

QUAND LA GESTION S'EN[M]ÊLE : IMPACTS DES RÉFORMES SUR LA PRATIQUE EN SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX



TRANSFORMATIONS DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Application de la **Nouvelle gestion publique (NGP)** : une approche inspirée du privé et implantée dans les services publics qui vise à assurer l'efficacité et le contrôle des coûts par la mesure de la performance et la gestion par résultats.

NOUVELLES PRATIQUES PROFESSIONNELLES ET TENSIONS ENTRE DIFFÉRENTES NORMATIVITÉS

Les normes inhérentes à l'application de la **NGP** dans le réseau de la santé et des services sociaux **modifient les processus et la méthodologie de travail des travailleuses sociales** :

- Évacuation des services de courte durée ↩
- Reddition de comptes plus marquée ↩
- Augmentation considérable de la charge de travail ↩

ENTRAVE À L'AUTONOMIE ET AU JUGEMENT PROFESSIONNEL DES TRAVAILLEUSES SOCIALES

Les nouvelles pratiques managériales, telles que la reddition de comptes à l'aide d'indicateurs quantifiables, limitent l'autonomie professionnelle et la capacité des travailleuses sociales d'agir selon leur jugement professionnel.

« Ça fait que là je me sens tout le temps tiraillée entre ce que... la loyauté envers mon employeur et la loyauté envers ma clientèle. Puis là j'essaie de me séparer en deux pour satisfaire mon Ordre et mon employeur, et mes clients qui m'appellent, qui m'appellent. »

UN SENTIMENT DE RESPONSABILITÉ INDIVIDUEL ENVERS LES PERSONNES USAGÈRES, DES TENSIONS ÉTHIQUES

Les travailleuses sociales se sentent imputables face au bien-être des personnes qu'elles aident. Elles portent le fardeau de l'imputabilité dans un contexte de manque de ressources, ce qui exacerbe leur dilemme éthique.

RELATION AVEC LES GESTIONNAIRES

L'imposition de changements dans les pratiques et les logiques divergentes conséquentes ont pour effet de créer des tensions entre les travailleuses sociales et leurs gestionnaires.

« Les travailleurs sociaux tombent comme des mouches en burnout, en épuisement professionnel, en stress au travail. [...] Puis l'employeur avait tendance à dire que c'est des problèmes personnels ou familiaux. [...] Je vois ça plus comme des problèmes organisationnels et structurels. Puis tant qu'il n'y aura pas d'ouverture à ça, c'est plus facile d'essayer de personnaliser. »

IMPACTS SUR LA SANTÉ MENTALE DES TRAVAILLEUSES SOCIALES

- Colère, désengagement et démotivation;
- Haut taux d'absentéisme;
- Départs de la profession.

Une souffrance est vécue individuellement par chaque travailleuse, mais n'est pas un problème personnel : il s'agit d'un problème organisationnel.

PISTES DE SOLUTIONS PROPOSÉES

COMMENT SURVIVRE? COMMENT RESTER DANS UNE CERTAINE RESPONSABILITÉ ET FACE À QUI?	SE REGROUPER POUR NE PLUS VIVRE LA SITUATION SEULES MALGRÉ LA RESPONSABILISATION INDIVIDUELLE
	SE RENCONTRER ENTRE COLLÈGUES POUR PARTAGER DE L'INFORMATION
	SAISIR LES OCCASIONS DE REVENDICATIONS LORSQU'IL EST DÉMONTRÉ QUE LES OUTILS INFORMATIQUES NE PEUVENT REMPLACER LE JUGEMENT PROFESSIONNEL DES INTERVENANTES, PAR EXEMPLE, LORS DE DRAMES CAUSÉS PAR L'UTILISATION DE CES LOGICIELS
	CRÉER DES ALLIANCES AVEC SES SUPÉRIEUR-E-S IMMÉDIAT-E-S, PARTICULIÈREMENT QUAND LE OU LA GESTIONNAIRE EST ISSU-E DE L'INTERVENTION AFIN DE TROUVER DES COMPROMIS AU QUOTIDIEN
	S'IMPLIQUER DANS SON SYNDICAT
ET AU SEIN DU SYSTÈME DE SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX?	S'EN REMETTRE DAVANTAGE À SON CODE DE DÉONTOLOGIE
	REDONNER DES POUVOIRS → AUX INSTITUTIONS LOCALES ET AUX ÉTABLISSEMENTS (CLSC, CHSLD) → AUX GESTIONNAIRES DE TERRAIN
	DÉCENTRALISER LES BUDGETS

