

Manifeste du RÉCIFS

Regroupement, Échanges, Concertation des Intervenantes et des Formatrices en Social

« Aujourd’hui, nous vous présentons le manifeste du RÉCIFS, un nouveau regroupement qui veut donner une voix aux intervenantes sociales de tout le Québec. Nous vous demandons d’écouter, pendant les prochaines minutes, le constat que nous faisons des problèmes que nous rencontrons tous les jours dans nos établissements, des problèmes non adressés puisqu’ils sont reliés non pas aux conditions de travail, mais aux conditions de pratique et de gestion qui nous sont imposées par les fonctionnaires du ministère de la Santé et des Services sociaux. Après la lecture de ce manifeste, nous aimerions enfin que vous partagiez avec nous ce que vous attendez d’un tel regroupement. »

Nous, intervenantes sociales, travailleuses sociales, agentes de relations humaines ou techniciennes, actives ou retraitées, provenant de milieux institutionnels ou communautaires, dénonçons la transformation du réseau de la santé en une industrie à la chaîne où tout doit être mesuré, quantifié et formaté.*

*Depuis l’adoption des règles relevant de la nouvelle gestion publique**, notre rôle s’apparente de plus en plus à celui d’un gestionnaire de cas et de moins en moins à celui d’une intervenante sociale.*

Les services que nous donnions de façon quotidienne sont réduits de plus en plus à la réévaluation des dossiers et à la gestion d’une liste d’attente avec l’impossibilité de donner des services aux usagers en temps et en quantité raisonnable.

C’est la raison première de la création du RÉCIFS : créer un nouveau véhicule en dehors de l’Ordre professionnel des travailleurs sociaux puisque le but premier de l’Ordre est la défense du public et non la critique des conditions de travail de ses membres. Ce regroupement se veut aussi un mouvement de la base des travailleuses, en dehors des structures syndicales, afin de permettre à toute intervenante sociale d’y adhérer librement, sans remettre en cause son allégeance.

*Le féminin a été utilisé pour alléger le texte, compte tenu du très haut pourcentage de femmes dans la profession. D'autre part, le terme intervenantes sociales a été retenu pour désigner les travailleuses sociales membres ou non de l'OPTSQ, les agentes de relations humaines et les techniciennes en travail social.

** Le terme « *nouvelle gestion publique* » provient des travaux faits en partenariat par diverses universités qu'on retrouve dans les *CAHIERS DU LAREPPS (UQAM) No 11-02 « Les effets de la création des CSSS sur les pratiques partenariales, psychosociales et communautaires »* 2011.

Nous souffrons de plus en plus d'épuisement professionnel, de fatigue sans compter les angoisses dues à une charge de travail de plus en plus lourde à supporter sans que nous puissions avoir notre mot à dire. Nous déplorons enfin le fait qu'on nous responsabilise individuellement lorsque nous n'atteignons pas les quotas déterminés par les administrations locales. Nous dénonçons aussi le minutage de nos interventions qui a débuté dans certaines de nos institutions: l'intervention sociale ne pourra et ne devrait jamais être circonscrite dans une période de temps limite.

Tout au long de mes années de pratique, j'ai vu la lente dégradation des services que j'offrais à mes clients. Sous prétexte de vérifier mon travail, on m'a imposé successivement de remplir des statistiques puis de rentrer celles-ci à l'informatique, soi-disant pour justifier les budgets de mon service. Aujourd'hui, on compare la quantité de clients rencontrés à mon service avec celui d'autres CSSS

de ma région, comme si la réalité vécue à mon établissement était la même partout dans la grande région de Montréal.

On m'annonce que mon quota n'a pas été atteint, que je devrais faire des efforts pour rencontrer les normes ministérielles décidées à Québec. Ah oui ! J'oubliais. Je devrai aussi passer plus de temps avec mes clients parce que ça aussi, c'est chiffré maintenant.

Nous croyons que c'est de la base que peut venir la critique des pratiques actuelles de gestion et par conséquent, le changement. Nous garderons donc notre indépendance face à tout syndicat et à tout parti politique, afin de ne pas hypothéquer notre fonctionnement. Nous pourrions faire alliance avec d'autres groupes communautaires partageant les mêmes objectifs que nous.

Moi, je travaille au Service des personnes en perte d'autonomie. Chaque semaine, on dépose sur mon bureau des dossiers nouveaux dont je devrai m'occuper quand j'aurai un peu de temps. J'ai plein d'urgences à régler et ces dossiers vont donc retrouver ma liste d'attente puisque l'on m'a dit que c'était moi qui étais responsable de trouver du temps pour les faire ces dossiers. J'ai beau prioriser, je n'arrive pas à passer au travers de ma charge de cas et on me dit que c'est moi qui suis responsable de mon malheur. Je ne suis pas d'accord avec cette façon

de gérer des personnes qui sont vulnérables.

Nous ne sommes pas naïfs : nous savons que nous allons affronter des obstacles et des embûches dans le cours de notre reconnaissance comme regroupement légitime des intervenantes sociales. Ce qui serait encore plus difficile à accepter toutefois, ce serait de ne rien faire et de laisser chacune d'entre nous tenter de se défendre seule contre les excès du système. Nous pensons, et nous croyons toujours, que le mouvement doit venir de la base et que c'est chacun d'entre nous qui pouvons faire la différence en unissant nos voix, en mettant de côté nos différences et en regardant plutôt le dénominateur commun de notre profession.

Ce dénominateur commun, c'est la volonté de changement qui nous a inspirées le choix de cette profession. Changer les individus, défendre leurs conditions de vie, défaire des crises personnelles, améliorer des vies ou des communautés, se faire l'avocat des personnes démunies ou vulnérables, rien n'est plus gratifiant que ce métier qui est le nôtre, jour après jour. Ce n'est pas ce défi qui a changé, mais bien l'organisation du travail autour de nous, les demandes répétées de la machine

administrative qui nous demande sans cesse de faire plus sans ajout de temps, de personnel ou de moyens financiers.

Ces demandes de nos établissements ne sont que la courroie de transmission des Agences régionales et du grand frère à Québec, le ministère de la Santé et des Services sociaux. Ce que Québec a introduit dans la gestion courante, ce sont des éléments du secteur privé, des éléments de mesure, des cibles précises en termes de clientèle, de nombres et de temps d'intervention.

Bien que nous ne pouvions nous opposer à une certaine imputabilité des établissements, nous ne pouvons cautionner des pratiques qui mettent un frein à la qualité des interventions au profit d'une cible chiffrée soit en termes de temps, de nombre de rencontres ou de méthode à utiliser. Réduire notre travail à celui d'une exécutante qui ferait un travail mécanique sans même se questionner sur le but de sa démarche est contraire à toute l'éthique du travail social.

Cette préférence des chiffres sur la qualité de l'intervention devient de plus en plus la norme, le credo de nos cadres qui ne permettent plus qu'on critique même les cibles à atteindre sous prétexte que notre établissement n'est pas assez performant par rapport à la norme ou par rapport à l'établissement voisin. La qualité de l'intervention, son but de départ, n'est même plus l'objectif visé par le ministère, mais seulement la réussite des cibles à atteindre dans le respect obsessif des budgets. C'est cela le changement majeur que nous dicte la nouvelle gestion publique : travailler avec des êtres humains avec des méthodes industrielles inspirées du travail à la chaîne. L'être humain ne sera jamais une mécanique simple qu'on peut régler avec un simple tour de tournevis.

Nous avons le droit de revendiquer une organisation du travail à échelle humaine, qui tient compte tant des besoins de notre clientèle que de nos limites comme intervenante. Il est fini le temps où des fonctionnaires conçoivent des programmes mur à mur à Québec sans tenir compte des particularités des clientèles régionales ou locales. On exige de nous de devenir des gestionnaires de listes d'attente où l'on doit prioriser jour après jour des services à des usagers qui ne pourront pas les recevoir faute de budget ou de volonté politique.

Cette nouvelle gestion publique est en train de tuer toute créativité chez les intervenantes qui doivent maintenant appliquer bêtement des critères définis on ne sait où par on ne sait qui, et qui dit que dorénavant, ce sera tant de rencontres avec tant de minutes pour régler tel type de problèmes. Les cas les plus complexes se retrouvent ainsi réduits à leur plus simple expression, sans possibilité pour l'intervenante d'y consacrer les ressources suffisantes et le temps adéquat pour y apporter une véritable résolution. Nous sommes toujours dans l'urgence, comme des infirmières qui ne font que mettre des plâtres sur des plaies sans vraiment s'occuper de leurs malades.

On ne parle même plus ici de prévention, mais bien plus de mesures de désengorgement d'urgences pour accommoder les centres hospitaliers ou les centres jeunesse. Nous

sommes maintenant des spécialistes de la reprise en main de clients ou de familles en crise, cas difficiles qui ne trouvent plus de réponses médicales ou sociales, abandonnés par le système. Cette lourdeur, nous la portons jour après jour, semaine après semaine jusqu'à ce qu'une d'entre nous craque et

se retrouve en arrêt de travail. Aujourd'hui, nous sommes nous aussi les victimes de ce système !

C'est alors que commence le travail des départements des ressources humaines qui cherchent à nous faire revenir le plus rapidement au travail et ce, dans le but d'abaisser leur taux d'assurance-salaire. On ne parle plus ici de consolider des travailleuses malades, mais de les faire revenir rapidement au travail avec la complicité de médecins spécialistes embauchés par les employeurs. Rétention de personnel, mon œil, c'est bien plus de détention de personnel qu'on devrait parler.

Le ratio de jours perdus pour des causes de maladies reliées à la santé mentale de nos travailleuses augmente d'année en année alors que la durée moyenne de la période de rétablissement diminue : c'est à n'y rien comprendre. Sommes-nous toujours à l'emploi d'établissements du ministère de la Santé et des Services sociaux ?

Nos collègues plus jeunes n'échappent pas non plus aux excès du système. Alors que Québec parle de favoriser la conciliation travail-famille, toutes les intervenantes qui ont des enfants en bas âge peuvent vous parler des difficultés qu'elles rencontrent à avoir des jours fixes de congé ou des absences pour des rendez-vous médicaux. C'est comme si la machine se concentrait uniquement sur les besoins de la clientèle et qu'elle oubliait qu'il y a des travailleuses en premier

plan qui ont des besoins de congé et de travail allégé pour retourner à la maison.

Parlons de la reconnaissance maintenant. Aucune manifestation d'encouragement de nos supérieurs immédiats autre qu'une simple fête de reconnaissance une fois par année. Par contre, des mises en garde verbales, des avertissements, des lettres administratives, des rencontres improvisées sur les charges de cas jusqu'à des méthodes pour gérer leurs agendas, nos intervenantes sont soumises à un véritable cocktail de mesures frôlant le harcèlement administratif jusqu'aux mesures disciplinaires comme des jours de suspension menant parfois au congédiement.

On voudrait faire peur aux employées qu'on ne procéderait pas autrement.

Cette nouvelle gestion publique, c'est la copie parfaite de ce qui se passe dans le pire de l'entreprise privée. Des mesures de contrôle tatillonnes, des statistiques à n'en plus finir, comme si nous devenions des comptables justifiant chacune des minutes de notre présence au travail.

Des programmes mur à mur qui soi-disant doivent nous faire sauver du temps alors qu'il ne font que mettre en place des semblants de solution par des interventions incomplètes qui font que nos clients devront revenir s'inscrire pour qu'on finisse le travail un jour.

Ce système doit être dénoncé. Nous devons être solidaires entre nous intervenantes et cesser de vivre cette situation comme normale et acceptable. Nous devons cesser de nous isoler et de vivre seule, chacune dans notre petit bureau, une situation qui est anormale et inacceptable.

Il est temps de briser le silence qui entoure l'organisation du travail que nos patrons ont décidé de mettre en place. Il est temps de revendiquer de nouvelles approches dans l'intervention sociale avec des charges de travail raisonnables et une organisation du travail à échelle humaine, loin des principes des écoles de gestionnaires.

Il est temps que chacun et chacune d'entre nous prenne conscience que nous seuls pouvons changer les choses en nous regroupant et en devenant une force dont le ministère devra tenir compte. Selon des informations qui restent à confirmer, nous serions plus de 25,000 intervenantes sociales en activité au Québec.

Nous sommes donc une grande famille qui se compose de travailleuses sociales, mais aussi d'agentes de relations humaines et de techniciennes en travail social. D'autres professions aussi font de l'intervention similaire à la nôtre : elles sont bienvenues au RÉCIFS si elles partagent notre analyse de la situation. Mais le mot clef ici est l'action de se regrouper .

Un peu à l'image de ce que fait que le RQIIAC, le Regroupement Québécois des Intervenants et Intervenantes en Action Communautaire des CSSS, qui au cours de ses

vingt-trois années d'existence, a obtenu une certaine reconnaissance du réseau des établissements de santé et de services sociaux, le RÉCIFS veut promouvoir une représentation locale et régionale fortes.

C'est pourquoi nous encouragerons toutes les régions du Québec à se doter de leur propre organisation RÉCIFS, avec des objectifs particuliers à leur région et à leur membership. À cette fin, il pourrait y avoir des réunions, des colloques, des conférences au besoin selon le désir des membres.

Nous voulons une organisation la plus décentralisée possible tout en partageant une volonté commune de partage, d'échanges et de concertation. C'est aussi une communauté de pratiques que nous voulons créer et permettre un accès à tous les membres. Pour ce faire, il faut des écrits et des moments de réflexion qui permettront à nous toutes et tous de faire avancer les connaissances sur les divers visages de l'intervention sociale.

Nous pensons donc à un rapprochement avec les institutions de savoir, dont les universités, en particulier les écoles de travail social, mais aussi les laboratoires de recherche et les cégeps qui enseignent les techniques de travail social. Ces premières peuvent être d'excellentes collaboratrices dans l'élaboration des contenus de ces journées d'échanges et de réflexions. Elles nous permettront aussi de faire le pont entre les finissantes des institutions d'enseignement et les milieux de travail.

Notre expérience nous dicte que ces collaborations sont très inégales, quelquefois faibles, et pourraient être resserrées dans le cas des stages de fin de baccalauréat. Il est tout à fait préjudiciable de laisser de nouvelles employées sans supervision clinique avec des charges de cas imposantes pour tester leur solidité professionnelle avec un risque d'effondrement et une écoeurantite aiguë pour tout ce qui touche notre profession. Nous ne pouvons passer sous silence des exemples d'incompétence administrative qui ont mené à des changements de carrière.

Avec le départ à la retraite de nos intervenantes les plus expérimentées, c'est tout un bagage de Savoir qui risque de disparaître au cours des prochaines années. Notre mouvement ne veut pas se priver de ces savoirs et de ces expertises. Il faudra donc mettre sur pied une banque d'informations et de personnes-ressources qui pourraient nous aider à faire avancer l'ensemble de nos connaissances.

C'est pourquoi nous indiquons dans notre manifeste que nous ne voulons pas nous priver des compétences de nos meilleures intervenantes. Nous voulons que le RÉCIFS soit un carrefour où intervenantes, formatrices, enseignantes et retraitées échangent et permettent de trouver des solutions différentes à l'organisation du travail que nous connaissons actuellement.

Il est grand temps que nous prenions notre place. Nous proposons aujourd'hui de créer ce mouvement qui va nous permettre de faire avancer les choses. Pacifiquement, résolument, de façon consciente.

Nous vous demandons aujourd'hui de vous joindre à nous et de former ce RÉCIFS. Merci de nous avoir écoutées. Maintenant, nous aimerions vous entendre sur ce projet.