

## **LES POSSIBILITÉS INSOUÇONNÉES DE L'INTERVENTION INDIVIDUELLE COMME MOTEUR DE CHANGEMENT SOCIAL**

En premier lieu, j'aimerais vous dire que c'est un grand plaisir pour moi de me retrouver ici, devant et parmi vous, dans un lieu où l'enseignement que j'y ai reçu a suscité une remise en question complète de qui j'étais et de ce que je faisais, tout en me permettant de réfléchir à ma pratique d'intervenante sociale et de féministe. J'y ai rencontré des femmes et des hommes qui m'ont démontré ce qu'est l'engagement social ainsi les conflits personnels et éthiques que cet engagement peut générer. Depuis, j'ai appris que rien n'est plus exigeant et confrontant qu'un idéal d'intégrité. À titre de chargée de cours et de superviseure de stage, j'ai eu le privilège de partager mes connaissances et mes expériences avec des étudiant-es qui se préparaient à exercer la même profession.

Une profession qui nous ouvre les portes de la misère humaine, individuelle et collective. La violence et les abus de tous genres, la négligence, l'exclusion, la maladie et la fin de la vie, les problèmes de santé mentale, la déficience intellectuelle, les troubles de comportement et d'adaptation, la délinquance et l'agressivité; les problèmes de couples, les dysfonctions familiales, les gangs de rue, les clans ethniques, le harcèlement psychologique et le taxage, la pauvreté des enfants dans un pays riche, le décrochage scolaire, le manque de logements sociaux, le manque d'espace, le besoin et le droit à la liberté, au libre choix, etc. La plupart des problématiques auxquelles nous sommes confrontés sont le lot de toutes les couches de la société; il y a cependant des milieux où nous entrons sur la pointe des pieds et d'autres où les services sociaux publics n'auront jamais accès, de prise ou d'impact. Les milieux bien nantis tout comme les milieux criminalisés sont régis par une loi du silence qui les met souvent à l'abri des règles communes.

Une profession où on arrive avec un intérêt certain pour les autres et pour une plus grande justice sociale. Avec la motivation plus ou moins consciente de vouloir faire quelque chose, faire une différence, aider, soulager, comprendre, trouver des solutions, résoudre certaines difficultés, faire respecter des droits, défendre, prendre la parole, en un mot agir.

Nous nous retrouvons ici, aujourd'hui, pour prendre le temps de réfléchir à cette action, l'acte professionnel propre au travail social. Cet acte professionnel, psycho-social, si difficile à définir, à affirmer, à faire reconnaître. Parler d'action en travail social c'est d'abord prendre le temps de bien définir de quoi il est question, sa spécificité, ses valeurs, ses outils, ses méthodes, son analyse. Bien définir l'acte du travail social c'est prendre le temps de camper son identité professionnelle pour la faire respecter, être respecté et être capable de trouver sa voie parmi tous les autres spécialistes du psycho, du social et du médical. Et surtout pour garder son autonomie et son auto-détermination professionnelles dans un monde en grand changement, dans lequel les professionnels se retrouvent souvent en compétition. Vous en savez sans doute quelque chose.

Poser la question du potentiel de changement insoupçonné que recèlerait l'intervention individuelle en lien avec un changement social nous permet déjà de saisir le chemin parcouru depuis une trentaine d'années... Ce chemin qui a posé, il y a 25 ans, à l'époque de mes études, les jalons fondamentaux d'une question épique et de toutes les analyses : le travailleur social est-il un agent de changement ou de contrôle social ? Chacun de nos cours, de nos travaux, de nos discussions était centré sur cette réflexion.

C'était aussi l'époque où le service social avait été rebaptisé par le nouveau département de la nouvelle UQAM, bastion d'une forme de sociale-démocratie, travail social. C'était une belle époque...

L'époque où ceux qui voulaient aider les autres entreprenaient leurs études dans la section « individus et petits groupes » et ceux qui voulaient un changement social se dirigeaient vers l'organisation communautaire. Ça demanderait sans doute un peu plus de nuances, mais ça se vivait comme ça. Il y avait le clinique et le communautaire, les professionnels et les révolutionnaires. On peut se poser la question de quel ordre était ce clivage et quel en était le sens. Mais aujourd'hui, force est de constater que l'individuel et le clinique ont repris leurs lettres de noblesse et ont prévalence sur à peu près tout le reste. Cela reflète assez bien notre évolution sociale, un retour vers la droite, du collectif vers l'individu, l'humain avant tout, la professionnalisation de notre action et sa réglementation. Cette action si vaste que dans l'étendue de son champ de pratique et des clientèles touchées, l'amplitude de nos capacités et compétences à agir sur tous les fronts, à prendre des risques, à sortir de nos bureaux et à innover, semblent nous desservir... À l'époque de la surspécialisation, les généralistes extrêmement polyvalents que nous sommes peinés à faire reconnaître la juste valeur de leur action. Tout le monde veut faire du psycho-social. Une infirmière me disait: « en attendant que tu arrives, j'ai fait ta job, j'ai fait le blabla... » Dans ce contexte, peut-être cédon-nous progressivement à la pression sociale en affichant une façon de travailler qui réponde davantage à ce qui est valorisé: l'intervention individuelle formelle.

Pourquoi alors choisir le travail social plutôt que la psychologie, la criminologie ou la psycho-éducation ? Quelle est la nature de l'engagement qu'implique ce choix et quelles sont les fonctions propres qui lui sont rattachées? Bien que son appellation indique clairement son lieu d'intervention et son champ de pratique, est-on vraiment conscient, quand on choisit cette voie, que nous nous engageons à faire un travail qui aura nécessairement un impact, quel qu'il soit, sur l'organisation de notre société?

Une société, construite sur l'équilibre plus ou moins heureux d'un ensemble de rapports de force structurels, principalement de genre, de classe et de religion, à travers lesquels transige le pouvoir individuel et collectif. Peut-on parler de pouvoir quand notre clientèle représente généralement les perdants de cette société néo-libérale? Le pouvoir, est-ce un terme qui nous vient à l'esprit quand on évoque les mots souffrance, détresse, pauvreté, abus, victimisation? Est-ce un mot qu'on associe à révolte, injustice, frustration, humiliation, colère, violence? Le contrôle, est-ce du pouvoir ?

Et nous, travailleurs sociaux, quel est notre pouvoir réel dans cette structure organisationnelle? Face à un enfant victime d'abus et de négligence pour lequel il faut accumuler tellement de faits pour qu'un signalement soit retenu qu'on craint l'état dans lequel il pourrait se retrouver avant qu'il ne réponde à tous les critères nécessaires. Vous savez ces moments où on souhaite connaître la superviseuse de la DPJ en service ce jour-là pour passer par-dessus la tête de l'intervenante qui prend le signalement qu'elle ne prend pas ? Face à une personne âgée qui craint de dénoncer les mauvais traitements dont elle est victime parce que c'est son abuseur qui la fait manger. Face à une femme victime de violence conjugale qui négocie des droits de garde avec son conjoint, un père adéquat même s'il est un conjoint violent. Face à un jeune qui a à son actif 30 victimes de voies de fait mais qui s'en sort grâce au préjugé encore favorable de la réhabilitation dans son milieu naturel et qui vous adresse son plus beau sourire en sortant du tribunal de la jeunesse, devant les parents impuissants des jeunes victimes. Face à la xième refonte de l'organisation des services sociaux, de la centralisation à la décentralisation et à la valse des idées de génie de technocrates qui pensent à notre travail assis dans leur bureau à jongler avec des chiffres qui ne balancent plus depuis des décennies, de la surcharge des listes d'attente, nos urgences à nous, et de la multiplicité des arrêts de travail pour burn-out de nos collègues. Et les statistiques...

décortiquer chacune de nos moindres actions pour les faire entrer dans des petites cases. On met ça dans quelle case une visite familiale à domicile dans un milieu violent où les policiers arrivent armés à deux auto-patrouilles pour intervenir mais où vous entrez avec votre seul cellulaire au cas où.... Notre pouvoir dans une équipe multidisciplinaire, entre le psychologue et le psychiatre, quel est-il ? Un travailleur de rue a-t-il la même crédibilité en Cour que le travailleur social du CLSC ?

Parce que le pouvoir est le centre nerveux des rapports sociaux et que sa distribution et son exercice ne dépendent pas toujours de la volonté de ses membres, le "social" devient un lieu politique d'intervention. Il porte à travers ses institutions des valeurs qui représentent l'idéologie de la classe dominante. En 2008, l'individualisme, la compétition, la performance et la surconsommation en restent les vedettes incontestées. En 2008, ces valeurs, leur lot de préjugés et de dogmes se retrouvent au centre d'une intervention qui se veut plus individualiste, même lorsqu'elle est systémique. On analyse les systèmes, travaille-t-on à les modifier ?

Et on peut se demander si les valeurs d'un discours politique dominant qui se veut rassembleur, le conformisme idéologique, les accommodements raisonnables et le statu quo laissent encore de la place pour une analyse politique objective des enjeux que représente l'acte professionnel du travail social.

Le politique est pluriel et ses discours, multiples. En travail social, comme dans la plupart des sciences humaines, de toutes les écoles de pensée qui se sont développées au fil des ans, le courant humaniste remporte la palme de la majorité. Mais alors que notre société est reconnue pour son droit à la liberté d'expression, paradoxalement, être porteur d'un discours alternatif, même dans notre domaine, peut être à risque d'exclusion. Le discours féministe, ceux de Paolo Freire, de Maurice Moreau, des anti-psychiatres, bref tous les discours qui remettent en question l'ordre établi, qui étudient les liens entre le Moi psychologique, le Moi familial, le Moi social et le Moi politique dérangent.

Et pour cause, ces discours parallèles parlent d'une organisation sociale qui aliène les individus qui en font partie, les privant de leur pouvoir individuel et collectif en bradant leurs droits et besoins d'estime, de respect et d'accomplissement par le désir de la richesse et du bien-être à tout prix, du Soi universel et omnipotent. Comme si la condition humaine ne faisait pas de nous des êtres nécessairement inter reliés, obligés à la solidarité comme condition essentielle de notre survie. Ces autres discours parlent de gagnant et de perdant, du droit à la colère quand il s'agit de révolte, d'injustice, d'outrage à sa dignité d'être humain, d'une impuissance tellement ressentie qu'elle peut susciter la désorganisation. Ces discours parlent aussi de pouvoir et de changement. Un changement qui s'opère dans la volonté de dénoncer chaque rapport de force qui se vit dans un rapport de domination et d'exploitation, dans toute relation humaine et sociale où les droits sont traités de façon différente, partielle, partiale. Un changement qui se vit dans un rapport plus égalitaire, un rapport où l'intervenant se remet en question, analyse son action, son pouvoir, son contrôle et reste conscient de la pression qu'exerce son lieu de travail sur son autonomie professionnelle.

Pour moi, et depuis le tout début de ma carrière, la raison même de mon choix, c'est l'aspect politique du travail social, la transformation des rapports sociaux. J'ai choisi la pratique privée parce que j'ai un problème avec l'autorité. Et les règles. J'ai choisi la pratique privée pour faire du travail social en lien avec mes valeurs et ma vision sans avoir à m'expliquer à chaque décision que je prends. Comme consultante, psychothérapeute, superviseure et formatrice, mes objectifs personnels et professionnels n'ont pas changé depuis 20 ans (bien que je me sois grandement améliorée): conscientiser, mobiliser, affirmer, reprendre du pouvoir, le pouvoir de décider et d'agir.

Ma pratique est multiple, c'est une de ses grandes richesses. Elle est stimulante, créative, exigeante, confrontant, à risque et très inconfortable. Parce que j'ai la réputation de travailler avec des clientèles difficiles, ma sécurité a souvent été mise en péril. Parce que je prends la parole quand quelque chose doit être dit, parce que j'écris des rapports mais aussi des lettres pour défendre mes clients et revendiquer leurs droits, parce qu'un « non » ou « ce n'est pas possible » ne veut rien dire; parce que j'interviens en Cour, dans la salle d'accouchement, dans la chambre des soins palliatifs, dans la pouponnière, parce que je suis là, même en dehors des heures de bureau, je déränge. Parce que l'intimidation m'insulte autant que les injustice, parce que les menaces me démontrent que mon intervention menace un abuseur et que j'ai un côté rebelle qui déteste être contrôlée par qui que ce soit, j'ai développé une pratique qui correspond exactement à ma vision du travail social.

Quand un ado me dit que je me prends pour sa mère et que je lui fais la morale; qu'un couple m'informe ne pas être satisfait de notre dernière rencontre parce que j'ai tourné les coins ronds; qu'une équipe trouve que je ne reconnais pas assez leur forces et que j'en demande toujours trop; qu'un client explose parce que je ne comprends rien à ce qu'il me dit; je présume du coup qu'ils ont raison! Malgré l'inconfort momentané que me procurent ces réactions, elles me rassurent aussi sur le pouvoir réel qui se développe dans la relation. Ce pouvoir que chacun prend avec moi, travailleuse sociale, consultante, superviseurs, formatrice dûment patentée d'être qui je suis, c'est l'affirmation de leur identité, de leurs besoins et de leurs droits, dans une relation somme toute d'autorité, c'est un changement social, une transformation du rapport social qui existe entre nous. Je travaille pour que les gens s'affirment et je suis leur premier lieu d'expérimentation.

Chaque personne que nous rencontrons est le plus petit élément du grand ensemble; chaque famille que nous rencontrons est la représentation de la plus petite de nos institutions sociales. Imaginez-vous au nombre de personnes et de groupes que les travailleurs sociaux rencontrent dans une année, si notre action politique visait un changement social, la gang qu'on aurait dans une marche au centre ville... dans toutes les villes...

Sous mon petit kit de conférencière invitée, j'ai une âme de guerrière. J'aimerais bien vous donner le goût de trouver la vôtre pour aiguiser une conscience sociale plus collective.

Le travail social est une action politique, qu'on le veuille ou non. Comme porteur de cette action, chacun-e d'entre nous peut représenter le statu quo ou le changement. C'est une question de valeurs et d'objectifs. C'est une question d'imputabilité, une façon d'être conscient de la nature de notre contribution personnelle et professionnelle à une société souvent indifférente aux difficultés qu'elle engendre. C'est une question de conscience personnelle, d'éthique professionnelle et du lien que nous entretenons avec le pouvoir que nous détenons, la marge d'autonomie dont nous disposons pour agir.

J'espère que mon propos inspirera vos échanges en atelier. Nous n'avons pas souvent l'occasion de partager nos réflexions collectivement sur nos pratiques en travail social et sur leur influence sur le changement social.