

Volume 1 |
Publication 1

Mars 2019

Petit guide pratique d'*outreach* pour les intervenantes et agentes-pivots

MOBILISONS-NOUS!

Qu'est-ce que
l'*outreach*??
C'est une activité
qui consiste à
aller chercher la
clientèle là où
elle se trouve ...

... et l'aider à
satisfaire ses
besoins (Denoncour
t, Désilets, Plante,
Laplante et Choquet
(2000))



*Ce petit guide s'adresse aux intervenantes souhaitant rejoindre le
RÉCIFS et aux agentes-pivots souhaitant mettre sur pied leur
organisation RÉCIFS régionale.*

Quelques mots sur le RÉCIFS et le but d'un tel outil

RÉCIFS est le seul organisme communautaire au Québec qui œuvre à la **défense des droits des intervenantes et travailleuses sociales**. Depuis plusieurs années, la mise en place dans nos institutions de plans d'optimisation ont amené beaucoup de souffrance chez nous, les intervenantes. Nous sommes épuisées ! Plus que jamais, nous souhaitons que cette culture de la performance cesse et nous voulons continuer à **pratiquer ce qui nous tient à cœur : l'intervention**. Pour cela, il importe de briser l'isolement des intervenantes et de se rallier. Aujourd'hui, nous avons besoin de vous, afin de nous mobiliser et de faire connaître l'organisation à travers le Québec tout entier. Ce petit guide est là pour vous accompagner dans la création de votre RÉCIFS. Vous pouvez le consulter, le bonifier, le donner à vos collègues : il est votre allié.



MOBILISONS-NOUS!

ICI ET MAINTENANT!

Nos valeurs :
l'autonomie, la
solidarité, le respect, la
démocratie, le
changement social, la
justice sociale.

La mission du RÉCIFS

- Regrouper et favoriser les échanges entre les intervenantes sociales et les formatrices en travail social, afin d'améliorer les conditions de pratique et le développement du travail social.
- Analyser et réagir face aux projets politiques remettant en cause l'exercice du travail social.
- Soutenir les luttes et les initiatives en lien avec la nature et les valeurs du RÉCIFS.
- Développer des solidarités entre les intervenantes sociales du réseau public et les intervenantes sociales issues des groupes communautaires, afin de défendre des points de vue communs et ce, avec l'appui des formatrices en travail social.
- Prendre position publiquement et sensibiliser la population vis-à-vis de dossiers jugés prioritaires par le RÉCIFS, dont la réalité vécue par les membres du RÉCIFS.

Quel rôle pouvez-vous jouer comme intervenante ?

- Contribuer à faire connaître les services et les activités offerts par le RÉCIFS.
- Créer un réseau d'intervenantes et d'alliés qui soit animé par les valeurs du RÉCIFS.
- Assister aux AG et CAdu RÉCIFS, discuter des points critiques et faire part de vos préoccupations concernant votre milieu de travail.

Quel rôle pouvez-vous jouer comme agente-pivot ?

- Collaborer à la planification et à la mise en œuvre d'une organisation RÉCIFS en région sur une base volontaire.
- Contribuer à faire connaître les services et activités offerts par le RÉCIFS.
- Créer un réseau d'intervenantes et d'alliés qui soit animé par les valeurs du RÉCIFS.
- Collectiviser les problèmes rencontrés par les intervenantes et travailler ensemble à un plan d'action collectif
- Créer un réseau d'intervenantes et d'alliés qui soit animé par les valeurs du RÉCIFS.
- Assister et mettre sur pied les AG et CAdu RÉCIFS, discuter des points critiques et faire part de vos préoccupations concernant votre milieu de travail.

Nos activités : rencontres dans les milieux de travail et d'enseignements, participation à des événements dans le domaine de l'intervention, la publication écrits et de capsules vidéos, la réalisation de manuels pratiques, des prises de positions publiques, partage de connaissances avec le milieu universitaire. Et bien plus encore!

La NGP : la roue
qui ne tourne
pas...

Les maux chez l'intervenante : du sable dans l'engrenage !

Nous, intervenantes, sommes soumises depuis de trop nombreuses années aux diktats de cette Nouvelle Gestion Publique. Que ce soit la méthode Lean, les projets d'optimisation, ou tout autre méthode d'intervention découlant du toyotisme, le commandement qui est alors imposé à l'intervenante sociale est le même : *faire plus avec moins*. Cette méthode régressive impose aux intervenantes de devoir composer avec moins de budget, moins de temps, voir plus de clients, traiter plus de dossiers, puisque « le mot d'ordre de cette Nouvelle Gestion Publique est : productivité, efficacité et gestion par les résultats » (Grenier, Bourque et St-Amour, 2014). Qu'est-ce qui en résulte ? Nous nous exerçons maintenant à un « auto-contrôle de notre travail » (Comité STAT, 2012). Les conséquences sont les mêmes et elles sont nombreuses : stress accru, fatigue, dépression, souffrance globale, détresse psychologique, anxiété. Certaines, même, « pensent au suicide » (RÉCIFS, 2013). En plus de ces maux, le climat malsain de travail est tel que les employées vivent de la colère, de la frustration, une perte de confiance envers l'employeur, une perte de goût au travail, de l'isolement, etc. Ces bouleversements à grande échelle portent atteinte à tout le système de santé et amènent une « hyper-responsabilisation de l'intervenante » (Bureau, 2018). Mais, plus encore, on tend à nous isoler et à « individualiser un problème collectif » (Comité STAT, 2012).

Fatigue de compassion : état d'épuisement et une « saturation » de la relation thérapeutique (Duhoux, 2014)

La fatigue de compassion et les traumatismes vicariants ?

Est-ce possible que ce mode de gestion désastreux qui régit maintenant nos institutions ait engendré plus rapidement un mal qui est typique aux métiers d'intervention, soit : la « fatigue de compassion » ? La fatigue de compassion s'explique par un « état d'épuisement et une saturation de la relation thérapeutique » (Duhoux, 2014). L'intervenante devient, dans ce cas précis, intolérante aux émotions de ses clients et de son entourage. Elle est « saturée ».

Traumatisme vicariant : le fait d'entendre de façon répétée des événements perturbants ou traumatiques ou être témoin d'une détresse peut créer un traumatisme. (Lebel, 2015)

Dans la même lignée, « le fait d'entendre et de vivre de façon répétée des événements perturbants et traumatiques (...) peut créer un traumatisme » (Lebel, 2015) chez l'intervenante. Ce traumatisme vicariant amène donc de l'isolement chez l'intervenante qui souhaite mettre fin à la reviviscence des événements. Il en résulte une transgression de nos valeurs et de nos croyances.

Mais, quel est le point commun de toute cette kyrielle de maux ? **Une structure organisationnelle inadéquate et oppressante qui dénature l'essence même de notre travail ?**

TÉMOIGNAGES
D'INTERVENAN
TES

Souffrez-vous en silence ?

Dans le but de rédiger un article pour Mouvement Santé mentale Québecportant sur la souffrance des travailleuses sociales en milieu de travail, le RÉCIFS a procédé à une collecte de témoignages anonymes d'intervenantes lors de rencontres informelles, en voici quelques-uns...

« ...à un moment donné, Proaction est arrivé. Ça a déboulé à partir de ce moment-là : nos horaires n'avaient plus de sens et on avait des grilles à remplir tout le temps. Tout était calculé : nos interventions, notre temps au téléphone. Le Lean c'est de la violence institutionnelle, mais c'est aussi de la violence envers moi. J'ai vécu de l'intimidation. Au début, c'était subtil. J'ai de la difficulté à mettre mes limites (en parlant au nombre d'interventions à faire). Donc on en a abusé. On me faisait croire que je pouvais avoir le choix. C'est faux. » - une intervenante ayant œuvré plusieurs années dans le réseau.

«... je me suis fait agresser physiquement à quelques reprises, j'ai subi de l'intimidation et de l'humiliation devant mes pairs... j'ai vécu de l'épuisement professionnel, une dépression et de l'anxiété, du harcèlement psychologiquepour ce qui est de l'intimidation et du harcèlement psychologique, rien n'a été fait. Pour l'épuisement, j'ai eu une semaine sans solde (ici l'intervenante relate les moyens mis en place suite à son agression) » - une jeune intervenante oeuvrant dans le milieu depuis quelques années.

« ... au travail, on n'a pas de support, pas d'endroit où ventiler... j'ai eu des problèmes de sommeil, des maux de dos et de tête...on n'a pas de période tampon pour se remettre d'une intervention qui a été difficile... on nous dit que c'est la responsabilité de l'intervenante de gérer sa vie personnelle... » - cette intervenante a depuis quitté son emploi mais œuvre toujours dans le milieu.

« Quand il y a eu des coupures, nous étions 7 intervenantes. Maintenant je suis seule. Je suis la seule à être restée. Maintenant il n'y a plus d'échanges, avant il y a avait un esprit d'équipe, des liens. Nous étions tous inter-reliés. On avait l'habileté à se remplacer. Maintenant plus personne pour me remplacer. J'ai perdu le 2/3 de mes heures. Au début je travaillais 35h/semaine et maintenant j'en fais 15, pour faire le même travail, avec les même objectifs et l'atteinte des mêmes résultats. »-cette intervenante a vécue successivement une diminution importante de ses heures de travail.

Le RÉCIFS tient à remercier les intervenantes ayant généreusement participer à cette collecte de témoignages. Sans votre implication, la réalisation de l'article n'aurait pu être possible.

Rappelez-vous : ce qui est important c'est de s'unir pour qu'un changement s'opère !

Quelques idées pour vous aider dans la création de votre RÉCIFS

Sensibiliser

- Créez des assemblées (que ce soit sur l'heure du dîner à votre lieu de travail ou de type « assemblées de cuisine »). Vous verrez ainsi qui souhaite se rallier à votre cause et souhaite rejoindre l'organisation RÉCIFS ;
- Animez des ateliers de sensibilisation à la mission du RÉCIFS sur un problème lié à l'intervention vous tenant particulièrement à cœur ;
- Distribuez le manuel de survie et ce petit guide lors de vos assemblées et participez à un remue-méninges collectif ;
- Utilisez les médias sociaux ou autres plateformes pour sensibiliser les autres intervenantes et la population à la souffrance en milieu de travail pour ainsi favoriser les échanges.

Collectiviser

- Procédez à une analyse formelle ou informelle de votre communauté afin de connaître les pouvoirs locaux et sympathiques à la cause du RÉCIFS ainsi que le réseau informel (politiques, économiques, et sociaux) et voyez comment évoluent les rapports entre ces pouvoirs¹ ;
- Repérez les différents groupes communautaires et renseignez-vous sur leur façon d'intervenir dans votre région² ;
- Voyez quelles sont les luttes actuelles au sein de votre milieu de travail.

S'allier

- Créez un partenariat avec des organismes qui partagent vos intérêts et vos valeurs. Ces alliances seront importantes lors de vos luttes communes (surtout en milieu communautaire) ;
- Rejoignez les lieux de savoirs et de connaissances de votre région que sont les universités et cegeps. Les professeurs en travail social sont des alliés importants ;
- Alliez-vous à des collègues militants, dont l'implication dans votre milieu est significative ;
- Rassemblez plusieurs organismes de votre région et menez une action de mobilisation ;
- Voyez s'il existe une table de concertation dans votre région et joignez l'équipe.

¹ Librement inspiré des principes de préparation à l'intervention dans *l'organisation communautaire, la mobilisation des acteurs collectifs* de Duperré, M., 2004

² Librement inspiré des principes de préparation à l'intervention dans *l'organisation communautaire, la mobilisation des acteurs collectifs* de Duperré, M., 2004



MOBILISONS-NOUS!

AFIN QUE CESSE L'OMERTÉ!

Un exemple
d'action de
mobilisation

Intervention conjointe du RÉCIFS, du RANQ et d'EX-Aequo du 6 février 2019 : Une action qui a porté fruit !

Le 6 février dernier, Le RÉCIFS, le RANQ et Ex-Aequo ont fait un coup d'éclat en interrompant une rencontre entre le pdg du CIUSSS du Nord-de-l'Ile et ses intervenantes.

- **La demande** : investissement financier dans les soins aux personnes omnipotentes et en situation d'handicap
- Au mois de décembre dernier, le CIUSSS du Nord-de-L'Ile souhaite opérer des compressions budgétaires et donc de mettre la hache dans les services aux personnes omnipotentes et en situation de handicap. La minsitre Mc Cann a cependant soutenu que les services allaient être maintenus et qu'il n'y aurait pas de compressions budgétaires. Elle a mentionné que son ministère s'engage à payer la facture si les CIUSSS n'étaient pas disposés à le faire.
- Constatant que les services aux usagers sont annulés à la dernière minute et que rien n'a été mis de place comme mesure depuis, Marjolaine Goudreau, présidente du RÉCIFS contacte Mélanie Perroux du RANQ et Simon-Philippe Caron d'Ex-Aequo.
- **Une action de mobilisation** est alors mise en place : les trois représentants des organismes se rendent sur place en compagnie de plusieurs usagers, dont les services ont été coupés, afin d'interrompre la rencontre entre le pdg du CIUSSS et les intervenantes et **enfin se faire entendre !**
- M. Abergel, pdg du CIUSSS du Nord-de-L'Ile décrète après quelques minutes, que la rencontre est terminée. Ce dernier a été sourd aux revendications des représentants des organismes et des usagers.
- Les intervenantes sur place applaudissent l'action de mobilisation du RÉCIFS, de RANQ et d'Ex-Aequo.
- Des journalistes de LaPresse et du Journal Métro étaient sur place et ont rapporté les faits. Les articles sont publiés quelques heures après l'interruption de la rencontre.
- Durant la nuit du 6 au 7 février, une équipe dirigée par le sous-ministre de la santé s'affaire à travailler sur le dossier.
- L'action de mobilisation a donc remué la poussière et a amené les fonctionnaires à agir ! À suivre...



MOBILISONS-NOUS!

AFIN QUE CESSE L'OMERTÉ!

Une activité d' *outreach* et de sensibilisation : la rencontre des étudiantes dans leur établissement scolaire!

Au mois de février dernier, les deux co-fondateurs du RÉCIFS se sont entretenus avec des étudiants du Cégep du Vieux-Montréal.

Aller à la rencontre des intervenantes ou futures intervenantes fait partie des activités du RÉCIFS depuis plusieurs années. Cette tournée est l'occasion de sensibiliser les intervenantes quant à leur futur milieu de travail, de donner un aperçu du système de santé actuel et, bien sûr, une belle occasion d'en apprendre davantage sur les activités du RÉCIFS !

- Nos deux co-fondateurs ont œuvré pendant plus de 30 ans dans le réseau du système de santé. Ils ont abordé tous les deux les différentes restructurations du réseau du système de santé. Trois réformes majeures ont été abordées : la réforme Côté (1992), la réforme Rochon (1995) et la réforme Couillard-Barrette (2003).
- Nos deux co-fondateurs ont donné un aperçu des fusions opérées lors de la création des CSSS : fusion de plusieurs établissements de santé comme les hôpitaux, CLSC et CHSLD.
- Ils soutiennent alors qu'après cette fusion « monstre », ils ont perdu beaucoup de liberté quant aux types d'interventions qu'ils préconisent
- Ils ont, par la suite, abordé les différents impacts de la Nouvelle Gestion Publique sur les équipes de travail. Avec l'arrivée de ce nouveau type de gestion, le temps d'intervention est maintenant minuté et les employés sont scrutés à la loupe. De nouveaux outils sont mis en place afin de, supposément, d'accroître l'efficacité des interventions. Mais il n'en est rien, car les employés passent un temps considérable à remplir des statistiques au lieu de pratiquer leur métier : l'intervention.
- Face à cette réalité de plus en plus oppressante, les deux intervenants ont décidé de fonder le RÉCIFS, puisqu'aucun organisme jusqu'à ce jour ne se portait à la défense des droits des intervenantes et des travailleuses sociales.
- Ainsi, par la suite, les co-fondateurs ont renseigné les étudiantes sur les différentes activités du RÉCIFS et sur l'importance de se mobiliser lorsqu'une situation critique est rencontrée au travail.
- À la suite des exposés, plusieurs étudiants partageaient l'envie de se joindre au regroupement et de faire une différence au sein de leur milieu.

Un outil pour se préparer à l'action : le plan d'action collectif !

Comment être membre du RÉCIFS?

Aller sur le site internet du RÉCIFS

Cliquez sur l'onglet « devenir membre »

Enregistrez-vous dans l'onglet « contact du membre »

Payez votre cotisation via Paypal

Vous recevrez par la suite votre carte de membre!

	Actions	Actions	Objectif
<p>But général</p> <p>Mettre en place une organisation RÉCIFS en région</p> <p>Recruter davantage de membres pour l'organisation RÉCIFS et accroître la notoriété du RÉCIFS comme représentative des intervenantes</p>	<p>Trouver l'agente-pivot et élaborer avec elle la planification</p> <p>Création d'un groupe de soutien</p> <p>Participation au symposium <i>Éthique et travail social</i> et à des manifestations, etc.</p>	<p>L'organisation se déplacera en région afin d'aller à la rencontre de différents milieux de travail ou par le biais de plateformes de communication diverses</p> <p>Rencontres d'étudiants dans les universités et cégeps, mettre de l'avant les écrits publics et le film du RÉCIFS, publication du guide.</p>	<p>Printemps-été 2019</p> <p>Printemps-été 2019</p>
<p>Objectifs spécifiques</p> <p>Développer un partenariat solide avec une agente-pivot</p> <p>Développer un sentiment d'appartenance et gagner la confiance des intervenantes du milieu pour ainsi créer un réseau informel</p> <p>Assurer la présence et la visibilité du RÉCIFS lors d'événements en région</p>	<p>Élaborer avec l'agente-pivot un plan d'action pour une organisation RÉCIFS en région</p> <p>Création d'un groupe de soutien, travail à partir des médias sociaux</p> <p>Participer à des moments-clés à des événements ex. la journée des travailleurs et de la justice sociale etc.</p>		<p>Printemps-été 2019</p> <p>Printemps-été 2019</p> <p>Printemps-été 2019</p>

RÉFÉRENCES

Bureau, G., (2018) sondage *La porte de sortie*. Consulté à https://lrecifs.org/wp-content/uploads/2018/05/La_porte_de_sortie-bilan_de_sondage.pdf

COMITÉ STAT. 2012. *Gestion LEAN. L'économie de la santé . Guide d'autodéfense à l'usage de nos collègues*. Montréal : Comité STAT.

Duhoux, S. « Traumatisme vicariant : la souffrance des soignants », 20 mai 2014. [En ligne : <http://inter-stice.fr/traumatisme-vicariant-2/>]

Duppéré, M., (2004) *L'organisation communautaire, la mobilisation des acteurs collectifs*. Presses de l'Université Laval

Grenier, J., Bourque, M., & St-Amour, N. (2014). L'ÉVOLUTION DES SERVICES SOCIAUX DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC La NGP ou le démantèlement progressif des services sociaux. Université du Québec en Outaouais Campus St-Jérôme

Lebel, G. *Guide d'auto-soins pour la gestion du stress : Fou de soi, pas fou du stress*, Québec, 2013, 166 p. [En ligne : http://membre.oricom.ca/michelgiroux58/index_fichiers/Guide-autosoins-stress.pdf]

RÉCIFS. (2011). Consulté à <https://lrecifs.org/wp-content/uploads/2017/03/Manifeste-du-RÉCIFS.pdf>