Document généré le 18 juil. 2025 10:36

International Review of Community Development
Revue internationale d'action communautaire

L'*Écoutille* : une expérience de communication
"L'Écoutille": an experiment in communication
La escotilla: una experiencia de comunicación

Chantal Lavigne et Monique Cloutier

Numéro 7 (47), printemps 1982

Travailler le social

URI : https://id.erudit.org/iderudit/1035018ar
DOI : https://doi.org/10.7202/1035018ar

Aller au sommaire du numéro

Éditeur(s)

Lien social et Politiques

ISSN

0707-9699 (imprimé)
2369-6400 (numérique)

Découvrir la revue

Citer cet article

Lavigne, C. & Cloutier, M. (1982). L'*Écoutille* : une expérience de communication. *International Review of Community Development / Revue internationale d'action communautaire*, (7), 127–131. https://doi.org/10.7202/1035018ar

Résumé de l'article

Une revue gérée de façon relativement autonome par rapport à la direction, permet de créer des débats sur la pratique, dans un Centre de services sociaux. L'auteur raconte l'histoire de cette revue, les problèmes quotidiens de la production, les difficultés de faire écrire un personnel privé de parole, les remous institutionnels autour des numéros. Outil contesté de communication, cette revue a permis des échanges importants, de défendre des projets, de questionner la direction. La suppression de cette revue permet de s'interroger sur la place qu'elle occupait et sur les pouvoirs qu'elle dérangeait.

Tous droits réservés © Lien social et Politiques, 1982

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne.

https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/

Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche.

https://www.erudit.org/fr/

L'*Écoutille* : une expérience de communication

Chantal Lavigne

Que dire de ce que nous avons vécu dans cette expérience de communication en service social ?

Qu'est-ce qui mérite d'être dit ?

Notre cheminement et notre questionnement au travers de ce médium, la revue *L'Écoutille*, valent-ils la peine d'occuper de l'espace dans une revue internationale ?

Comment trouver le temps, le temps d'écrire quand notre « job » nous plonge dans l'action, quand les événements nous précèdent, quand l'essoufflement nous gagne. Et de toute façon, que nous tentions de faire un bilan ou simplement une réflexion sur notre participation, comme agentes d'information, à la production d'un journal, cela ne le fera pas ressusciter !

Ces questions, ces hésitations que nous formulons ne sont-elles pas les mêmes que celles qui ont assailli les quelque 350 auteurs qui ont collaboré au journal ?

Combien de fois n'avons-nous pas entendu ce discours :

« Ma petite expérience auprès de personnes handicapées, tout le monde s'en fout ! »

« Ce que je fais dans mes écoles, ça n'intéresse personne. »

« Si je dis qu'on m'oblige à être une police en service social, ça servira à quoi ? À me faire identifier de mes patrons et à me causer des problèmes ? J'aime mieux fermer ma gueule. »

« Et je n'ai pas le temps d'écrire. »

LA DIFFICILE ACTION D'ÉCRIRE

Le prétexte du temps qui fait naître le silence.

Le journal L'Écoutille, *sous la forme de dossiers, fut produit de 1977 à 1981 par la direction des communications du Centre de service sociaux du Montréal métropolitain. Ce centre est un organisme para-public de services sociaux incorporé en vertu de la loi des services de santé et des services sociaux (ch 48, 1.g. 1971). Durant cette période, dix numéros furent produits à 2000 exemplaires chacun et un total de 293 articles furent publiés. Le journal était dirigé par un comité du journal composé de douze membres du personnel et coordonné par une agente d'information.*

La note liminaire comprenait la mention suivante : « Le journal ne publie pas d'article qui porte atteinte à la réputation des gens ; néanmoins, l'orientation idéologique des personnes demeure toujours discutable et l'éthique du journal ne s'oppose pas à ce qu'elle soit mise en question. »

Les pages blanches sont les moins compromettantes ; se dire, c'est tellement risqué. Notre neutralité bienveillante s'efface. On risque d'être pris à partie, d'être étiqueté. Alors, on ne se sent pas compétent... d'autres ont peut-être à dire, mais pas nous. On se sent inintéressant, trop occupé. On se dit sans pouvoir...

On a peur des collègues, du patron, des qu'en-dira-t-on, de la structure, du ministère...

On ne veut pas que nos idées soient récupérées, utilisées contre nous ou contre d'autres...

On a peur de ne pas être assez articulé.
ET L'ON SE TAIT !

Nous voilà donc prises à notre tour aux mêmes difficultés, se taire ou dire ? Se taire serait inconvenant étant donné que c'est justement à ce silence que, dans notre travail au Service de l'information du Centre des services sociaux du Montréal métropolitain, nous avons voulu nous attaquer. Dans le quotidien, détruire le silence, créer un lieu de parole, un lieu d'écriture, ça veut simplement dire — et tout dire ! — essayer de convaincre les personnes de l'importance de communiquer ce qu'elles vivent, car de l'échange peut naître le changement.

Vivre en institution

Vivre dans une Boîte, le C.S.S.M.M., de 1100 employés répartis dans 70 points de services, effectuant des tâches reliées au service social, c'est vivre en « institution », vivre dans une Boîte qui dessert une population de un million et demi de personnes et être soumis comme travailleuses et travailleurs à la force des lois, au système judiciaire, à la bureaucratie, à la non-concertation des ressources sociales des milieux, à la pauvreté croissante des gens qui viennent à nous, à l'incapacité de répondre à la demande, à l'ingérence de l'Établissement dans notre pratique... C'est vivre dans des conditions qui risquent de paralyser l'action.

Mais c'est aussi vivre dans un milieu aux multiples dimensions où les idées foisonnent, où nos visions du monde peuvent s'exprimer de nombreuses façons, où l'unidimensionnalité peut réussir à être plus facilement réduite... à certaines conditions.

Ce sont ces conditions que nous avons tenté d'actualiser en créant *L'Écoutille*, la première revue de services sociaux au Québec issue directement d'une institution de pratique [1] où systématiquement l'on a tenté par le moyen des « dossiers » d'amener une réflexion critique sur la pratique et d'ouvrir des débats. En publiant *L'Écoutille*, nous avions le postulat suivant : si la pratique sociale ne s'alimente pas à sa propre praxis, si elle ne rend pas visible le sens de son action, les paramètres de ses interventions seront déterminés par d'autres intérêts. Si, de plus, le lieu de travail ne permet pas la critique, l'expression de la vie des différents acteurs, de la téléphoniste au praticien de la protection de la jeunesse en passant par les personnes à qui nous offrons les services et par les gestionnaires, le lieu de travail n'a pas de sens ; il n'a pas le sens de l'action, le sens de son propre changement, le sens de son existence.

L'Écoutille faisait partie d'une stratégie des communications que nous avons tenté de mettre sur pied. D'autres moyens, comme *Info-9*, bulletin de gestion publié hebdomadairement, Télé-C.S.S., tentative d'émissions télévisées produites en circuit fermé, la mise en forme de rencontres-midi, ont été des outils qui ont contribué à essayer de véhiculer les idées, les décisions et les expériences à l'intérieur de l'établissement. Les rencontres-midi ont particulièrement voulu donner à des thèmes lancés par *L'Écoutille* (la thérapie familiale, le projet C.S.S., l'homosexualité...) un écho, une rétroaction immédiate où le passage de la dimension affective, permise par le débat direct, renforçait le message ou les possibilités de changement à l'intérieur du C.S.S.

Faire parler le monde ; pour changer le monde...

La pratique en service social devient de plus en plus bureaucratisée ; nous sentons le poids de « l'appareil idéologique d'État » auquel nous appartenons.

La pratique sociale se « technicalise », elle se définit dans les chapitres des lois et règlements, dans les protocoles d'ententes entre les institutions, dans les procédures. Partout on proclame à cor et à cri « le service social est en crise », mais la crise ne fait pas beaucoup de bruit ; c'est comme si les difficultés étaient vécues isolément.

Par les thèmes que nous avons abordés dans *L'Écoutille*, que ce soit « Le placement d'enfants », « L'option familiale au C.S.S.M.M », « La protection de la jeunesse », « L'efficacité en service social », c'était justement pour tenter de « collectiviser » les débats de la pratique sociale.

Le pouvoir d'un groupe n'existe que par la conscience de son sentiment d'appartenance, que par les moyens qu'il se donne pour agir. L'échange de la parole est le premier pas vers un processus de contrôle. Pour contrôler notre pratique du service social, pour tâcher d'atteindre notre idéal « d'agent de changement », il faut commencer par *dire*.

Dire, questionner, n'est pas un privilège

Dire, questionner, réfléchir n'est pas un privilège de gestionnaire ou d'universitaire. Le service social est

une profession où la reconnaissance de la compétence se situe en dehors du champ de la pratique directe. Si l'on réussit, l'on sera ou prof. ou boss. C'est tout de même incroyable que dans une profession qui vise à intégrer les dimensions individuelles et collectives du social il y ait une telle distance entre les emplois de réflexion, les emplois de gestion et les emplois de pratique. C'est à contresens, ça crée des classes qui n'ont rien à voir avec le changement social !

Le morcellement du « vécu » et de la « pensée organisée » contribue grandement à déposséder les travailleurs de leurs possibilités de changement. L'écriture représente un défi important pour des intervenants confrontés quotidiennement à l'action, aux urgences. Prendre du recul, rationaliser les interventions, partir du vécu pour globaliser, pour rendre visible le sens de l'action, c'est difficile. Mais, tant que cette action de réflexion sera laissée presque exclusivement aux mains des universitaires et des gestionnaires, le devenir du service social échappera aux uns comme aux autres, pour le plus grand mal du monde ordinaire. La nécessaire cohabitation de l'action et de la réflexion, nous devons la créer si nous voulons éviter de devenir des universitaires « pelleteux de nuage » ou des « sans pouvoir » de la technique du service social.

L'Écoutille, s'est donc voulue un endroit de réflexion à partir de la pratique.

Les résistances à la parole

L'Écoutille a connu des résistances. Imaginez une revue payée par l'institution du C.S.S.M.M. sans que la direction tente de contrôler son contenu ! C'est de la frime ! Avant de réussir à convaincre les gens qu'il n'y aurait pas de censure ni d'attrape-nigaud, que le journal serait produit par un comité issu de membres volontaires du personnel, ça a pris des années. Au début, nous courrions après les articles, à la fin, régulièrement, nous en refusions, tellement les textes affluaient. La revue avait acquis un certain prestige (elle était même utilisée dans les maisons d'enseignement), la méfiance des écrivains s'était donc amenuisée.

De là à dire qu'il s'agissait d'une revue totalement libre, ce serait exagéré. L'auto-censure existait bel et bien. Certaines gens, surtout les syndiqués, ont été questionnées sur leurs opinions dissidentes par leur patron immédiat. Des gestionnaires ont cherché à connaître l'identité réelle des personnes se cachant sous des noms de plume cinglants. Des grands patrons ont voulu se rassurer auprès de nous (les agentes d'information) sur les intentions que nous avions en lançant des débats concernant leur direction : « J'espère que vous serez objectives et que vous tenterez de présenter autant d'articles sur l'autre côté de la médaille » (le leur). Une des seules règles du jeu que nous avions était d'éviter d'attaquer directement des personnes et comme nous poursuivions l'objectif de présenter des opinions différentes sur un thème, à part quelques incidents de parcours, le bateau de *L'Écoutille* a suivi le courant sans prendre trop d'eau. Il faut cependant dire qu'à la sortie du journal, les numéros s'arrachaient comme des pains chauds. On était sûrement très intéressés à vérifier...

Une participation intéressée

Les participants à *L'Écoutille* — plus de 350 en 4 ans (il y a eu plusieurs articles publiés collectivement) — étaient des acteurs différents : des praticiens de tous les secteurs, des gestionnaires de tous les niveaux, des travailleurs et travailleuses de soutien, le monde qui reçoit nos services, des parents, des personnes handicapées, des enfants, nos collaborateurs, c'est-à-dire les familles d'accueil, des groupes de pression, des universitaires, des intervenants du réseau des Affaires sociales. Enfin, une belle photo de famille !

Mais quels intérêts *L'Écoutille* servait-elle ?

Il est embêtant de répondre à cette question. Peut-être parce que nous avons été trop liées à l'existence de ce journal. Cependant, il apparaît que nous ne pouvons soustraire *L'Écoutille* à son contexte institutionnel.

L'Écoutille a certes été un outil d'information sur les pratiques de l'Établissement ; elle a été un outil de questionnement sur la pratique sociale ; elle a été un outil de remise en cause des structures institutionnelles ; elle a permis de voir le reflet de nos interventions par les réactions des travailleurs des autres réseaux, des clients ; elle a été un outil de promotion pour un groupe comme celui issu de la communauté homosexuelle ; elle a joué un rôle d'ombudsman à l'occasion de certains conflits qui opposaient nos services à des clients, mais elle a servi aussi d'outil de gestion, il faut le reconnaître.

Sur ce point, il nous apparaît important de préciser notre pensée. La plupart des gestionnaires n'étaient pas très chaleureux envers *L'Écoutille* ; ils toléraient l'exis-

tence de ce que certains on appelé « ce feuillet jaune ». Tant que *L'Écoutille* ne concernait pas leur service, ça pouvait aller. La majorité des gestionnaires appréhendait toute action menant au débat. L'animation et l'information n'ont jamais été facilement intégrées à leur processus de gestion.

Néanmoins, *L'Écoutille* a vécu quelques années parce que parmi les membres de la direction générale, il y a eu des sympathisants. Il est devenu très rentable pour le C.S.S.M.M. de pouvoir « montrer » un tel produit car *L'Écoutille* donnait une certaine image de marque, une image de démocratie. Cependant, en réalité, la structure ou plutôt les personnes en situation de pouvoir dans cette structure actualisaient d'autres intérêts, d'autres modèles de gestion peu apparentés à une pensée démocratique. Entre le discours et la pratique, nous n'en sommes pas à une incohérence près !

Il faut aussi mentionner que si nous avons dit plus haut que *L'Écoutille* a été une tribune pour des groupes de pression comme celui de la communauté homosexuelle, ce ne fut pas le cas pour les groupes de pression de la Boîte qui n'ont jamais utilisé ce médium. Des groupes ayant des pensées plus radicales et/ou venant du syndicat ont préféré employer d'autres haut-parleurs.

Dans un contexte de lutte idéologique, cela peut s'expliquer, dans une perspective de mise en commun des efforts pour définir un projet de société, c'est dommage mais sans doute utopique de penser autrement...

Le sabordage de L'Écoutille

Le bateau s'est engouffré en juin 1981. Le comité du journal a jugé que *L'Écoutille* était inadéquate, inefficace, trop spécialisée.

Un équipage faisant couler son propre navire, est-ce possible ?

Le sabordage de cette expérience en communication peut s'expliquer de bien des façons. Certes, il y a eu un changement majeur et une diminution du personnel travaillant à la direction des communications (nous n'y sommes effectivement plus, en raison d'orientations professionnelles différentes), il y a eu l'essoufflement du comité du journal qui s'était peu renouvelé depuis les deux dernières années, il y a eu leur insatisfaction à ne pas participer au processus complet (jusqu'à l'impression) de la production des numéros, il y a eu la nécessaire question de l'adéquation des objectifs poursuivis par le journal, mais au lieu de réajuster les voiles du bateau, on a taillé une brèche dans la cale.

Mais ne nous y trompons pas, le lieu de parole qui vient d'être détruit, ce ne sont pas les praticiens qui l'ont bombardé. C'est l'*absence de conscience* de l'institution, des acteurs en pouvoir qui la composent.

L'absence de conscience de l'importance de la parole. Nous vivons au Québec, à l'intérieur du réseau des Affaires sociales et de l'Éducation, des coupures budgétaires drastiques imposées par les visées d'un gouvernement se disant autrefois d'allégeance sociale-démocrate.

Liste des numéros de *L'Écoutille*

Le dossier social
L'option familiale
Les personnes handicapées
Le placement d'enfants
Le C.S.S.M.M. et les groupes ethniques ou la part du gâteau
L'efficacité en services sociaux ou... marcher sur des oeufs
Comment nous voyons-nous ? Sommes-nous tels qu'on nous voit ?
La protection de la jeunesse
La sexualité des adolescents et des adolescentes
Les ressources ? Quelles ressources ?

Production : Centre des services sociaux du Montréal métropolitain
Service de l'information
1001 de Maisonneuve est
Montréal Québec

Au C.S.S., plus de 200 personnes perdront leur gagne-pain pendant que la liste d'attente pour recevoir des services sociaux s'allonge.

La contre-réforme sociale qui souffle chez nous, emprisonne les personnes dans un protectionnisme de mauvais aloi. Le développement social cède la place au conservatisme social, chacun protège sa « job ».

Au C.S.S., on arrête *L'Écoutille*. Le comité stoppe le journal compte tenu de « la conjoncture actuelle ». Conjoncture où s'installe le fatalisme, où l'on se saborde avant d'être sabordé, où l'on se tait avant que de... Les débats midi (qui pourtant ne coûtent rien) sont dispa-

rus. Le service de l'information veut, semble-t-il, se réorienter, mais son activité principale jusqu'à maintenant est au service direct de la direction.

Dans une période de crise, l'idéologie de la participation s'éclipse au profit de celle du contrôle. En période de stress, la critique et la remise en question sont trop difficiles à prendre. L'on peut faire toutes sortes d'autres analyses fonctionnelles, mais fondamentalement, il n'en demeure pas moins que les lieux de paroles difficilement créés n'existent plus. Et, comme par hasard, c'est en période de crise.

La communication ascendante n'est pas un objectif de gestion. Il y a ceux qui décident et ceux qui exécutent.

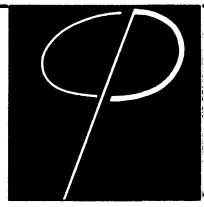
La disparition de *L'Écoutille* est la consécration de ce constat. Ce ne sont point les travailleurs des communications qui en sont responsables, ni les membres du comité. Qui s'est insurgé contre la disparition des lieux de parole et d'écriture... bien peu de personnes en réalité. Et surtout pas ceux qui traditionnellement possèdent le pouvoir à l'intérieur de l'institution.

Sans doute, ces lieux renaîtront-ils, mais quand il y a tempête, comme le dit Chateaubriand, « ils se retirent dans l'intérieur du navire, ferment les écoutilles ».

Chantal Lavigne
en collaboration avec
Monique Cloutier

Note :

[1] Il y a eu par la suite *Convergence*, bulletin de liaison des intervenants jeunesse, publié par l'Association des centres de services sociaux du Québec.



CONJONCTURE POLITIQUE AU QUÉBEC

UNE REVUE...

- Pour fournir des éléments d'information et de réflexion susceptibles d'alimenter de manière nouvelle l'analyse de la conjoncture politique au Québec.
- Pour contribuer à la création d'espaces indépendants de débats, de confrontation, et de réflexion théorique, contrepartie essentielle à toute activité politique.
- Pour briser l'atomisation croissante des champs et courants de critiques au Québec, et développer une approche large du politique.
- Pour favoriser les débats sur une base pluraliste.

Sommaire n° 1 :
***Conjoncture :* Le Parti québécois**
***Débat :* La gauche au Québec**

aussi :

- Entrevue avec Stanley Ryerson
- Le fédéralisme
- L'État et les groupes populaires
- La « déconfessionnalisation »
- Mouvement des femmes et pouvoir
- La charte des droits
- Revue de livres

La revue *Conjoncture* est éditée et diffusée par les
Éditions coopératives Albert Saint-Martin,
5089 rue Garnier, Montréal, Québec H2J 3T1