

Professionnalisme, affirmation et dissidence en protection de la jeunesse

Luc Bernard, Jean-Marie Doré and Paul Langlois

Volume 4, Number 2, Fall 1991

La réforme, vingt ans après

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/301143ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/301143ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Les Presses de l'Université du Québec à Montréal

ISSN

0843-4468 (print)

1703-9312 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Bernard, L., Doré, J.-M. & Langlois, P. (1991). Professionnalisme, affirmation et dissidence en protection de la jeunesse. *Nouvelles pratiques sociales*, 4(2), 159–162. <https://doi.org/10.7202/301143ar>



Professionnalisme, affirmation et dissidence en protection de la jeunesse

Luc BERNARD

Jean-Marie DORÉ

Paul LANGLOIS

Centre de services sociaux de Québec

À l'heure où les grosses bureaucraties comme les Centres de services sociaux (CSS) font croire à un mode de fonctionnement irréversible qui les amènerait, une fois structurés et lancés, à ne plus être en mesure de corriger leur trajectoire technocratique, de l'avis de Maheu et Descent (1990 : 44), une vague de protestation prend peu à peu son essor quelque part au sein du service de la protection de la jeunesse et du service enfance-famille du CSS de Québec. De la manière la plus inattendue, une volonté nouvelle de réappropriation des pratiques surgit chez les intervenants et intervenantes de ce secteur.

UNE MACHINE DE TERREUR

Le 9 août 1991, une fillette de deux ans fait une chute du troisième étage d'un édifice situé dans le quartier Saint-Roch à Québec. L'enfant s'en tire

avec une fracture et des ecchymoses. Le lundi suivant, le *Journal de Québec* souligne l'événement avec force. Le quotidien présente la version pathétique du père, responsable de l'enfant, qui cherchait à la voir à l'hôpital « malgré l'interdiction de la DPJ ». Le lendemain, une avocate de pratique privée fait une déclaration percutante contre la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ). Elle attaque directement la crédibilité des intervenants et intervenantes, parle d'abus de pouvoir, de machine de terreur... Le jeudi, un groupe d'avocats et d'avocates se joint à celle-ci pour faire monter l'enchère des accusations : la DPJ placerait des enfants pour la vie et utiliserait des critères arbitraires. Pire encore, tout en se retranchant derrière l'anonymat, une des avocates recommande de ne plus signaler à la DPJ.

Des effets pernicieux font immédiatement leur apparition : baisse anormale des signalements à l'Urgence sociale le soir, déclarants qui désirent retirer leur signalement, téléphones disgracieux à l'endroit des intervenants, etc. C'en est trop ! À l'initiative du professionnel impliqué dans l'histoire, une démarche est entreprise conjointement avec le syndicat pour faire pression auprès de la direction de l'établissement. On demande à ce que le directeur général prenne position publiquement et que la riposte s'organise sur le champ. Un consensus s'articule finalement autour des actions suivantes : plainte à la direction du *Journal de Québec* et au Conseil de presse en regard du manque d'éthique d'une journaliste, plainte au syndicat du Barreau contre une avocate, intervention auprès des ministères de la Justice et des Affaires sociales pour qu'ils prennent position, conférence de presse et collaboration accentuée avec les médias écrits dans le but de rétablir les faits.

LA RÉVOLTE ÉCLATE

À Québec, le 2 octobre 1991, la première page du journal *Le Soleil* titre avec fracas « La révolte éclate à la DPJ ». En effet, la direction annonce deux mesures. Premièrement, outre leur travail quotidien, les intervenants devront assumer la responsabilité d'un jour de garde rotatif. Ceci signifie que périodiquement, les supérieurs pourront exiger des intervenants de traiter prioritairement des situations urgentes et imprévues. Deuxièmement, le contrat d'un salarié remplaçant ne sera pas prolongé, en dépit d'un surcroît de travail. Après avoir été saisis de cette information, les 50 intervenants et intervenantes de la prise en charge du CSS de Québec prennent la décision de se soustraire à cette garde rotative. Ils et elles font de plus circuler une pétition et décident d'alerter l'opinion publique sur les dangers de l'alourdissement de leur tâche ainsi que du fardeau administratif. Rapidement, une vaste couverture médiatique s'enclenche : télévisions, radios et journaux

offrent alors aux porte-parole du groupe une occasion privilégiée de faire état des problèmes de gestion autoritaire, contrôlante, voire industrielle de la production de service qu'ils et elles ont la responsabilité d'offrir.

Interpellée, la direction de l'établissement convient que le système est engorgé et qu'on lui impose, au surplus, des compressions. Mais, fait-elle valoir, ne faut-il pas voir avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) lui-même, ce qu'il en est du manque de ressources ? Le MSSS ne fait pas attendre ses réactions et prend alors l'initiative de convoquer des représentants du personnel de tous les CSS de la province pour mesurer l'ampleur des difficultés soulevées. Une rencontre entre les intervenants et le ministre Côté, accompagné de ses experts (Harvey, Jasmin, Bouchard) et de quelques hauts fonctionnaires, a donc lieu le mercredi 16 octobre. Le Ministère écoute attentivement, se dit sensibilisé, et clôt la rencontre sur la promesse de donner des suites.

Parallèlement aux actions et à la mobilisation des professionnels, le syndicat de l'établissement décide d'assumer un rôle complémentaire important. Ainsi, en plus de transmettre aux journalistes la position syndicale sur la question, il entreprend d'établir des contacts avec les autres syndicats concernés de manière à susciter des prises de position à l'échelle provinciale. Il invite de plus la deuxième vice-présidente de la CSN à amorcer certaines représentations politiques. Par ailleurs, le syndicat demande à l'employeur de réactiver le Comité de bien-être des salariés, prévu à la convention collective, qui a pour but principal d'étudier les plaintes relatives au fardeau de la tâche. Une nouvelle rencontre se tient avec des représentants du Ministère, visant à soutenir l'action des intervenants. On examine, enfin, avec le personnel de la prise en charge, comment un certain support technique peut être apporté par le syndicat en vue de permettre une plus grande articulation des demandes.

EN GUISE DE RÉFLEXION

Les événements médiatisés survenus au CSS de Québec à l'été et à l'automne 1991 constituent un double processus d'affirmation tourné aussi bien vers l'extérieur qu'au cœur des professions. Des intervenants et intervenantes, accusés de tous côtés, entraînent leur établissement à formuler des plaintes formelles contre des détracteurs aux manœuvres et intentions douteuses. Ils fixent donc un seuil de respectabilité qu'ils entendent faire respecter. Peu après, un groupe d'intervenants et d'intervenantes refuse avec éclat de réduire la pratique de leur profession au plus simple dénominateur commun de leur titre d'emploi, « Agent de relations humaines », davantage lié, pour l'employeur, à l'application de programmes et de directives institutionnelles

et légales, plutôt qu'aux besoins de la clientèle (Bernard, 1991 : 6-7). Cette réduction remet dangereusement en question l'éthique professionnelle et la déontologie minimale à préserver pour l'exercice des professions en sciences humaines.

Pour sa part, privilégiant le traitement en commun des questions à la fois d'ordre professionnel et organisationnel¹, et conscient de la nécessité de le faire, le syndicat s'associe d'abord pleinement à une démarche visant à interpeller la direction de l'établissement. Au cours d'un second événement, par ailleurs, il juge qu'il vaut mieux ne pas interférer dans le mouvement spontané des professionnels et professionnelles en se montrant plus discret, mais non moins actif dans des activités complémentaires de support.

Globalement, de nouvelles exigences prennent forme au sein d'un personnel qui se montre moins disposé que jamais à vivre l'expérience quotidienne de l'exclusion quant à la définition de sa pratique professionnelle. De plus en plus réduits à la fonction d'exécution, les intervenants cherchent désormais à investir les autres fonctions énumérées à leur titre d'emploi, notamment la conception, l'actualisation, l'analyse et l'évaluation de leur pratique sociale.

Bibliographie

- BERNARD, L. (1991). « Le titre d'emploi ARH : notion et impacts », *Professionnelles-ls, Services Sociaux et Syndicalisme*, Le journal du syndicat des professionnelles et professionnels des services sociaux de Québec, SPSSQ, vol. 2, n° 3, septembre, 6-7.
- LANGLOIS, P. (1991). « Le social... de Côté : un colloque avec pour tête d'affiche l'intervention sociale », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 4, n° 1, printemps, 193-196.
- MAHEU, L. et D. DESCENT (1990). « Les mouvements sociaux : un terrain mouvant », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 3, n° 1, printemps 1990, 41-51.

1. En février 1991, la CSN a tenu un colloque sur l'intervention sociale où, pour une rare fois, les participants ont traité à la fois des aspects professionnels et organisationnels de leur pratique. À ce sujet, voir le compte rendu de Paul LANGLOIS (1991).