

Les portes ouvertes

Marie Parent

Number 326, Winter 2020

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/92103ac>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Collectif Liberté

ISSN

0024-2020 (print)

1923-0915 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Parent, M. (2020). Les portes ouvertes. *Liberté*, (326), 22–29.

Les portes ouvertes

Depuis la mort tragique d'une fillette à Granby plus tôt cette année, l'univers du travail social s'est retrouvé sous la loupe des médias. Mais que connaît-on vraiment de cette profession et de celles et ceux qui l'exercent tous les jours ? Depuis l'époque où les religieuses soignaient les familles par charité, comment la pratique a-t-elle évolué ? Les travailleuses sociales qui ont pris la parole publiquement dans les derniers mois affirment ne plus être en mesure d'accompagner la population comme il se doit. Pourquoi ?

Par Marie Parent

En 2008, j'ai commencé à rendre visite à la sœur de mon grand-père, Annette, une religieuse âgée de quatre-vingt-quatre ans que j'avais jusque-là croisée très peu souvent. Je ne sais plus ce qui m'a poussée à aller la voir la première fois, à part peut-être la proximité du couvent des Sœurs de la Providence où elle habitait, situé au coin des rues Sainte-Catherine et Fullum, avec l'UQAM, où j'étudiais alors la littérature. Une forme de curiosité, d'abord, pour cette parente qui avait mené une existence radicalement différente de celle de mes grand-mères et autres grand-tantes. Puis, au fil du temps, l'impression d'avoir accès à une intellectuelle dont le savoir particulier n'était diffusé nulle part. Chaque saison, je la rejoignais dans sa chambre nue, éclairée par de hautes fenêtres, où nous nous faisons face sur des chaises droites en bois, ou bien au parloir, où nous pouvions profiter d'une table plus large pour y étaler les documents et les livres que nous nous sommes bientôt mises à apporter lors de nos rencontres.

Car Annette avait un projet. Quelques années plus tôt, depuis longtemps consciente que la congrégation des Petites Sœurs de l'Assomption, l'institution religieuse à laquelle elle avait consacré sa vie, s'effondrait faute de renouvellement, Annette avait entrepris un travail de mémoire, en recueillant par écrit le témoignage de ses consœurs, mais aussi, parallèlement, en rencontrant des membres de sa famille élargie pour enquêter sur ce que devenait la foi chez les renégats que nous étions presque tous et toutes. Un léger frisson m'a traversée la première fois où je l'ai entendue prononcer ce mot-là : « foi ». Je me suis demandé si je n'étais pas en train de me soumettre malgré moi à un exercice de conversion spirituelle. Mais je l'avais mal comprise. Ce qu'Annette voulait savoir, en fait, c'était où nous puisions la force nécessaire pour vivre nos vies. Quel souffle, quel élan nous animait ? Comment arrivions-nous à fabriquer du sens à partir de nos expériences ? Ce sont ces questions fondamentales qu'elle

réunissait sous le terme de « foi ». Il nous a fallu plusieurs heures de conversation pour que j'en vienne à maîtriser son vocabulaire et elle, le mien. Il nous a fallu nous livrer à un véritable travail de traduction entre deux langages, appartenant à deux mondes qui ne se parlent pas souvent, le Canada français de la chrétienté et le Québec contemporain, pour enfin dégager un terrain commun. La manière qu'Annette a trouvée de vieillir en paix est de comprendre comment sa propre « vocation », autre expression passant pour désuète, se poursuit aujourd'hui chez des femmes et des hommes qui, en dehors de toutes structures religieuses, ressentent comme elle un appel, un désir irrésistible de s'investir dans leur milieu pour le transformer.

Pour Annette, ce milieu a été celui des familles d'Hochelaga-Maisonneuve, quartier ouvrier parmi d'autres que les Petites Sœurs de l'Assomption ont eu pour mandat d'intégrer, à leur arrivée au Québec en 1933. En plein cœur de la Grande Crise, l'archevêque de Montréal, monseigneur Gauthier, leur demande d'« aller rejoindre les démunis jusque dans les taudis et les fonds de cours », écrit Annette dans le récit qui retrace le parcours de sa communauté, là où, comprend-on entre les lignes, personne ne veut aller. Elle-même prend l'habit en 1945, à vingt-deux ans, et choisit cette congrégation précisément parce que ses membres se mêlent complètement à la vie de quartier, en petites équipes mobiles et autonomes. « Gardes-malades des pauvres à domicile », comme elles se désignent au début du xx^e siècle, se nommant plus tard « auxiliaires familiales », les Petites Sœurs de l'Assomption assistent les familles lors d'une naissance, d'un deuil, d'une maladie. « Une femme, une vierge, au jugement sain et large, au cœur miséricordieux, aux mains habiles, ira dans ces foyers dont la porte lui sera ouverte par l'épreuve », peut-on lire en 1944 dans un numéro de l'*Œuvre des tracts* qui leur est consacré, une série de fascicules qui diffuse la doctrine catholique en milieu populaire. À l'époque, le défi premier pour les Petites Sœurs est d'accéder à ces milieux qui leur sont relativement étrangers ; c'est la famille qui doit accepter d'accueillir chez elle l'aide qu'on lui propose, et on peut imaginer que les sœurs ne sont pas toujours accueillies à bras ouverts. Car, évidemment, l'esprit d'évangélisation n'est jamais loin : « Le malade n'est pour la Petite-Sœur qu'un prétexte. Son but est de refaire en Dieu la famille ouvrière », rappelle encore l'*Œuvre des tracts*, où est énoncée très clairement l'intention de ramener dans le giron du catholicisme les « brebis égarées » de la classe laborieuse. En pratique, me dit Annette, le discours religieux a finalement occupé une place marginale. « Au début de mon parcours, nous avions l'habitude de prier avec

les familles. Puis, nous nous sommes rendu compte que les familles ne priaient plus, nous avons donc arrêté. Elles n'en ressentent plus le besoin et, nous, notre attitude était d'être à l'écoute des besoins : aider aux tâches ménagères, prendre soin des enfants, constituer un budget... Nous sentions très clairement le mouvement de fond qui parcourait la société québécoise. Nous étions dans une posture d'accueil; nous croyions avant tout à la vie que ces gens-là avaient et nous voulions chercher *avec eux* ce qui était important pour eux. »

Annette devient religieuse à un curieux moment. Le Québec est à un tournant et s'engage sur la voie de la sécularisation; rapidement, plusieurs de ses collègues rejoindront les bancs des collèges et des universités pour être formées comme infirmières ou travailleuses sociales – Annette, ayant contracté la tuberculose en soignant un patient, passera deux ans en sanatorium et devra abandonner son parcours scolaire, tout en poursuivant des études de manière autodidacte. Les besoins de la population se transforment, l'État québécois prend progressivement en main l'organisation des services publics, mais la même question demeure : comment garder une porte ouverte entre l'individu et sa communauté, qui le soutiendra à travers les épreuves ?

Le 1^{er} juin dernier, Annette a eu quatre-vingt-quinze ans. Après onze années de rencontres plus ou moins régulières, je dois confesser qu'elle m'a finalement convertie; j'ai fait mienne sa quête et je me suis mise sur la trace de celles qui prolongent d'une certaine manière le projet de sa vie en se consacrant au soin des familles québécoises. Dans les derniers mois, trois travailleuses sociales m'ont accueillie chez elles pour me raconter leur quotidien et tenter de définir la nature du mouvement vers l'autre qui anime leur profession. Julie et Simone travaillent toutes deux auprès des jeunes et de leurs parents depuis une dizaine d'années; Diane, quant à elle, a pris sa retraite il y a quatre ans après une longue carrière en région éloignée ainsi qu'en Montérégie. Si, au fil de mes rencontres avec ces femmes de différentes générations, j'ai pu découvrir un même « principe d'engagement », j'ai pourtant été frappée par la transformation du vocabulaire et des structures qui donnent corps à la relation d'aide. Du « paroissien » au « client » en passant par « l'utilisateur », de la quête de transcendance religieuse à l'efficacité gestionnaire en passant par la ferveur du militantisme, les mots et les formes qui caractérisent leur travail ont une emprise plus importante qu'on pourrait le croire sur la réalité de leurs pratiques et sur leurs perceptions. Ce sont donc ces paroles prononcées à partir de lieux si éloignés que j'ai tenté de retisser ici, dans l'espoir de faire apparaître, bien imparfaitement, les signes de continuité et de rupture entre les institutions d'hier et d'aujourd'hui.

Vocations

Enfant, Julie voyait souvent sa mère pendue au téléphone en train d'écouter une voisine en plein divorce, une amie en dépression. Des groupes de partage se réunissaient dans sa cuisine, où des femmes du quartier s'épaulaient dans leurs difficultés. « À l'époque, je trouvais ça lourd et envahissant, il y avait toujours des gens avec des problèmes chez nous ! Aujourd'hui, je me dis que c'est grâce à ça que j'ai développé une capacité d'écoute, de relation d'aide. » Cette image me

frappe parce qu'elle fait de la cuisine un lieu où la communauté et ses souffrances font intrusion dans l'espace intime de l'enfant, ainsi forcée de sortir de sa zone protégée pour devenir sensible au monde.

Parfois, il faut partir très loin pour expérimenter ce choc. À dix-neuf ans, Simone s'engage pour trois mois dans un projet de coopération internationale, dans une *hogar escuela* de République dominicaine, un foyer-école où on offre nourriture et éducation. Un matin, elle observe les enfants empilés n'importe comment dans l'autobus qui les mène à l'école; quand la porte bloque parce que l'autobus est plein, on en rentre encore par les fenêtres. Le second matin, les adultes et les enfants s'affairent à instaurer un système : les plus grands entrent en premier et assoient sur leurs genoux deux plus petits. La situation est la même, mais on trouve un moyen de la rendre vivable. À son retour au Québec, Simone sait désormais où elle souhaite se tenir : auprès de celles et de ceux qui cherchent à rendre leur vie vivable.

Le travailleur social, « de génération en génération, recouvre sans cesse les malheurs du monde », affirmait le sociologue Pierre Lascoumes dans les années 1980, invitant les chercheurs à cesser d'idéaliser la profession pour mieux en comprendre les rouages. Je dois avouer que j'ai développé au fil de mes rencontres une fascination pour cette « scène inaugurale », qui prend souvent la forme d'une épiphanie, où la future travailleuse sociale sent ses yeux se dessiller, voit sa conscience s'ouvrir aux « problèmes sociaux ». Immanquablement, je demande aux femmes que je rencontre de me la raconter. J'ai toujours en tête le cas d'Annette, qui, à huit ans, au couvent des Sœurs de la Présentation de Marie, à Coaticook, apprend cette prière qu'elle sait encore réciter sur commande : « Ô torrents de grâce qui débordez du cœur de Jésus, répandez-vous sur cette terre et repoussez les torrents d'iniquités qui menacent de nous engloutir. » Nous sommes en 1931 et le chômage atteint des sommets inégalés. La lutte espérée entre les torrents de grâce et les torrents d'iniquités fournit une vision du monde suffisamment simple, manichéenne pour que le cœur de l'enfant en soit saisi. « Bien sûr, les sœurs qui nous font apprendre cette prière n'analysent pas explicitement le monde dans lequel nous vivons, se rappelle Annette, mais je le ressens très tôt comme un appel qui me donne la force de combattre. » Peut-être parce que, trop occupée à contempler mes propres tourments, je n'ai jamais senti cet appel – appel à la solidarité par l'action –, peut-être aussi parce qu'ils nous poussent à retracer nos tout premiers contacts avec ce « dehors » qu'on appelle la société, ces récits me semblent rares et précieux.

Mais je dois résister à la tentation de broser des portraits de saintes. Une pente naturelle, quand on écrit sur les métiers liés au soin, nous mène à dépeindre des femmes – qui d'autre ? – portées par la grandeur de leur cause, dans un esprit vaguement missionnaire et sacrificiel, pour en faire des modèles inspirants et hors d'atteinte – on me dira que choisir pour point de départ la figure d'une religieuse m'envoie ipso facto sur cette pente ! Évoquer leur expérience en termes de « mission » et de « dévouement », les épingler dans le vaste tableau des martyres et autres canonisées risquerait de masquer à quel point leur travail, même celui des Petites Sœurs, est déterminé par les conditions concrètes dans lesquelles elles évoluent. En ce sens, la « vision » initiale, si elle fournit

l'impulsion nécessaire pour se jeter à l'eau, tient toujours un peu de l'illusion.

D'ailleurs, certaines n'ont jamais eu besoin qu'on leur révèle les malheurs des autres; elles y ont été plongées bien avant que leur conscience du monde extérieur ne soit solidement forgée. Diane a appartenu à la première génération de jeunes qui ont fait l'expérience des services sociaux québécois au début des années 1970. À douze ans, elle quitte la maison familiale et se choisit une famille d'accueil non officielle. Trois ans plus tard, une travailleuse sociale de son école secondaire de l'Outaouais décide de « régulariser » sa situation en la plaçant en institution à plus de cinq cents kilomètres de là, dans un centre de réadaptation pour jeunes mésadaptés socio-affectifs, l'équivalent des centres jeunesse d'aujourd'hui. À sa sortie, à dix-huit ans, Diane entreprend des études en éducation spécialisée au cégep, pour mieux revenir au centre comme intervenante quelques années plus tard : « Pour moi, c'était une évidence d'y retourner. Je n'avais pas connu grand-chose d'autre; c'est un endroit où j'avais rencontré des gens inspirants, qui n'avaient pas de formation spécifique mais étaient naturellement doués pour aider les autres. Je me souviens d'un intervenant qui était un ex-camionneur. Il n'avait pas été à l'école pour apprendre à nommer les "outils" du métier, il les avait, tout simplement. Comme travailleur social, ton premier outil, c'est toi-même. Dans mon cas, mon expérience en tant que "jeune du système" m'a rendue très convaincante aux yeux des gens auprès de qui j'intervenais. S'il y a quelqu'un qui croit qu'il y a de l'espoir et qu'avec de l'aide, on peut changer de vie, c'est bien moi. » Les cheveux poivre et sel coupés très courts, la voix basse et rocailleuse, le regard franc, Diane décrit son parcours sans aucune sentimentalité. Elle ne relève pas le fait que les services sociaux l'ont déracinée, évoque du bout des lèvres l'épreuve qu'a représentée son arrivée au centre. C'est qu'elle croit profondément au système tel qu'il s'est organisé au moment où elle l'a rejoint comme professionnelle, après avoir complété son bac en travail social. « Quand j'étais jeune, les travailleurs sociaux étaient vus comme des "placeurs d'enfants", on les considérait très négativement. Au moment où on a mis en place les Centres locaux de services communautaires (CLSC), tout ça a changé. On donnait enfin aux familles les moyens de s'en sortir avant d'en arriver à l'éclatement. L'idée était de travailler en amont, dans un esprit de prévention, et de susciter l'engagement volontaire des gens concernés, voire leur participation active au développement des différents services. De cette manière, les travailleuses sociales pouvaient devenir les porte-voix des communautés les plus malmenées. » Pour Diane, c'est justement cette mission qui se trouve menacée aujourd'hui.

Grandeurs et misères du CLSC

En 1969, Annette atterrit au milieu d'une douzaine de sœurs au 3130, rue Sainte-Catherine, un ancien bureau de poste d'Hochelega-Maisonnette, en tant que responsable de sa communauté. Depuis ses années passées dans la Jeunesse ouvrière catholique, association de jeunes issus de milieux populaires promouvant l'action sociale, elle se sait meneuse et rassembleuse, mais ne s'attend pas à se voir aspirée par la vie communautaire et politique du quartier. En se joignant

aux comités de citoyens qui pullulent à l'époque, elle se frotte à de nouvelles grilles de lecture du monde. « Les animateurs du comité que je fréquentais faisaient partie de différents groupes marxistes-léninistes. Très vite, nous avons collaboré en participant à la création d'un comptoir alimentaire. Nos échanges m'ont donné accès à une analyse sociale qui m'interpellait, mais me remettait aussi en question. Je ramenaient ces questionnements dans ma communauté : quelle signification ont nos services gratuits dans des familles dont les revenus sont sous le seuil de la pauvreté? Sommes-nous suffisamment soucieuses de connaître les causes de cette pauvreté? »

La théorie marxiste renvoie dos à dos l'Église et le Capital, ce qui, pour Annette et ses camarades, ne correspond pas à leur expérience quotidienne avec les familles. Les sœurs ne se contentent plus de soulager les maux des plus démunis, mais cherchent à comprendre la réalité de la population au sein de laquelle elles vivent : combien gagne-t-on par jour? Quel est le prix du pain, du lait? Dans quelles conditions travaille-t-on? Certaines sœurs décident même de sauter la barrière qui les sépare de la communauté en allant travailler en manufacture. « Dans les comités de citoyens, raconte Annette, je rencontre des militants, des étudiants en sociologie, des travailleurs et travailleuses. Toutes leurs idées m'alimentent, et même si nous ne sommes pas toujours d'accord sur les moyens à mettre de l'avant, nous partageons le même souci pour le bien-être des citoyens, leur dignité. »

Au tournant de l'année 1970, Annette se retrouve au carrefour de l'organisation communautaire du quartier. D'un côté, quelques médecins issus de la Faculté de médecine de l'Université de Montréal veulent instaurer un centre de santé communautaire, alors qu'un comité de citoyens entend créer une maison du peuple, lieu qui fournirait des services depuis longtemps souhaités par la population. « Pour mieux comprendre ces différentes forces qui animent la vie du quartier, nous convoquons alors une table ronde réunissant différents acteurs de la communauté, des directeurs d'école aux membres de la Saint-Vincent-de-Paul en passant par des administrateurs de la Caisse populaire. Un comité en sera issu, qui s'unira à l'équipe de médecins et travaillera pendant un an, attirant chaque fois 80 à 125 personnes, à élaborer un modèle de centre communautaire. Ce comité pourra éventuellement présenter son projet au ministère des Affaires sociales, et après une chaude négociation, en viendra à accepter le compromis proposé par les fonctionnaires », se souvient Annette. Ainsi naît ce qui deviendra le CLSC d'Hochelega-Maisonnette. Annette a quarante-sept ans et contribue activement à la disparition des services tels qu'ils étaient jusqu'alors dispensés par sa congrégation. Autrement dit, elle travaille à rendre ses consœurs et elle-même superflues, à créer un nouveau contexte où celles-ci devront s'inventer une place, ou accepter de la perdre définitivement. Il lui faudra dès lors donner une autre forme à la mission qui a orienté sa vie. Ce renoncement à tout un pan de sa vision du monde a-t-il été douloureux? N'a-t-elle jamais rencontré de résistance dans les rangs de sa congrégation? « Si certaines ont vécu cette période dans la nervosité, il n'y a pas eu de conflits graves. Nous avons accompagné ce mouvement et l'avons même promu auprès des gens de notre quartier. Personnellement, je ne me souviens pas de cette époque

comme d'une période de souffrance, mais plutôt de grands questionnements. Je l'ai ressentie comme un déplacement vers quelque chose de plus large et de plus radical. »

L'élan populaire qui se trouve à l'origine du projet des CLSC est bel et bien radical, au sens où il cherche à s'attaquer aux causes profondes des problèmes qui grèvent la vie des quartiers populaires. Il cherche à articuler les pôles individuel, familial et communautaire afin que la santé, morale ou physique, soit comprise dans un contexte plus large; le manque d'accès au travail et aux ressources en région, les réformes de l'aide sociale ou de l'assurance-emploi, les fluctuations du salaire minimum, les coupes dans le système scolaire et le système de santé, les transformations du système d'immigration ont des conséquences directes sur la vie des gens. Les CLSC devaient enfin fournir des services adaptés aux particularités locales. « Le but de leur création, rappelle Diane, était de rééquilibrer le rapport de force entre les professionnels de la santé et les familles. C'est la communauté qui, soudainement, énonçait ses besoins et non plus les professionnels qui disaient : "Nous, on le sait ce dont vous avez besoin, les ti-culs." Ça ne faisait pas l'affaire de plusieurs médecins, qui devenaient salariés et perdaient du pouvoir. À part une minorité d'entre eux, la plupart n'ont pas embarqué. »

Depuis le début des années 1990, une série de réformes successives a mené au démantèlement du projet initial des CLSC. Pour contrôler la croissance des dépenses en santé et dans les services sociaux, on coupe, on abolit des postes, on réduit les services : « Les travailleuses sociales ont été en première ligne pour observer l'effet de ces réformes. Notamment, les fusions imposées avec les hôpitaux et les centres d'hébergement ont été catastrophiques pour nous. On a littéralement siphonné les fonds des CLSC pour combler les manques des hôpitaux. Le gouvernement a manqué de patience, alors que les impacts des campagnes de prévention commençaient à se faire sentir. Mais ça prend du temps pour changer les mentalités et en mesurer les effets sur les listes d'attente... C'est trop long pour nos gouvernements. Et puis, la plupart des ministres qui ont mené ces réformes étaient des médecins, mais c'est peut-être juste un hasard... » Diane a quitté le réseau à l'aube de la dernière réforme, celle implantée par le ministre Gaëtan Barrette en 2015, qui a entraîné, entre autres, le regroupement d'énormes territoires sous l'égide d'une seule entité administrative. Son verdict est dur mais clair : « C'est bien simple, les CLSC ont disparu. »

Une à une, les portes se ferment

Simone pratique le travail social depuis dix ans, dont sept passés en CLSC à se consacrer aux jeunes et aux familles. Pour elle, cette institution constitue encore aujourd'hui le cœur des quartiers urbains et des villages du Québec : « Même si le CLSC est un bâtiment beige et plate, c'est un lieu important dans la vie de plein de gens. Quand tu viens y rencontrer ta travailleuse sociale une fois par semaine pour mieux comprendre ce qui ne va pas à la maison, tu peux prendre du recul par rapport à ton quotidien. Il y a différentes philosophies du travail social, mais moi, je ne fais pas systématiquement de visites à domicile. Aller chez les gens, ça peut dans certains cas être essentiel, mais ça peut aussi devenir intrusif,

susciter une peur du jugement chez eux. Et on peut mieux discuter sans le chat qui miaule, le téléphone qui sonne, la vue de la vaisselle empilée sur le comptoir. Quand tu te rends au CLSC, tu vas peut-être aller prendre un café après, discuter avec ton enfant en faisant une petite marche. Ça te met en action. Et moi, comme travailleuse sociale, je me fie à ce que tu me dis, de toute façon, je n'ai pas besoin d'aller fouiner chez toi pour voir si tu es pauvre pour vrai ou si tu souffres pour vrai. » Ce qui préoccupe Simone avant tout, c'est la survie de ces lieux qui servent de carrefour pour la communauté : pour les mères qui s'y rejoignent pour allaiter ou tout simplement discuter, les jeunes qui viennent y chercher des informations sur la contraception ou les ITS, les personnes vulnérables qui y reconnaissent un endroit où trouver de l'aide rapidement, à proximité de chez eux.

Dès ses débuts, le CLSC a eu un rôle d'accueil. Que ce soit en personne ou au téléphone, quiconque demandait de l'aide était reçu par une travailleuse sociale qui évaluait sa situation et l'orientait vers les ressources appropriées – on favorisait toujours la solution la moins lourde, la plus rapide et la plus locale. Depuis la création des Centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) en 2015, les appels de la population, dans plusieurs régions, sont acheminés vers une boîte vocale commune à cette mégastucture. Une travailleuse sociale de Sorel, par exemple, qui appartient au CISSS de la Montérégie-Est, pourrait ainsi rappeler un citoyen de Longueuil qui a signalé avoir besoin d'aide. Le problème? Les besoins et les ressources d'une région à l'autre sont tellement différents que la travailleuse sociale de Sorel ne peut pas connaître toutes les banques alimentaires, les services de répit et d'hébergement ou les centres de femmes de Longueuil. Dans ce cas, l'issue la plus probable est que le citoyen sera placé sur une liste d'attente afin qu'il rencontre, quelque part au bout de ce parcours, un intervenant de son CLSC, qui le dirigera vers le bon endroit. Un peu tard. Peut-être trop tard.

Le fait que le système dans lequel Simone met tous ses efforts soit devenu une gigantesque boîte vocale la décourage-t-elle? Sa personnalité optimiste et volontaire l'empêche de prononcer la mort de son idéal, mais elle n'en est pas moins critique : « Depuis la réforme Barrette, non seulement l'accueil dans les CLSC s'est délocalisé, mais en plus, les services courants ont été déplacés dans les groupes de médecine familiale (GMF), ce qui a vidé plusieurs équipes des CLSC de leurs travailleurs sociaux. » Cette transformation dans l'organisation des services est majeure, puisque les adultes vivant une période de crise doivent être inscrits dans un GMF et référés par un médecin pour avoir accès à un travailleur social ou à un psychologue. Cette situation aggrave les inégalités déjà existantes entre les citoyens qui ont un médecin et ceux qui n'en ont pas, mais a aussi pour effet d'isoler la travailleuse sociale : « On se retrouve ainsi avec une clientèle zéro-cent ans, sans ressources, sans équipe, sans lieu de rattachement », se désole Simone. Cette autre « nouveauté » issue de la réforme de 2015 signifie qu'il y a de moins en moins de travailleuses sociales en première ligne pour accueillir la population, qui se retrouve à errer dans les méandres du système de santé.

David Bergeron et Martin Robert, deux travailleurs sociaux, dénonçaient ce réaménagement dans une lettre

Nous avons une bonne et une mauvaise nouvelle à vous annoncer.

***Chouette! Liberté a
une nouvelle maquette! :)***

***Zut! le numéro est passé
à 15\$! :(***

***Mais pour la prochaine année, le
prix de l'abonnement
reste le même... :)***

***Prenez part à la vie artistique et
politique du Québec tout en nous
aidant à tenir le cap
en toute indépendance.***

***Tous les détails sur notre site
< revueliberte.ca >***

	<i>1 an 4 n^{os}</i>	<i>2 ans 8 n^{os}</i>	<i>3 ans 12 n^{os}</i>
<i>En kiosque</i>	<i>60\$</i>	<i>120\$</i>	<i>180\$</i>
<i>Abonnement</i>	<i>45\$</i>	<i>85\$</i>	<i>120\$</i>
<i>Tarif étudiant</i>	<i>40\$</i>	<i>—</i>	<i>—</i>

LIBERTÉ
art & politique

ouverte au *Devoir* le 9 mai dernier en parlant d'un « virage hospitalo-centré » : « Un urgentologue de l'hôpital nous appelle récemment pour une jeune qu'il ne peut hospitaliser parce qu'elle n'est pas "malade". Mais le professionnel de la santé d'insister pour dire que cette adolescente en deuil nécessite néanmoins une prise en charge immédiate par les services sociaux, cela afin de prévenir des complications. Cette situation illustre parfaitement le phénomène de la pyramide inversée où, dans un contexte de manque criant de services sociaux de proximité, les personnes et familles affluent vers les hôpitaux pour recevoir des soins, ou du moins un diagnostic. En effet, ces dernières réformes auront réussi sur un point : inculquer dans l'esprit des gens que pour avoir accès à des services sociaux il faille, au préalable, savoir traduire ses problèmes, manques de ressources ou souffrances, en des termes médicaux. » La réalité est que les gens ont le temps de voir leurs difficultés se transformer en véritable maladie avant d'avoir accès aux services. Dans certains programmes de santé mentale jeunesse de la province, les jeunes de six à dix-huit ans doivent attendre jusqu'à deux ans avant de recevoir de l'aide : « Quand ils deviennent suicidaires, ils remontent vers le haut de la liste », affirme Simone pour illustrer le cynisme du système. « Si je peux faire un suivi régulier avec un jeune qui s'automutile, par exemple, je peux l'aider à trouver une forme de stabilité. S'il est sur une liste d'attente pendant un an et demi, il se retrouvera trois fois à l'urgence et participera à engorger le système. Mais aucun décideur ne semble comprendre la valeur de la relation de confiance entre un intervenant et une personne en détresse, parce que ça ne se mesure pas en termes comptables. »

Selon Diane, il y aurait un lien indéniable entre la hausse du nombre de jeunes inscrits sur les listes d'attente des programmes de santé mentale et la baisse des services dans les écoles, lesquels constituaient une porte d'entrée naturelle pour les parents peu familiers avec le système. Julie, qui œuvre dans le milieu scolaire depuis neuf ans, a été témoin des changements majeurs dans l'accès aux services. Depuis cette année, elle ne peut plus entreprendre de suivi individuel avec les familles; son travail consiste principalement à recevoir les demandes d'aide et à faire une première évaluation des besoins avant de renvoyer les parents vers le CLSC... Avec un peu de chance, ils ne resteront pas trop longtemps sur une liste d'attente. Si la famille refuse d'être référée, on considère qu'elle ne souhaite pas recevoir de services.

« Pourtant, explique Julie, les interventions à moyen terme permettaient de résoudre rapidement certaines situations, ou au moins de préparer les familles à entrer dans le réseau des services sociaux. Je travaille dans un milieu où les parents sont majoritairement immigrants; ils ne connaissent pas encore bien les rouages du système ou s'en méfient pour différentes raisons. Ils ont parfois accès à des réseaux d'entraide familiaux, ont certains liens avec des groupes communautaires ou religieux, mais sont souvent coupés de plusieurs ressources importantes. La travailleuse sociale de l'école devrait jouer un rôle de passeuse, ce qui implique un accompagnement plus ou moins long selon le contexte. Par exemple, une mère ne reconnaissait pas que son enfant avait des difficultés d'adaptation et de socialisation importantes et refusait d'être référée au CLSC. J'ai dû la rencontrer plusieurs fois pour développer un lien avec elle

et l'accompagner dans diverses situations problématiques vécues à l'école. Elle a cheminé et en est venue à accepter l'aide spécialisée. Dans un autre cas, un enfant de cinq ans faisait du mutisme sélectif – il devenait muet à l'école, mais les parents jugeaient que ça passerait tout seul. Au fil des rencontres, j'ai découvert que les grands-parents jouaient un rôle très important dans cette famille et j'ai proposé de les impliquer dans le processus, ce qui a mis les parents en confiance. Dans ces deux cas, j'ai dû contourner les règles de mon nouveau mandat en maintenant un suivi plus long que ce qui est prescrit. L'école est un milieu de vie rassurant où les parents se sentent souvent plus à l'aise. On ne veut pas les brusquer pour les éloigner définitivement des services auxquels ils ont droit. » Mais Julie ne peut pas faire de miracle ; elle couvre quatre écoles et reconnaît que les besoins sont trop grands pour qu'elle suive toutes les familles qui passent dans son bureau. Désormais, plusieurs écoles n'ont plus du tout accès aux services réguliers d'une travailleuse sociale, mais peuvent faire des demandes ponctuelles au CLSC. Dans certains milieux, on a complètement retiré les travailleuses sociales du primaire pour concentrer leurs services au secondaire, là où les problèmes sont plus lourds, allant de la toxicomanie aux comportements sexuels à risque. « On se fait dire qu'éventuellement, il n'y aura plus du tout de travailleuses sociales en milieu scolaire », laisse tomber Julie avec dépit. Elle est bien placée pour savoir que la travailleuse sociale à l'école est en mesure de prendre le pouls de la communauté, puisqu'elle observe la manière dont adultes et enfants, profs et parents, abordent les situations difficiles, ou potentiellement conflictuelles, dans un contexte quotidien, hors des états de crise qui caractérisent maintenant trop souvent l'intervention psychosociale.

Diane se rappelle avoir mis en place, au début de sa carrière, la distribution dans les écoles d'un journal mensuel destiné aux parents : « On y donnait autant des trucs pour se débarrasser des fourmis que pour instaurer une routine familiale. Un plus long article abordait une problématique liée au développement de l'enfant. Ce travail d'éducation et de prévention à long terme n'est plus possible. On se concentre sur le cas par cas, comme si les individus n'étaient pas liés entre eux, pas liés à leur milieu. Au fil des différentes réformes, c'est le volet communautaire, collectif, qui a disparu en premier, même si on s'est tellement battu pour le maintenir. » Diane a la mémoire des batailles et, à l'écouter, on n'en finit plus de compter celles qui ont été perdues.

Nourrir la machine

La mort révoltante, en avril dernier à Granby, d'une fillette séquestrée et maltraitée par son père et sa belle-mère a contribué à braquer les projecteurs sur les services sociaux, mais on a somme toute entendu peu d'intervenants du milieu prendre la parole. De ceux et celles qui ont parlé, souvent anonymement, on a retenu la grande détresse causée par la surcharge de travail, le manque de ressources et de soutien. Un nombre effarant de travailleuses sociales quittent la profession ou bien partent en congé de maladie. « Nos équipes se vident », affirme Simone, qui, avec ses dix ans d'expérience, est devenue la doyenne de son groupe. Pourquoi continuer alors ? Pourquoi s'entêter à œuvrer dans

un système qui nie les raisons profondes pour lesquelles ces femmes s'y sont engagées ? Julie est hésitante ; elle a eu dans la dernière année, avec tous les changements qui ont touché ses tâches, son lot de doutes et de questionnements. « Les gens qui m'entourent me disent que je dois me sentir tellement utile, mais ce n'est pas le cas. La plupart du temps, je ressens plutôt de l'impuissance. Le rôle le plus précieux pour

Dans certains milieux, on a complètement retiré les travailleuses sociales du primaire pour concentrer leurs services au secondaire, là où les problèmes sont plus lourds. « On se fait dire qu'éventuellement, il n'y aura plus du tout de travailleuses sociales en milieu scolaire. »



moi, c'est celui de soutenir et de comprendre les enfants, au lieu d'être celle qui les pousse. » Aucune des femmes que j'ai rencontrées ne souhaite « pousser son monde », même si le système pousse sur elles. La résistance morale dont elles doivent faire preuve chaque jour, résistance à l'absurdité de certaines procédures, résistance à la pression des objectifs de rendement, est ce qui m'apparaît le plus épuisant.

Depuis la fameuse « réingénierie de l'État », amorcée sous l'impulsion du gouvernement de Jean Charest à partir de 2003, les travailleuses sociales doivent composer avec un système de statistiques qui sert à rendre compte des tâches accomplies. Chaque intervention correspond à un code à entrer dans le système. « Quand je suis entrée dans le réseau en 2009, explique Simone, mes collègues étaient encore en réaction contre ces exigences, mais depuis, tout le monde s'est fait à l'idée. On a un cartable gros comme ça qui regroupe tous les codes, mais je ne perds pas mon temps à chercher là-dedans, j'utilise toujours les mêmes. De toute façon, veux-tu bien me dire comment trouver le code qui correspond à "expliquer à un parent que ne pas nourrir son enfant pour le punir d'un mauvais comportement n'est pas une méthode de discipline appropriée" ? » Environ la moitié de son temps de travail quotidien est consacré à diverses tâches administratives, dont fait partie l'exigence de « stater » – les travailleuses

sociales à qui j'ai parlé conjuguent allègrement ce mot à tous les temps. « Sans compter, ajoute Simone, qu'on doit rentrer ces chiffres à l'ordinateur alors que plusieurs de mes collègues n'en ont même pas dans leur bureau. » Diane, de son côté, rappelle que, même si le gouvernement avait promis que les statistiques ne seraient jamais utilisées pour contrôler les charges de travail, on s'en sert aujourd'hui pour l'allocation

« Quand tu passes une heure en face d'une personne souffrante, qu'est-ce que tu lui dis ? [...] Ça ne sert à rien de lui dire quoi faire, ou même d'être triste ou en colère à sa place. Respecter l'autre, ça veut dire lui laisser vivre ce qu'il a à vivre. »



des budgets et la reddition de compte : « Des travailleuses sociales ont été rencontrées parce qu'elles ne maintenaient pas une bonne moyenne. On a aussi coupé dans des unités où l'on ne "statait" pas assez. La relation d'aide, ça ne se quantifie pas, malheureusement pour nos administrateurs. On ne soigne pas des blessures physiques. »

Les statistiques sont le produit d'une mentalité gestionnaire qui a envahi l'appareil gouvernemental – ainsi que l'ensemble de la vie sociale – depuis au moins deux décennies, mais elles témoignent aussi d'un État qui ne semble pas faire confiance aux professionnels qui sont sur le terrain. Et c'est peut-être ce qui mine le plus le moral des troupes. Par exemple, les demandes de services écrites par les travailleuses sociales sont relues et parfois corrigées par des spécialistes en activités cliniques (SAC), des travailleuses sociales, des psychoéducatrices ou parfois des psychologues qui servent d'intermédiaires entre l'administration et les intervenantes. Cette fonction a été progressivement implantée dans le réseau depuis cinq ou six ans pour fournir appui et conseils aux travailleuses sociales, particulièrement dans les dossiers plus complexes. Mais ces SAC subissent directement la pression des patrons et ne sont pas toujours en mesure d'en protéger leur équipe. Certains vont exercer un contrôle plus serré et carrément réécrire les évaluations composées par les travailleuses sociales alors que ce sont elles qui ont rencontré les familles. Quel sens peut bien avoir ce travail quand les

processus sont décomposés et formalisés à outrance? Que reste-t-il de la relation d'aide une fois qu'elle a été aplatie dans un code statistique, décortiquée par un spécialiste coupé de la réalité dans laquelle elle s'inscrit, puis traduite dans la langue de la bureaucratie? Si la sécularisation des services sociaux a constitué une étape cruciale de l'évolution de la société québécoise en permettant de faire de la solidarité une valeur civique à part entière, désormais détachée des préceptes et des méthodes de la charité chrétienne, on peut se demander si on n'a pas liquidé en cours de route la part subjective des rapports humains, cette part de l'être qui relève des manières d'être et de faire, et qui ne se réduit pas à des procédures cliniques et à des formules comptables.

À côté de la souffrance

Dans le document où Annette a recueilli les récits de vie de ses consœurs, on peut lire le témoignage de Pauline, une Petite Sœur de l'Assomption rattachée à la communauté de Hull au début des années 1980. Pour elle, les transformations de la société québécoise constituent une occasion de « renouveler [sa] manière d'être » : « [...] nous approfondissons notre marche avec le peuple, notre façon de "vivre avec" dans la formation d'un milieu communautaire. Je ressens un appel à connaître les relations des femmes [de ce milieu], leur parenté, leurs voisins, en parcourant avec elles les rues (à bicyclette ou à pied) pour mieux les accueillir de plus près, là où elles vivent ; à comprendre leurs insécurités budgétaires, en allant au marché avec elles ; à mieux saisir leur langage, leur culture ; à accorder mon style de vie, de vêtements au milieu environnant ; à me laisser enseigner par elles, à avoir plus besoin d'apprendre que d'avoir à donner, en favorisant la possibilité de montrer ce qu'elles savent ; à rencontrer le Seigneur dans la vie rude et parfois violente des familles. » Est exprimée ici la volonté sincère de comprendre et de respecter l'ensemble des relations qui constituent l'environnement d'une mère de famille, d'un ouvrier. Pour les sœurs, cela impliquait de passer d'une attitude paternaliste et encadrante à un accompagnement basé sur la personne et tous les liens qui tissent son existence.

Ce changement de paradigme représente un enjeu important du travail social : que ce soit l'Église ou l'État qui pourvoie aux besoins des plus vulnérables, la planification des services est historiquement marquée par la fonction de contrôle des populations considérées comme « menaçantes » pour l'ordre social. Dans les années 1970, l'organisation des services sociaux « par le bas », prise en charge par les populations mêmes qui les réclamaient, visait justement à saper ce rapport autoritaire entre ceux qui aident et ceux qui sont aidés. Quand Pauline, la Petite Sœur de Hull, affirme souhaiter « rencontrer le Seigneur dans la vie rude et parfois violente des familles », je traduis cette expression dans mon langage de mécréante comme une volonté de « rencontrer l'humanité » de chacune peu importe les formes de vie qu'elle a choisies. Cette description des tâches de la sœur est bien différente de la manière dont les travailleuses sociales que j'ai rencontrées envisagent les leurs, mais l'esprit reste le même. « Pour moi, affirme Simone, c'est un cadeau qu'une personne se laisse accompagner. Je n'attends pas de résultat. Je ne cherche pas à la rendre fonctionnelle à tout

prix. Quand tu passes une heure en face d'une personne souffrante, qu'est-ce que tu lui dis? Pour moi, il faut croire fondamentalement dans les forces qu'a cette personne. Ça ne sert à rien de lui dire quoi faire, ou même d'être triste ou en colère à sa place. Respecter l'autre, ça veut dire lui laisser vivre ce qu'il a à vivre. Je me tiens juste à côté, à côté de sa souffrance. »

En juin dernier, Diane et Simone, qui se sont côtoyées comme collègues il y a quelques années, ont accepté de me rencontrer ensemble pour discuter de leur profession. Selon elles, ce qui fait la particularité du travail social en comparaison des autres professions de la santé, « c'est le goût de partager quelque chose dans un rapport égalitaire ». « Aider une personne, pour nous, ajoute Diane, ça signifie respecter son rythme et compter avec ses moyens. Mais pour entrer dans ce type de relation, il faut du temps et de l'autonomie, ce dont nous ne disposons plus dans le système actuel. » Elle croit profondément que les travailleuses sociales doivent continuer de se battre pour que le balancier revienne du côté de l'humanité : « Tous les abus qui ont des conséquences sur la population devraient être dénoncés par les travailleuses sociales. Ça fait partie de notre travail, mais certaines l'ont oublié. C'est ce qui m'inquiète le plus ces derniers temps, que les travailleuses sociales s'offusquent de moins en moins, qu'elles ne semblent plus exercer leur esprit critique autant qu'à une certaine époque. » Simone, qui a trente ans de moins et a toujours été une personne engagée, se sent évidemment interpellée par ce reproche. Elle pourrait rétorquer que les travailleuses du réseau ont été muselées depuis plusieurs années, menacées de subir des sanctions disciplinaires pour avoir simplement parlé publiquement de leurs conditions de travail – les précautions prises lors de la rédaction de cet article le prouvent. Mais, pour Simone, il faut d'abord reconnaître que l'énergie nécessaire pour lutter sur le terrain politique est actuellement consacrée à survivre au système, à donner malgré tout le meilleur de soi-même aux personnes qu'on rencontre chaque jour. À cet argument, Diane oppose que ce déséquilibre deviendra vite insoutenable : « Les travailleuses sociales sont déchirées entre ce qui est exigé d'elles et ce qu'elles savent qu'elles devraient faire. Ça ne pourra pas tenir. Il va falloir se souvenir, au Québec, qu'on est capable de faire mieux et de faire différent : main dans la main avec la population, chaque communauté, sa couleur. » Mais Simone reste sceptique quant à un passage éventuel au militantisme actif : « Ça commence à nous faire pas mal de chapeaux ! » Ce à quoi Diane rétorque sur un ton comique mais qui n'appelle pas de réplique : « Si tu voulais n'avoir qu'un seul chapeau, il fallait devenir psychologue ! »

Correspondances

En 1986, Annette passe des services familiaux au Chic Resto Pop, ce restaurant populaire bien connu qui offre des repas à prix modique. À l'époque, elle œuvre au côté de jeunes de vingt à trente ans. En 2009, alors que je la questionne sur cette expérience, elle m'écrit : « Ces jeunes se disent agnostiques, c'est-à-dire qu'ils déclarent toute religion inutile. Ma présence comme religieuse ne les gêne pas, je suis une femme parmi d'autres impliquées avec eux. J'écoute, je reçois leur vérité, j'apprends à identifier les questions

exprimées dans leur quête de sens, leur recherche de bonheur. Dans cet accueil inconditionnel fait à chacun et chacune, je constate que leurs questions sont les mêmes que beaucoup des miennes. » Je lui réponds par courriel : « Mes grand-mères, chacune dans leur cocon familial, étaient tournées vers leur mari, leurs enfants, leurs tâches quotidiennes, dans un cadre intime et plus hermétique aux mouvements de la société (comme moi-même aujourd'hui, occupée par mes études et mon travail). Tu as eu la chance (ou la malchance?) de voir ces tsunamis arriver directement sur toi, sur ta raison de vivre, et les conséquences se sont fait ressentir sur ta vie quotidienne. De ton témoignage, je retiens que, peu importe les différences qui nous éloignent des gens que nous côtoyons, des points de rencontre sont toujours possibles, ils permettent d'avancer ensemble, de bâtir quelque chose dans notre société. » Je souris aujourd'hui de l'enthousiasme un peu naïf qui vibre dans ma voix de vingt-trois ans. Je reconnais, en relisant ces échanges, ma fascination pour la curiosité d'Annette envers les autres, tout particulièrement pour ceux et celles qui n'ont en apparence rien en commun avec elle. La plupart d'entre nous cherchons plutôt la compagnie de gens qui nous ressemblent, qui nous rassurent dans nos choix et cimentent notre vision du monde. C'est ainsi que j'ai construit le sens de mon existence; je ne sais pas à quel point il résisterait à des mutations sociales de l'ampleur de celles qu'a expérimentées Annette. Si j'ai continué d'aller la visiter au fil du temps, c'est dans un but strictement égoïste, je m'en rends compte maintenant, celui d'éprouver la solidité de mon rapport au monde en me frottant à une « autre vérité ». Dix ans plus tard, quand je lui rends visite, la même énergie reprend possession de moi, un sentiment rare, une sorte de foi dans l'humanité partagée, cette humanité qui émerge des relations les plus improbables entre des gens de conditions, de parcours et de langages divergents.

Cet « accueil inconditionnel fait à chacun et chacune », c'est ce dont m'ont parlé Simone, Diane et Julie. La nature du mouvement vers l'autre qui anime leur profession, que je disais chercher en début de parcours, est tissée de cet espoir d'une rencontre vraie et égalitaire. S'il faut lutter pour quelque chose aujourd'hui, c'est bien pour se donner les moyens de telles rencontres, pour garder vivants les lieux qui les rendent possibles. « Quelles sont, aujourd'hui, les institutions qui maintiennent des portes ouvertes sur la communauté? » se demande Simone. Les travailleuses sociales ne sont pas des saintes, et elles ne disposent pas d'une force surhumaine. C'est aujourd'hui au tour des citoyens et des citoyennes de réclamer les clés de leurs institutions et d'offrir leur soutien à celles qui ont pour mission de les soutenir. ●

Pour protéger l'anonymat de ces femmes et leur éviter d'éventuelles représailles de la part de leur employeur, j'ai utilisé dans cet article des prénoms fictifs et gommé les informations qui pourraient permettre de les identifier.

Marie Parent enseigne la littérature au collégial. Elle est membre du comité de rédaction de *Liberté* depuis 2014.