

Mémoire du RÉCIFS présenté aux commissaires des États généraux du travail social

Automne 2023

Introduction

Qu'est le RÉCIFS ? Que défendons-nous ? Pourquoi ce mémoire ?

Le RÉCIFS est un regroupement de travailleurs sociaux, de techniciens en travail social, de professeurs des Écoles de travail social des universités et des départements de techniques en travail social des Cégeps, d'étudiants en travail social et de retraités ayant œuvré comme travailleurs sociaux.

Notre principale revendication est de réhabiliter l'intervention sociale qui au cours des années, a été malmenée par les divers ministres de la santé et des services sociaux du gouvernement du Québec. On se rappelle que le ministère de la Santé et des Services sociaux a adopté le principe de la nouvelle gestion publique (méthode « lean » appelée aussi méthode Toyota) et ainsi imposer des principes comptables aux diverses interventions des travailleurs sociaux.

Ce mémoire s'inscrit dans la volonté du RÉCIFS de sensibiliser notre Ordre professionnel aux différentes dérives du ministère de la Santé et des Services sociaux qui ne réussit même plus à donner des services adéquats à notre population et cherche au contraire à centraliser dans une nouvelle Agence appelée Santé Québec, l'imposition de normes administratives à tous les intervenants sociaux travaillant dans le Réseau de la Santé et des Services sociaux au Québec. Le RÉCIFS, au contraire, croit que l'avenir du travail social repose sur l'abandon de ces normes et le retour à l'autonomie clinique des divers praticiens du travail social.

La pénurie et la souffrance des travailleurs sociaux

La pénurie de travailleurs sociaux crée des situations malaisantes pour tous ceux et celles qui travaillent dans le réseau de la santé et des services sociaux. Après avoir chassé les Agents de relations humaines (ARH) des CISSS et des CIUSSS, après avoir contraint les techniciens en travail social (TTS) à donner leur prestation de services uniquement dans les Centres Jeunesse et aujourd'hui dans quelques programmes seulement des CISSS et des CIUSSS, voici qu'on assiste au retour des agences de placement de travailleurs sociaux avec des mandats limités dans le temps, surtout dans les programmes des établissements en pénurie importante de personnel, quitte même à remplacer des équipes complètes dans certains programmes difficiles à pourvoir. Cette situation crée des bris de service importants pour la clientèle puisque les travailleurs sociaux des agences ne font que rester le temps de leur contrat- de 3 à 6 mois- pour ensuite repartir vers d'autres employeurs. Les charges de cas très lourdes, les congés de maladie, le manque de supervision clinique pour de jeunes intervenants expliquent en partie pourquoi certains programmes des établissements ne peuvent réussir à combler tous leurs postes.

Ce que nous avons constaté au cours des 12 années d'existence du mouvement RÉCIFS, c'est la grande souffrance que vivent une grande majorité de travailleurs sociaux dans leur milieu de travail. Les conditions d'exercice, les exigences de résultats, les charges de cas trop lourdes, le manque de supervision professionnelle sont intimement reliés à l'épuisement professionnel que vivent une grande majorité d'intervenants sociaux. Ces derniers vivent cela de façon très personnelle et vont prendre des mesures pour contrer cet état de détresse : congés de maladie, abandon de la profession allant même dans des cas extrêmes, jusqu'à des tentatives de suicide! On ne peut plus passer sous silence cet appel à l'aide de la part de nos collègues praticiens.

Cette situation a des conséquences importantes sur les services sociaux donnés à la population. Avec des listes d'attente de plus en plus longues, les usagers vont faire des demandes répétées aux intervenants de la première ligne pour connaître la date de leur prise en charge ou vont faire de multiples demandes à divers établissements. Quand on sait aujourd'hui que certains programmes ont des listes d'attente de plus d'une année en santé mentale, de plus de deux années en déficience physique ou en déficience intellectuelle, le RÉCIFS considère ces délais en 2023 comme des refus de services. D'où la tentation pour un usager de faire affaires avec le privé qui lui peut offrir une réponse plus rapide à sa demande. L'organisation des services du réseau des services sociaux est donc responsable à plus d'un titre de cette situation qui s'aggrave chaque année.

Est-ce que le ministère reconnaît ses erreurs du passé ? Est-il prêt à changer ses orientations stratégiques et à revoir ses pratiques ? La réponse est non. Plutôt que de se concentrer à améliorer sa performance, Le ministère s'entête à bâtir de nouveaux programmes ou à importer des recettes venant d'autres provinces ou d'autres pays. Cette avenue est vouée à l'échec et elle ne répond pas aux besoins urgents et diversifiés de la population québécoise.

En conclusion

Le modèle de gestion préconisé par le ministère de la santé et des services sociaux est responsable des écarts entre la réalité terrain et la souffrance vécues par les intervenants sociaux et une prestation optimale des services sociaux au Québec. Ne pas remettre en cause ce modèle est non seulement dangereux mais il compromet tous les efforts des acteurs intéressés par le développement de l'intervention sociale, que ce soit les milieux d'enseignement, les milieux de pratique et les rares intervenants qui ont contesté ce modèle de gestion en invoquant comme argument leur code de déontologie. Il est temps que notre ordre professionnel défende les intérêts de ses membres et s'attaque à ce « monstre » bureaucratique.

Revenir à la base de ce qu'est un Ordre professionnel

Pour finir sur une note positive, le RÉCIFS souhaiterait faire part d'une dernière volonté qui pourrait redonner tout son lustre à notre Ordre professionnel : revenir à la base de ce qu'était l'Ordre des travailleurs sociaux dans les années 1980, soit la défense de ses membres et le respect de leur autonomie professionnelle. Certains membres plus vieux se souviendront des prises de position de l'Ordre dans ces années-là qui allaient plus loin que la simple défense des intérêts de la population. Bien que sa mission première définie par l'Office des professions demeure cette défense de services de qualité pour la population québécoise, rien n'empêche notre Ordre professionnel d'adopter des positions plus critiques en ce qui regarde les volontés ministérielles dont cette centralisation des services sociaux sous la bannière de Santé Québec. Le nom choisi d'ailleurs par le ministre Dubé reflète bien l'importance qu'a pris le secteur de la santé au Québec au détriment de la mission des services sociaux du même ministère.

Bref, en redevenant un critique des politiques ministérielles qui vont au détriment de la santé et du bien-être de ses membres, l'Ordre ferait d'une pierre, deux coups. Elle redeviendrait un acteur important dans l'élaboration des politiques gouvernementales tout en regagnant l'estime de ses membres. Il est important que l'Ordre revienne dans les bonnes grâces de ses membres car les critiques entendues depuis de nombreuses années ne font que confirmer la perte de crédibilité de notre Ordre professionnel auprès de ses membres.