

Chapter Title: Les professionnels de l'an 2000

Book Title: Professionnalisme et délibération éthique

Book Author(s): Georges A. Legault

Published by: Presses de l'Université du Québec. (1999)

Stable URL: <https://www.jstor.org/stable/j.ctv5j01t2.9>

---

JSTOR is a not-for-profit service that helps scholars, researchers, and students discover, use, and build upon a wide range of content in a trusted digital archive. We use information technology and tools to increase productivity and facilitate new forms of scholarship. For more information about JSTOR, please contact [support@jstor.org](mailto:support@jstor.org).

Your use of the JSTOR archive indicates your acceptance of the Terms & Conditions of Use, available at <https://about.jstor.org/terms>



*Presses de l'Université du Québec* is collaborating with JSTOR to digitize, preserve and extend access to *Professionnalisme et délibération éthique*

## CHAPITRE 4

# Les professionnels de l'an 2000

---

### OBJECTIF

**Après avoir lu ce chapitre, vous devriez être en mesure de :**

- *comprendre comment la bureaucratisation et la socialisation des services modifient la relation professionnelle;*
  - *saisir comment le raisonnement technique envahit progressivement le jugement professionnel;*
  - *comprendre l'importance accrue de l'approche « service » ;*
  - *comprendre l'enjeu de la crise de l'identité professionnelle.*
-

Depuis les Grecs, la façon d'être médecin s'est transformée radicalement. La relation du maître au disciple qui caractérisait le mode d'éducation de l'époque créait une famille de l'esprit tout aussi importante que la famille biologique. La relation d'éducation devenait une relation filiale au point où le jeune médecin s'engageait dans son serment à considérer son maître de médecine au même rang que ceux qui lui avaient donné la vie et à prendre soin de lui. La médecine à ses débuts était une pratique qui essayait d'être reconnue, elle luttait contre d'autres formes de pratiques, notamment la magie. Cette pratique était privée, nous étions loin des institutions de santé. Aujourd'hui, la médecine se pratique en institution. La bureaucratisation et la socialisation ont transformé les lieux de pratiques dans nos sociétés en cherchant à rendre les services plus efficaces et plus justes. (section 1: La bureaucratisation et la socialisation de la relation professionnelle). Ce phénomène a des conséquences importantes pour l'avenir des professions.

La pratique de la médecine, comme des autres professions, se renouvelle au gré des découvertes. Les pas de géants que nous avons faits, en ce siècle, dans la connaissance des maladies, l'invention de nouveaux appareils qui permettent des interventions plus efficaces et la production de nouveaux médicaments ont transformé l'art de la médecine en sciences médicales. Le fait que le raisonnement technique soit dorénavant privilégié dans la relation professionnelle efficace accentue le modèle d'expert et met en cause le « jugement clinique » qui était au cœur de la compétence professionnelle (section 2 : Existe-t-il encore un jugement professionnel ?).

Un autre élément vient aggraver la crise d'identité : l'explosion des services spécialisés. En effet, la création d'emplois rémunérés concerne plus le développement de nouveaux services que la production de biens; même les biens sont aujourd'hui associés à des services complémentaires. Dans la mesure où tous les services exigent une formation préalable, la frontière entre les professions et les services s'amenuise (section 3: L'explosion des services).

Ces trois facteurs expliquent, en partie, la crise d'identité que vivent les professionnels. Cela annonce-t-il la fin des professions? Les professions et les ordres professionnels auront certes à préciser leur identité et leur rôle, mais le rapport à l'autre, traversé par le savoir en action, qui caractérise les professions exigera toujours du professionnalisme.

## **1. LA BUREAUCRATISATION ET LA SOCIALISATION DE LA RELATION PROFESSIONNELLE**

Lorsqu'on analyse un code de déontologie, on remarque que la partie essentielle du code est réservée aux devoirs envers le client. La relation du professionnel avec son client constitue, comme nous l'avons vu à maintes reprises, le noyau d'une profession. Cependant, la lecture des codes nous laisse souvent l'impression qu'il y a quelque chose de dépassé dans leur formulation. Cette impression s'avive lorsqu'on observe l'écart considérable qui existe entre la relation professionnelle dans la pratique privée et dans la pratique en institution.

Si vous consultez, par exemple, un psychologue à son bureau dans une pratique privée, vous comprenez aisément que dans ce contexte de pratique le professionnel jouit d'une très grande autonomie dans l'exercice de sa pratique. Mais si vous consultez le psychologue de l'entreprise dans laquelle vous travaillez, pensez-vous qu'il jouit de la même autonomie ? De même, pensez-vous que le psychologue du CLSC possède la même autonomie ? Et que dire des infirmières ? Lorsque vous êtes en présence d'une infirmière, considérez-vous qu'elle établit avec vous une relation professionnelle et qu'elle est autonome ?

L'identité professionnelle, telle qu'elle s'est construite en contexte québécois, repose sur l'autonomie inhérente à la pratique privée. Le modèle de base est celui du cabinet personnel où le professionnel détermine ses honoraires avec son client. Il planifie avec lui, selon leur disponibilité réciproque, les rencontres nécessaires pour fournir le service professionnel pour lequel il a été consulté. Toutes les modalités d'exercice de la profession sont décidées par le professionnel. À la limite, il y a une secrétaire pour noter des rendez-vous et accueillir les personnes au cabinet.

Il existe encore des professionnels en pratique privée individuelle, mais ils ne constituent pas la majorité. Les pratiques privées les plus reconnues sont souvent désignées par l'expression ambiguë « la grosse boîte » d'ingénieurs-conseils, d'avocats, etc. Les mots « bureaucratie », « bureaucratisation » ont certainement perdu le sens positif qu'ils avaient il n'y a pas si longtemps. Ils désignent toutefois un phénomène important qui a marqué et qui marque encore la division du travail. Si la bureaucratisation a produit des effets pervers dont on se moque aujourd'hui, il n'en demeure pas moins qu'il s'agit d'un phénomène important dans la transformation des pratiques professionnelles. Le sociologue Guy Rocher nous met en garde contre la tendance à associer bureaucratie et État. Il rappelle avec justesse : « La bureaucratisation est un phénomène qui traverse toute la société; on le retrouve dans la grande entreprise privée, même aussi dans la moyenne sinon la petite, dans les hôpitaux, les établissements d'enseignement de différents niveaux, les organisations sportives, les églises, etc.<sup>1</sup>. » Voici comment il précise les caractéristiques essentielles de la bureaucratie :

C'est une organisation de la division des responsabilités et du travail, basée sur une hiérarchie très structurée, avec des canaux reconnus de communication à l'intérieur de cette hiérarchie, des juridictions bien établies et des fonctions de travail largement réparties. Le tout est censé être inspiré par une volonté de rationalisation d'un ensemble complexe de tâches, dans le but d'éviter les dédoublements, les recouvrements, les conflits par un effort de coordination et de planification.

1. Guy Rocher, *La bioéthique comme processus de régulation sociale, Études de sociologie du droit et de l'éthique*, Université de Montréal, Montréal, Thémis, 1996, p. 266.

La bureaucratisation apparaît ainsi comme une réponse aux transformations environnantes : la découverte de la complexité des phénomènes et leurs interrelations. La découverte de la complexité du monde dans lequel nous vivons exige que plusieurs « spécialistes » soient réunis pour atteindre les objectifs d'une entreprise. La bureaucratisation constituerait un moyen de regrouper des personnes ayant des expertises différentes pour les inciter à conjuguer leurs efforts afin de mieux réaliser l'objectif.

La structure hiérarchique d'autorité est à la base de toute bureaucratie; les décisions se prennent au sommet. Dans cette fourmilière humaine, chacun doit occuper une fonction précise, accomplir une tâche d'exécution ou une tâche d'information. Toutes les informations névralgiques sont soumises à la direction pour les décisions touchant l'ensemble de l'organisation. C'est la voie ascendante de l'information sur le fonctionnement de l'entreprise. En retour, les décisions prises au sommet sont transmises par voie hiérarchique pour être exécutées. Mais toute bureaucratie est en réalité un système de contrôle, contrôle de la productivité finale des biens et des personnes en vue de l'accroître.

La bureaucratie peut donner d'excellents résultats dans la mesure où tout le monde participe à cette organisation du travail et accepte ce mode hiérarchique de décision. Toutefois, la bureaucratisation peut produire un effet pervers lorsque les champs exclusifs ne sont pas respectés. En effet, lorsque les décisions prises ne respectent pas les compétences des spécialistes dans le domaine, la structure bureaucratique réduit l'autonomie des spécialistes et en fait des exécutants. De plus, les conflits entre diverses expertises doivent être résorbés. Dans la réalité, certains auront plus de pouvoir dans les décisions que d'autres. À la limite, certaines décisions créeront des situations tellement irréalistes pour les exécutants qu'ils seront amenés à réduire graduellement leur engagement dans l'entreprise. Par conséquent, il est aisé de comprendre comment nous est venue l'image du bureaucrate qui n'est ni engagé envers le client, ni envers l'entreprise, c'est-à-dire le fonctionnaire.

Les avantages de la bureaucratie résident dans la possibilité de travailler à plusieurs à favoriser l'intégration de diverses expertises. Un avocat dans une pratique privée ne peut pas être spécialiste dans tous les domaines du droit. La complexité de l'univers juridique,

national et international force donc à créer des regroupements d'avocats ayant leur spécialité, d'où émerge la compagnie de consultation juridique. C'est alors qu'une hiérarchie apparaît entre les membres associés et ceux qui ne le sont pas. La division du travail s'avère nécessaire, de même que les mécanismes de contrôle. Les avantages de participer à une telle entreprise comportent cependant l'inconvénient de réduire l'autonomie professionnelle.

Pour sa part, le domaine des services de santé et des services essentiels aux êtres humains s'est socialisé. Alors que le modèle libéral d'entreprise privée favorise les plus riches dans une société, la socialisation des services par le biais de l'État-providence vise à rétablir une certaine justice sociale. Et cette socialisation des services ne va pas sans bureaucratisation, d'où la création d'institutions publiques qui auront recours aux différents professionnels.

Ces phénomènes de bureaucratisation et de socialisation des services professionnels menacent l'autonomie professionnelle qui est au cœur de la relation professionnelle. Cette menace se fait sentir sur deux plans. Le premier est celui de la hiérarchisation des services. La structure décisionnelle de l'entreprise oblige le professionnel à répondre de ses activités à des supérieurs ; le professionnel a donc des comptes à rendre à d'autres personnes que son client ou que son ordre professionnel. En devenant salarié de l'institution ou de l'entreprise, il devient lié à deux « clients » : l'entreprise pour laquelle il travaille et la personne qui le consulte. On comprend aisément comment cette situation nouvelle est source constante de tension nourrie par les dilemmes éthiques dans la pratique professionnelle. Il en est de même pour la circulation de l'information. Qu'advient-il du secret professionnel dans le cadre d'une entreprise ? Comment gérer confidentialité et circulation de l'information pour assurer une meilleure productivité ?

La menace de l'autonomie professionnelle se fait sentir sur un second plan, celui de la productivité. Que cela concerne la pratique privée en entreprise ou publique en institution, le problème est identique : la productivité. L'entreprise, pour être rentable économiquement ou pour atteindre ses objectifs de justice distributive, doit envisager d'augmenter la productivité des services. Dans une planification, on tiendra compte de « quota », de ratio de productivité (temps sur argent ou temps sur client). La productivité des professionnels pourra être mesurée, comparée, etc. Parfois, certaines institutions pourront même imposer certains paramètres de productivité.

Ce phénomène représente encore un danger pour l'autonomie professionnelle. Qu'est-ce qui décide du temps nécessaire à une consultation ? la vitesse moyenne ou le besoin réel du client ?

Le phénomène de bureaucratisation a ainsi modifié l'organisation du travail en y proposant un modèle de rationalisation, qui est en fait celui du raisonnement technique qui a tendance à dominer l'activité professionnelle. Nous voyons donc comment la bureaucratisation accentue l'importance du modèle de l'expert.

## 2. EXISTE-T-IL ENCORE UN JUGEMENT PROFESSIONNEL ?

Dans les années 1960, le modèle technique est apparu comme la voie pour assurer les interventions les plus efficaces dans tous les domaines. Ce n'est pas un hasard si, à la création des cégeps, on espérait que 80 % de la clientèle s'inscrirait au volet technique comparativement à 20 % pour le volet général menant à l'université. Nous avons déjà mentionné que le raisonnement technique est en contradiction avec le jugement professionnel. Il est important d'y revenir dans la mesure où l'apparition de nouvelles technologies accentue ce type de raisonnement. Lorsque le raisonnement technique devient le modèle de rationalité dans les pratiques professionnelles, il est facile de comprendre que l'autre facteur fondamental à l'identité professionnelle, le jugement professionnel, soit menacé.

Comment peut-on distinguer raisonnement technique et jugement professionnel ? Reprenant les travaux d'Argyris et Schön, Johane Patenaude énonce les caractéristiques suivantes du modèle de la rationalité technique et du modèle d'expert qu'elle favorise dans la relation professionnelle. « Pour l'expert, dit-elle, l'enjeu d'une décision repose sur le choix des instruments, des moyens pour résoudre un problème<sup>2</sup>. » La formule est simple mais tellement lourde de sens. Dans la pensée technique, la personne fait toujours face à un problème à résoudre. Le travail intellectuel, le raisonnement pratique, consiste ici à bien cerner le problème (afin d'isoler ses causes) et à trouver les moyens les plus efficaces pour le résoudre. Dans ce raisonnement, les problèmes sont toujours considérés comme des problèmes techniques,

2. Johane Patenaude, « L'apport réflexif dans les modèles professionnels. Par-delà l'efficacité », dans G.A. Legault (sous la direction de), *L'intervention : usages et méthodes*, Sherbrooke, GGC Éditions et Université de Sherbrooke, 1998, p. 102.



c'est-à-dire comme si quelque chose dans une machine ne fonctionnait pas. Le problème est décrit alors à partir d'images mécaniques. Nous utilisons souvent des images de ce genre pour parler de la maladie des problèmes de plomberie (cœur, circulation sanguine ou intestins) ; les « batteries à terre » ; le système s'est enrayé, etc.

Lorsque le raisonnement technique s'inscrit dans la relation professionnelle, cela amène à proposer une définition de cette dernière en termes techniques. Le premier changement apparaît dans la relation de service. Le service rendu n'est plus un service à l'autre qui nous formule une demande précise, mais un problème à résoudre. Ce changement dans la nature du service a pour conséquence de séparer la relation au savoir (qui devient technique) de la relation à l'autre, qui se transforme en relation (technique) de communication.

Ce changement a une grande importance dans la relation et y réfléchir nous permet de mieux comprendre les insatisfactions vécues dans certaines relations professionnelles. Lorsque le client s'adresse à un professionnel qui pense son intervention à partir de la rationalité technique, il n'est pas cette personne souffrante, angoissée, nerveuse, etc., il est un exemplaire, vivant certes, mais un exemplaire tout de même d'un problème que peuvent éprouver des centaines d'autres personnes. Dans la rationalité technique, on ne cherche pas l'unicité du cas devant soi mais sa généralité. L'identification du problème consiste donc à prendre des renseignements « objectifs et factuels », afin de bien préciser que tel client est un cas de telle maladie ou de tel problème juridique, par exemple. « Être un cas de... » parmi tant d'autres cas de... voilà la première transformation de la relation professionnelle apportée par le raisonnement technique.

Dans la seconde opération, il s'agira donc pour l'expert de trouver la méthode la plus efficace pour résoudre ce « cas de... ». Pour tel type de cas, telle approche est assurément la meilleure. Une fois cette seconde étape franchie, il restera à revenir au client et à lui parler.

Puisque le problème a été identifié et la meilleure solution, trouvée, que reste-t-il à faire avec le client sinon d'essayer de le convaincre de suivre la recommandation. Puisque le problème est technique et la solution aussi, la présence des émotions dans la communication risque de perturber la relation professionnelle. L'expert veillera donc à éliminer de son discours toute émotion, car la valeur de son expertise dépend de la rationalité. Il devra aussi amener l'autre à décider en fonction de cette rationalité abstraite et technique et non pas à partir

des émotions, si « irrationnelles » pour lui. Et lorsque le client refuse de suivre une recommandation si rationnelle, l'expert ne peut y voir que le reflet de l'ignorance.

Ces propos paraîtront à plusieurs très caricaturaux de certains experts. Ce qui importe, c'est qu'ils servent à rendre explicite le type idéal d'expert véhiculé par la rationalité technique. Or, ce type est justement à l'opposé, sur bien des points, du jugement professionnel. Au cœur de la relation professionnelle, depuis le début, il s'agit de rendre service à quelqu'un, ne l'oublions pas. La première étape de toute relation professionnelle consiste alors à bien préciser dans le mandat la nature du service requis. Quelle est la demande de service? La demande de service renvoie certainement à des difficultés concernant la santé ou l'administration de ses biens, mais une difficulté ne correspond pas obligatoirement à un problème à résoudre de manière technique. Dans une relation professionnelle, c'est le client qui a une demande à formuler et qui seul peut la préciser. En ce sens, le premier travail du professionnel consistera à aider le client à formuler sa demande afin de vérifier s'il peut y répondre. Devant une même difficulté, par exemple la maladie ou un divorce, les personnes pourront avoir des demandes différentes. Seuls les clients peuvent, avec l'aide du professionnel, préciser l'ampleur de leur demande.

Les moyens dont dispose le professionnel pour répondre à la demande varient ainsi selon la nature de la demande formulée. C'est l'unicité du cas qui oblige le professionnel à trouver pour cette demande la meilleure solution possible. Or, puisque la demande vient du client, lui seul pourra apprécier à la fin du processus les moyens proposés.

On ne retrouve pas, dans le jugement professionnel, une distinction entre la relation de communication et la relation au savoir comme dans le modèle technique. Le modèle technique suppose en effet que la finalité de la relation professionnelle n'est pas déterminée par la personne, mais par le problème. Le jugement professionnel, au contraire, dépend de la personne. Sa demande ne peut pas être abstraite de la charge émotive qui le sous-tend. Le professionnel, dans son jugement, conjugue sa connaissance spécialisée et son rapport à l'autre afin d'assurer le meilleur service possible à cette personne. « Je ne suis pas vous, mais si je comprends bien ce que vous

m'avez dit, ce que vous désirez, je pense que compte tenu de la situation, des moyens dont on dispose pour agir, la meilleure solution pour vous serait de... Qu'en pensez-vous ? » C'est à se demander parfois si le jugement professionnel est plus un art qu'une science.

La bureaucratisation des services, comme nous l'avons mentionné, dépend de la pensée technique telle qu'elle est appliquée à l'administration; pas étonnant que ce modèle favorise, dans l'exercice professionnel, le modèle d'expert. Dans la mesure où les professionnels intègrent ce type de rationalité, on verra alors se développer dans une institution, à l'opposé du jugement professionnel, des « standards de pratique ». Voilà une des conséquences de la rationalité technique qui envahit les services professionnels. L'approche technique suppose qu'il y a une meilleure procédure à adopter dans un cas particulier. Tout professionnel qui procéderait autrement serait dès lors «incompétent». Ainsi, la rationalité technique conduit à uniformiser les pratiques et à définir, à la limite, les gestes que doit poser un professionnel dans chaque cas. Dans la mesure où les ordres professionnels établissent de tels standards et s'en servent pour évaluer la compétence professionnelle, ils menacent eux-mêmes le jugement professionnel. Le phénomène inquiétant observé dans les institutions et qui consiste à recourir à des techniciennes et à des techniciens (en soins de la santé, en travail social, en psychologie, etc.) se comprend si le travail demandé est déjà tout prévu dans des standards de pratique.

Depuis longtemps déjà, les membres du corps professoral dans les milieux professionnels déplorent cette demande des étudiants et des étudiantes pour des recettes. En effet, conformément à la rationalité technique, être pratique, pour eux, c'est obtenir à la fin d'un cours les renseignements sur ce que l'on doit absolument faire dans tel cas précis.

### **3. L'EXPLOSION DES SERVICES**

L'identité professionnelle est aussi menacée par un troisième facteur l'explosion des services. Aujourd'hui, on n'achète pas une voiture comme un simple produit, on achète un service. En effet, la promotion des ventes de voiture se fait à partir de plans de financement (achat ou location), de plans d'entretien, de services de dépannage d'urgence, etc. Dans bien des compagnies, l'approche service a déjà

remplacé l'approche production de biens. La publicité tentera de vous convaincre que le bien a été pensé pour vous à partir de vos demandes et de vos requêtes.

Il existe de multiples exemples de ce phénomène. Parmi ceux-ci, le cas des éboueurs et des vidangeurs est très révélateur. Ramasser les ordures ménagères ou vider les fosses d'aisances serait, selon les critères que nous avons développés, des jobs plutôt que des métiers, encore moins des professions. Pourtant, les compagnies qui effectuent ces opérations s'identifient comme des services à l'environnement. Plusieurs personnes seront enclines à interpréter ce phénomène comme de la récupération idéologique afin d'être au goût du jour. Certes, cela existe mais il y a aussi autre chose. De plus en plus, on se rend compte que l'ensemble des produits s'inscrit dans des styles de vie et qu'il importe de souligner la manière dont ce produit est au service de ce style de vie plutôt que de le présenter en lui-même. Ainsi, la crise de l'automobile aux États-Unis provoquée par les concurrents japonais s'explique en grande partie par cette approche du service au client et par le souci du client dans la fabrication qui a permis aux produits japonais de dominer le marché.

Quelle compagnie aujourd'hui n'accorde pas une importance capitale au service à la clientèle ? Les plaintes des clients sont prises au sérieux, du moins par le biais de lignes d'écoute et de renseignements. Sur beaucoup de produits, on indique aujourd'hui des numéros de téléphone afin de conseiller l'usager du produit ou de recevoir ses commentaires.

Dans la mesure où la production des biens se rapproche de l'idée de service, un autre critère de la distinction entre profession et emploi perd de sa pertinence. Ce phénomène s'amplifie étant donné que la création d'emplois s'observe de plus en plus dans le domaine des services. Depuis les années 1970, les transformations économiques et sociales ont créé de nouveaux besoins en services. Combien de compagnies de « consultants » ont fait leur apparition sur le marché ? Le développement des connaissances dans tous les domaines est mis au service des populations. De plus, les services qui auparavant n'exigeaient pas de connaissances spécialisées se sont transformés ; il suffit de penser à la vente, au marketing, à la publicité. En effet, non seulement ces domaines ont intégré des connaissances spécialisées, mais

plusieurs services secondaires se sont également développés. Que dire de tous les services d'assurances, des services en placements, des services bancaires, etc. ?

L'explosion des services intégrant des connaissances spécialisées a un double effet sur la relation professionnelle : elle ébranle le critère de la connaissance spécialisée et celui du professionnalisme. En effet, les professions se sont toujours distinguées des métiers ou des jobs par l'importance des connaissances requises pour leur pratique. Certes, dans une société peu scolarisée, il est facile de reconnaître les professionnels des non-professionnels à partir de ce critère. Mais, aujourd'hui, avec l'accès facilité à la formation universitaire, nos sociétés sont fortement scolarisées. Les connaissances spécialisées, en étant essentielles à beaucoup de services, contribuent à semer la confusion. Ainsi, lorsqu'on demande dans des formations ce qui caractérise un professionnel, plusieurs répondent « les études universitaires ». Toute personne qui possède une formation universitaire et qui travaille dans un domaine précis serait conséquemment un professionnel. Un directeur général est-il un professionnel ? Un policier ? Pour plusieurs, oui, pour d'autres, non, ainsi que nous l'a montré un débat houleux qui s'est déroulé au cours d'une activité pédagogique portant sur ces questions avec des personnes provenant de divers milieux occupationnels. Force est donc d'admettre que les professions reconnues ne sont plus les seules activités de service qui exigent une formation spécialisée.

Par ailleurs, l'explosion des services exigeant des connaissances spécialisées a pour effet de rendre les gens plus sensibles aux dangers d'abus qui deviennent équivalents à ceux de la relation professionnelle. Le professionnalisme ou l'éthique professionnelle apparaît de plus en plus nécessaire à la structure même des services. La prolifération des codes d'éthique dans tous les milieux, de l'entreprise privée aux services publics, témoigne de ce phénomène. Toute relation de service au sein de laquelle le client n'est pas en mesure d'évaluer par lui-même certains enjeux qui l'affectent comporte un aspect de dépendance. Le développement de l'éthique dans les milieux des affaires et dans les milieux professionnels vient encore embrouiller la situation en ce qui a trait à l'identité professionnelle.

## Conclusion

Que deviendront les professions de l'an 2000? Quelle évolution subiront-elles ? On ne peut nier que les professions traversent une crise d'identité. Les cas récents dont nous avons pu être un témoin privilégié, comme la reconnaissance des sages-femmes et celle des enseignants et enseignantes, sont révélateurs de cette crise. Deux aspects semblent irrémédiablement confondus dans ces requêtes pour devenir un ordre professionnel: la reconnaissance sociale et la reconnaissance de la profession. En effet, les personnes consultées et les écrits<sup>3</sup> dans le domaine laissent souvent entendre que c'est par la création d'un ordre professionnel reconnu que, finalement, la profession prendra un sens.

On ne peut nier que, dans plusieurs domaines, la bureaucratisation a eu pour effet pervers de dévaloriser, tant aux yeux des personnes qu'aux yeux du public, des services importants pour la société. Dans la mesure où la bureaucratisation s'est associée à la norme client, les caractéristiques du service professionnel, connaissances requises et formation, jugement professionnel et engagement professionnel, font place au modèle de la consommation des services experts. La crise de reconnaissance de la profession de sage-femme ou de la profession d'enseignement m'apparaît relever de la perte généralisée du sens qu'on accorde socialement aux services non techniques. La reconnaissance professionnelle, du moins telle qu'elle est établie dans les exigences de l'Office des professions actuellement, force l'adoption du modèle technique comme approche professionnelle. Doit-on, pour être reconnu socialement, abandonner la spécificité de notre service ? De plus, si l'on suit cette voie, ne risque-t-on pas en quelque sorte de vendre son droit d'aînesse pour un plat de lentilles ?

L'identité professionnelle a besoin d'être redéfinie, cela est indiscutable. De même, la nature des ordres professionnels, dont on aurait tort de penser qu'ils font les professions, car ils représentent en fait un mécanisme social visant à assurer le contrôle des professions

---

3. Christiane Gohier, « Identité professionnelle et globale du futur maître : une conjugaison nécessaire », dans Aline Giroux (sous la direction de), *Repenser l'éducation*, Ottawa, Presses de l'Université d'Ottawa, 1998, p. 189; Marie-Paule Desaulniers, France Jutras, Pierre Lebuis, Georges A. Legault (sous la direction de), « Éthique et déontologie : l'acte éducatif et la formation de maîtres professionnellement interpellés », dans *Les défis éthiques en éducation*, Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec, 1997, p. 191.

qu'une société sent le besoin de reconnaître et de protéger. Le phénomène de la professionnalisation dépasse ainsi les professions reconnues nécessitant un ordre professionnel. C'est pourquoi le progrès des connaissances intégrées dans des pratiques autonomes et de service à des personnes ou à des sociétés aura pour effet de créer de nouvelles pratiques ou de renouveler des anciennes. Ces pratiques satisferont en partie aux critères de reconnaissance des professions sans qu'elles soient nécessairement reconnues dans la société par l'Office de professions. Quoi qu'il en soit, ces « professions » de fait non reconnues auront besoin comme service à autrui d'assurer, tout comme la médecine à ses débuts, le professionnalisme de ses membres, sans quoi elles seront menacées.