas vraiment avec ce travail, même si l'on continue à les lui appliquer. On note enfin comment, dans le travail social, se structureraient des pratiques quotidiennes de travail dit réflexif qui ne peuvent être réduites ni à l'autoritarisme institutionnel, ni à l'anti-instrumentalité communautariste.

#### SUMMARY

On the basis of preliminary research results, as well as on theoretical debates, this paper proposes an analytical perspective which reveals the specificity of work on human beings, particularly in the field of social assistance practices. The characteristics of this type of work are noted, above all its reflexivity, specifically the recursive loops made up of multiple cultural elements. It is then demonstrated that certain characteristics of the classical approach to industrial work do not really fit in with this type of work, even if they continue to be applied to it. Finally, it is noted how, in social work, daily practices of so-called reflexive work which can not be reduced either to institutional authoritarianism or to community anti-instrumentality would be structured.

#### RESUMEN

A partir de los primeros resultados de investigación, y de debates teóricos, el presente texto propone una perspectiva analítica que devuelve su especificidad al trabajo ejercido sobre lo humano, particularmente en el dominio de las prácticas de asistencia social. Las características de ese trabajo son señaladas, y sobre todo su reflexividad, o sea sus círculos de recursividad de múltiples elementos culturales. Mostramos que ciertos aspectos de la problemática clásica del trabajo industrial no concuerdan en realidad con ese trabajo, incluso si continúan siendo aplicados. Finalmente señalamos cómo, en el trabajo social, se estructuran prácticas cotidianas de trabajo llamado reflexivo que no pueden ser reducidas ni al autoritarismo institucional, ni a la anti-instrumentalidad colectivista.

#### BIBLIOGRAPHIE

- BÉLANGER, P. (1991), « La gestion des ressources humaines dans les établissements de santé et de services sociaux : une impasse », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 4, n° 1, pp. 133-140.
- BOURDIEU, P. (1990), *In Other Words : Essays Towards a Reflexive Sociology*, translated by M. Adamson, Stanford, C. A., Stanford University Press.
- BOURDIEU, P. (1992), *Réponses : pour une anthropologie réflexive*, avec la collaboration de L. J. D. Wacquant, Paris, Seuil.
- COHEN, J. L. (1985), « Strategy or Identity : New Theoretical Paradigms and Contemporary Social Movements », *Social Research*, vol. 52, n° 4, pp. 663-716.
- COMMISSION ROCHON (1988), *Rapport de la Commission d'enquête sur les services de santé et les services sociaux*, Québec, Les Publications du Québec.
- DRYZEK, J. S. (1987), « Complexity and Rationality in Public Life », *Political Studies*, vol. 35, n° 3, pp. 424-442.

- EDER, K. (1993), *The New Politics of Class. Social Movements and Cultural Dynamics in Advanced Societies*, London, Sage.
- EDER, K. (1995), « Does Social Class Matter in the Study of Social Movements ? A New Theory of Middle Class Radicalism », dans L. Maheu (éd.), *Social Moments and Social Classes. The Future of Collective Action*, London, Sage.
- GIDDENS, A. (1979), *Central Problems in Social Theory*, London, The Mac Millan Press.
- GIDDENS, A. (1982), « Labour and Interaction », dans J. B. Thompson et D. Held (éd.), *Habermas : Critical Debates*, Cambridge, Mass., The MIT Press, pp. 149-161.
- GIDDENS, A. (1987), *La constitution de la société*, Paris, PUF.
- GIDDENS, A. (1990), *The Consequences of Modernity*, Stanford, Stanford University Press.
- GIDDENS, A. (1991), *Modernity and Self-Identity : Self and Society in the Late Modern Age*, Cambridge, UK, Polity Press.
- GOTTLIEB, N. (1992), « Empowerment, Political Analyses, and Services for Women », dans Y. Hasenfeld (1992), *Human Services as Complex Organizations*, London, Sage, pp. 301-319.
- GUIENNE, V. (1990), *Le travail social piégé*, Paris, L'Harmattan.
- HABERMAS, J. (1978), *Raison et légitimité : problèmes de légitimation dans le capitalisme avancé*, Paris, Payot.
- HARRISON, W. D. (1987), « Reflective Practice in Social Care », *Social Service Review*, vol. 61, n° 3, pp. 393-404.
- HASENFELD, Y. (1983), *Human Service Organizations*, Englewood Cliffs, N. J., Prentice-Hall.
- HASENFELD, Y. (éd.) (1992), *Human Services as Complex Organizations*, London, Sage.
- HEPPNER, B. et L. DAVIES (1987), *Analysis of the Division of Labour in Social Service Structures in Québec : Towards a New Definition of Professionalism*, (Commission Rochon), Québec, Les Publications du Québec.
- HÉRANT, F. (1987), « La seconde nature de l'habitus. Tradition philosophique et sens commun dans le langage sociologique », *Revue française de sociologie*, vol. 28, n° 3, pp. 385-416.
- INGLEHART, R. (1990), *Culture Shift in Advanced Industrial Society*, Princeton, N.J., Princeton Univ. Press.
- KAUFMAN, L. A. (1990), « The Anti-Politics of Identity », *Socialist Review*, vol. 20, n° 1, pp. 67-80.
- KRIESI, H. (1989), « New Social Movements and the New Class in the Netherlands », *American Journal of Sociology*, vol. 94, n° 5, pp. 1078-1116.
- LASH, S. (1993), « Reflexive Modernization : The Aesthetic Dimension », *Theory, Culture and Society*, vol. 10, n° 1, pp. 1-23.
- LAWSON, H. (1985), *Reflexivity : The Post-Modern Predicament*, London, Hutchinson.
- LIPSKY, M. (1980), *Street-level Bureaucracy : Dilemmas of the Individual in Public Services*, New York, Russel Sage Foundation.
- MAHEU, L. et P. A. BIEN-AIMÉ (1993-1994), « Le travail réflexif : ses exigences pour l'action syndicale », *Options*, n° 9, hiver 1993-1994.
- MAHEU, L. et M. ROBITAILLE (1991), « Identité professionnelle et travail réflexif : un modèle d'analyse du travail enseignant au collégial », dans C. Lessard, M. Perron et P. W. Bélanger, *La profession enseignante au Québec : enjeux et défis des années 1990*, Montréal, Institut québécois de recherche sur la culture, pp. 93-111.
- MARTIN, B. (1981), *Sociology of Contemporary Cultural Changes*, New York, St. Martin's Press.
- Mc CARTHY, T. (1978), *The Critical Theory of Jürgen Habermas*, Cambridge, Mass., MIT Press.
- MORAND, G. (1992), *Identité professionnelle et formation permanente des assistantes sociales*, Paris, Bayard.
- OFFE, C. (1985), « Le travail comme catégorie de la sociologie », *Temps modernes*, 466, pp. 2058-2094.
- PARKIN, F. (1979), *Marxism and Classes Theory : A Bourgeois Critique*, New York, Columbia University Press.
- PLOTKE, D. (1990), « What's so New about New Social Movements ? », *Socialist Review*, vol. 20, n° 1, pp. 81-102.
- RACINE, P. (1991), « L'usage des théories de l'action dans la formation à l'intervention sociale », *Service Social*, vol. 40, n° 2, pp. 7-25.
- ROBITAILLE, M. et L. MAHEU (1991), « Le travail enseignant au collégial : le rapport à l'usager comme composante de l'identité professionnelle enseignante », dans C. Lessard ; M. Perron et P. W. Bélanger, *La profession enseignante au Québec : enjeux et défis des années 1990*, Québec, Institut québécois de recherche sur la culture, pp. 113-134.
- ROBITAILLE, M. et L. MAHEU (1993), « Les réseaux sociaux de la pratique enseignante et l'identité professionnelle : le cas du travail enseignant au collégial », *Revue des Sciences de l'Éducation*, vol. 19, n° 1, pp. 87-112.
- ROOTES, C. (1995), « A New Class ? The Higher Educated and the New Politics », dans L. Maheu (éd.), *Social Movements and Social Classes. The Future of Collective Action*, London, Sage.
- SCHÖN, D. A. (1983), *The Reflective Practitioner : How Professionals Think In Action*, New York, Basic Books.
- STEVENSON, G. (1976), « Social Relations of Production and Consumption in the Human Service Occupations », *Monthly Review*, vol. 28, n° 3, pp. 78-87.
- SWIGONSKI, M. E. (1993), « Feminist Standpoint Theory and the Questions of Social Work Research », *Affilia : Journal of Women and Social Work*, vol. 8, n° 2, pp. 171-183.
- TABUKASCH, M. (1985), « The Notion of Labour : Reflexion on Marx and Habermas », dans B. Gustavson (dir.), *Work in the 1980s : Emancipation and Derogation*, Brookfield, VT, Gower Publishing, pp. 33-44.
- TOURAINÉ, A. (1969), *La société post-industrielle*, Paris, Denoël.
- TOURAINÉ, A. (1978), *La voix et le regard*, Paris, Seuil.
- TOURAINÉ, A., M. WIEVIORKA et F. DUBET (1984), *Le mouvement ouvrier*, Paris, Fayard.
- WOOD, R. (1986), « Task Complexity : Definition and Construct », *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, vol. 37, n° 1, pp. 60-82.