

Service social



La *productique sociale* : Un point de vue communautaire sur les risques sociaux du chapitre 42 des lois du Québec (loi 120)

Michel Parazelli

Volume 41, numéro 1, 1992

L'avenir des services ou services d'avenir

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/706561ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/706561ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

École de service social de l'Université Laval

ISSN

1708-1734 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Parazelli, M. (1992). La *productique sociale* : Un point de vue communautaire sur les risques sociaux du chapitre 42 des lois du Québec (loi 120). *Service social*, 41(1), 127–142. <https://doi.org/10.7202/706561ar>

Résumé de l'article

L'usage de l'informatique dans le secteur de la santé et des services sociaux ne constitue pas seulement une réforme technologique de la gestion des services publics. L'informatisation des services sociaux s'insère dans un processus sociopolitique qui influence les pratiques institutionnelles et, par le fait même, les citoyens et citoyennes qui bénéficient des services. Afin de comprendre cette influence, l'auteur analyse, d'un point de vue communautaire et critique, le rôle de la loi 120 dans une perspective d'informatisation idéologique de la production sociale des services publics et communautaires. Il nous présente sa conception de la productique sociale comme un processus dynamique liant la communautaire (forme de socialisation contrôlée), l'épidémiologie sociale (la programmation) et le social automatisé (gestion du travail social assisté par ordinateur) en tant que pratiques modernisées de la gestion technocratique. Selon cette conception, ce type de gestion aurait des effets de désocialisation et d'exclusion des espaces institutionnels et communautaires sur les personnes particulièrement marginalisées, telles que les jeunes.

Michel Parazelli, étudiant au programme de doctorat en études urbaines de l'Université du Québec à Montréal.

La productique sociale¹

Un point de vue communautaire sur les risques sociaux du chapitre 42 des lois du Québec (loi 120)

Michel Parazelli

Les projets concernant l'usage de l'informatique dans le secteur de la santé et des services sociaux débordent largement le cadre législatif de la loi 120². Ces projets d'informatisation s'inscrivent, selon nous, dans une perspective historique orientée par des pratiques politiques et marquée par une certaine vision idéologique.

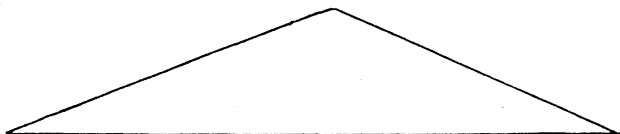
C'est pourquoi notre regard portera non seulement sur les pratiques associées à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux modifiant diverses dispositions législatives* (projet de loi 120), mais aussi sur celles qui ont précédé cette loi. Un regard sur les dix dernières années dans le domaine des politiques sur la jeunesse nous amène à constater que la « loi 120 » ne fait qu'autoriser de façon législative plusieurs pratiques sociales déjà en œuvre dans le système des services sociaux. Nous vous livrons les résultats de notre analyse concernant ce que nous avons perçu comme étant les finalités politiques de cette pratique technocratique entourant l'usage de l'informatique dans le secteur des services sociaux.

Nous avons appelé « productique sociale » les pratiques technocratiques visant la **programmation des rapports sociaux**. Même si le mot le suggère, la productique sociale ne procède pas seulement d'une logique inspirée de l'informatique dans l'élaboration d'une certaine vision idéologique des pratiques sociales. Nous avons observé que cette vision s'est articulée autour de ce que l'on

pourrait appeler une « interface³ triangulaire » entre la communautaire, le social automatisé et l'épidémiologie sociale (et son prolongement moderne, le modèle écologique). Cette image figurative de la gestion technocratique du social constitue, selon nous, une idée du moteur opérationnel de la standardisation des normes sociales et individuelles à l'œuvre dans la société québécoise.

Interface triangulaire de la productique sociale

Communautaire : forme de socialisation contrôlée



Social automatisé
gestion du travail social
assisté par ordinateur

Épidémiologie sociale
Modèle écologique
programmation

Voyons quel rôle chacun des pôles joue dans cette dynamique à trois :

Le premier pôle

La communautaire⁴ : une forme de socialisation contrôlée

La communautaire est un concept appartenant à la télématique que nous avons repris à notre compte en 1987 pour mieux nommer le processus d'institutionnalisation de la pratique communautaire jeunesse autonome.

Non seulement la communautaire a contribué à miner l'autonomie des organismes communautaires jeunesse, mais l'élargissement de son développement à d'autres groupes sociaux fait de la communautaire la seule forme de socialisation que l'État acceptera de soutenir financièrement à brève échéance. En quoi consiste cette forme de socialisation ?

Dès le début de la crise économique des années 80, l'État et ses appareils publics réorientèrent une partie de leur développement en récupérant systématiquement le « label » du communautaire ou les initiatives communautaires elles-mêmes. Le communautaire, réduit à un modèle par certains fonctionnaires, possédait toutes les caractéristiques pour répondre au mot d'ordre administratif de

l'époque : « faire plus avec moins ». Cette récupération s'opérait par la normalisation législative de certains projets communautaires (Programme de travaux communautaires concernant les délits mineurs des jeunes) ou par la standardisation administrative des pratiques de certains programmes de subventions gouvernementales allouées à des organismes communautaires autonomes (comme les projets de Service externe à la main-d'œuvre, SEMO).

Au même moment nous pouvions assister à la mise sur pied de fondations privées par plusieurs types d'institutions. Notamment, au cours des dix dernières années, tous les centres d'accueil et de réadaptation ainsi que les Centres de services sociaux de la région de Montréal se sont dotés de leur propre fondation privée. Ces fondations, à leur tour, créent de toutes pièces des organismes sans but lucratif qu'ils appellent communautaires. Toujours au début des années 80, le ministère de la Main-d'œuvre et de la Sécurité du revenu persistait dans la même voie en mettant de l'avant certaines mesures d'employabilité dites communautaires, tels les « travaux communautaires ». Actuellement, ces mesures sont intégrées à la Loi sur l'aide sociale.

Nous qualifions ces différentes pratiques politiques de récupération institutionnelle de pratiques communautiques, parce qu'elles s'inspirent d'une même vision technocratique du social, c'est-à-dire d'une idéologie systémique des rapports sociaux. Il s'agit, pour l'État et ses appareils, de réduire l'action communautaire à un service spécialisé et de restreindre l'accessibilité du service exclusivement à un groupe de jeunes dont les caractéristiques doivent être bien ciblées (clientèles à risque), formant ainsi une sorte de **réseau de services spécialisés à des communautés automatiques**. L'idéologie systémique des rapports sociaux s'inscrit donc dans une perspective fonctionnaliste où chaque citoyen ou citoyenne a une place bien définie dans le système social.

Si la personne ne se conforme pas ou ne s'adapte pas à cette place, les surveillants du système veilleront à lui fournir aide et traitement spécialisés; ces traitements seront aussi atomisés que la vision technocratique qui les oriente. Dans une relation de type communautaire, on ne s'occupe pas de vous, on traite le risque que vous représentez, c'est-à-dire les variables déficientes, déviantes ou dysfonctionnelles qui vous habitent.

Rappelons que l'autonomie de l'action communautaire ne se caractérise pas par son caractère légal de corporation sans but lucratif ou par un quelconque mandat d'intervenir sur une clientèle cible, mais plutôt par la capacité effective de l'organisme de permettre aux citoyennes et citoyens associés volontairement d'avoir un pouvoir sur leurs actes sociaux et donc d'en définir collec-

tivement tous les contours. Il en va de la survie même de la spécificité de l'action communautaire.

Les perspectives de développement de la pratique communautaire sont infinies, puisque la sélection et la hiérarchisation des problèmes des jeunes sont définies par les technocrates selon les besoins politiques du moment. À titre d'exemple, la fondation d'un centre d'accueil a mis sur pied un centre d'hébergement spécialisé **s'identifiant à un groupe communautaire**, pour traiter les ex-bénéficiaires qui n'auraient pas réussi leur réinsertion à leur sortie de ce même centre d'accueil.

De la même manière, des municipalités mettent sur pied leur propre maison de jeunes en guise de programmation jeunesse de loisirs municipaux. Pensons à des organismes comme Dernier Recours ou encore des programmes comme Jeunesse 2000 créés et financés par la Ville de Montréal. Ces initiatives municipales ont aussi la prétention d'être communautaires tout comme les différents projets de surveillance de quartiers (projets Tandem et Gros bon sens).

Il est question, ici, d'un choix politique clair : créer ses propres ressources communautiques au lieu de soutenir financièrement les organismes communautaires **autonomes** existants pour le travail qu'ils définissent eux-mêmes depuis des années. Le problème ne découle pas uniquement du fait qu'un centre d'accueil ou qu'une municipalité développe des services technocratiques supplémentaires mais plutôt qu'ils le fassent, d'une manière illégitime, par la simulation d'une pratique communautaire. Résultat : plus le développement de la communautaire croît, plus celui de l'action communautaire autonome diminue.

Que ce soit dans le secteur de la santé mentale, celui des personnes handicapées, des personnes âgées, des jeunes et des femmes, l'enjeu est le même : transformer ou remplacer les organismes communautaires autonomes en pratiques communautaires programmées pour les besoins institutionnels et étatiques. C'est pourquoi le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) tente, depuis quelques années, de persuader les organismes communautaires, qui ont conservé leur autonomie, de distribuer des services spécialisés programmés à l'intérieur de plans régionaux supervisés par le Ministère.

Associé aux pressions grandissantes des établissements publics (CRSSS, CLSC, CSS, CA, etc.⁵), le développement de la pratique communautaire gruge aujourd'hui tout le champ de l'action communautaire autonome. Indéniablement et malgré les apparences séductrices concernant l'intérêt du ministre Côté pour le respect de l'autonomie de l'action communautaire, la loi 120 autorise

les administrateurs technocrates à imposer leurs normes et autres contraintes comptables (par l'intégration des organismes communautaires à la programmation étatique). Par conséquent, nous pensons que les promoteurs de la loi 120 sont davantage intéressés à créer une illusion de la solidarité communautaire qu'à reconnaître les réelles initiatives communautaires. Une illusion nécessaire pour créer la confusion entre ce qui procède des initiatives de la communauté et ce qui vient de celles des appareils d'État.

Au-delà des formes de sous-traitance, de réseau péripublic ou de structures intermédiaires, l'expression « communautaire » transmet bien la perspective idéologique à l'œuvre dans la transformation des rapports sociaux par la récupération politique du communautaire. On peut penser que l'orientation communautaire de l'État vise non seulement à économiser de l'argent sur le dos du communautaire, mais à créer **une fusion politique entre l'État et la société civile**.

Dans une telle confusion des rôles politiques tout peut être communautaire. Même les employés d'un appareil d'État peuvent prendre des initiatives au nom des citoyens et citoyennes étant donné que le principe même de la communautaire occulte la frontière politique qui existe entre une personne mandatée par l'État et une autre associée avec des citoyens et citoyennes faisant partie de la société civile.

Bref, la communautaire constitue une forme de socialisation contrôlée où les citoyens et citoyennes, issus de la société civile et des appareils d'État, sont mandatés par l'État pour gérer certains problèmes sociaux définis et souvent construits par les appareils d'État eux-mêmes. Alors, si des citoyens ou citoyennes veulent s'associer pour d'autres raisons que celles de l'État, ils pourront le faire mais à leurs frais; même si l'objet de leur association est des plus nécessaires pour la survie de la vie démocratique.

Toutefois, cela ne nous indique pas quelle est l'orientation des programmes d'intervention que l'État veut imposer par sa pratique fonctionnaliste qu'est la communautaire. C'est le rôle du deuxième pôle de l'interface de la productique sociale québécoise, l'épidémiologie et le modèle écologique.

Le deuxième pôle

L'épidémiologie et le modèle écologique⁶ : la programmation

Déjà, en 1988, le rapport Rochon favorisait l'utilisation des techniques issues de l'épidémiologie comme « lecteurs » des réalités sociales. L'ex-ministre du MSSS, Thérèse Lavoie-Roux, a consacré ce type de pratiques à l'intérieur de son Livre blanc en 1989.

Finalement, le ministre Côté (1990) nous indique dans le document d'orientations du projet de loi 120 qu'il créera un centre permanent d'enquête épidémiologique sanitaire et sociale ayant pour mandat d'effectuer des enquêtes sur l'état de santé et de bien-être de la population québécoise, en concertation avec les organismes concernés.

Par ailleurs, les pistes de solutions pour les services aux jeunes en difficulté inscrites dans ce document d'orientations sont directement liées à cette approche épidémiologique du social. De façon plus précise, ces pistes de solutions pour les services aux jeunes ont été inspirées par la forme modernisée de l'épidémiologie sociale. Il s'agit du modèle écologique. Nous pensons ici à la **prévention précoce** et à l'**amélioration des compétences parentales**.

Derrière les mobiles préventifs exprimés par ce courant technocratique se profilent des motivations politiques non élucidées à l'heure actuelle. Par exemple, pour un problème tel que la violence, le MSSS (par ses agences, les régies régionales) s'appuiera d'abord sur les techniques issues de l'épidémiologie pour justifier de façon scientifique les interventions de prévention sur les jeunes à risque à l'aide d'indices de prévalence et de déterminants environnementaux.

Cette « épidémiologie sociale » a pour fonction d'identifier les facteurs de risque des problèmes sociaux à l'aide des mêmes techniques utilisées pour les maladies, *violence et rougeole confondues*.

Par exemple, des interventions en périnatalité ont été expérimentées sur les mères menant à terme leur grossesse. Issues de milieux défavorisés, ces mères sont considérées à risque à la suite d'analyses indiquant un taux de comportements agressifs élevé envers leurs enfants. Des intervenants en CLSC proposent à ces mères de s'entraîner à la compétence parentale en améliorant la qualité de leur mode d'interaction avec leur enfant par des exercices moteurs (ex. : chansons, berceuses, massages, etc.). Ces séances de « formation » visent, dans leur aspect préventif, à diminuer les taux de comportements coercitifs.

On a même envisagé la possibilité de produire un « kit de compétences parentales » qui serait distribué de porte à porte; une sorte de guide contenant des « prêts-à-agir sociaux » qui, théoriquement, éviteraient les coûteux recours aux services publics. Conséquemment à la réforme Côté, plus personne ne fera de curatif, tous prendront le virage de la prévention. La conception de la prévention s'inspirant de la grille épidémiologique comporte trois niveaux : 1. primaire (dépistage), 2. secondaire (traitement) et

3. tertiaire (réadaptation). Cette vision transforme le concept de prévention en un continuum d'interventions curatives.

Mis dans son contexte, nous pouvons comprendre que ce recours subit au concept de prévention répond davantage aux besoins étatiques en matière de prévention des coûts financiers des services publics qu'aux besoins des jeunes citoyens marginalisés et exclus.

Nous pensons que cette façon d'aborder la réalité sociale constitue une nouvelle forme de violence technocratique. Au niveau théorique, l'État utilise une métaphore biomédicale, « l'épidémiologie sociale », comme fondement de la lecture des réalités sociales. Bien que plusieurs aient déjà intégré le rapport analogique comme une évidence, les rapports sociaux ne sont pas et ne se comportent pas comme un organisme vivant, ni comme une complexité de systèmes (si on utilise la métaphore de « système social »).

Si l'on persiste à objectiver le social en lui imposant une définition techno-médicale ou organiciste, il en résulte une aberrance théorique et politique. À ce titre, Jean-Marie Brohm en attribue certains fondements idéologiques :

On retrouve donc là, comme dans d'autres théories organicistes, l'idée d'une *solidarité fonctionnelle*, organique, où chaque partie a besoin de l'autre et donc exerce son action sur l'autre... Conclusion ultime de la logique positiviste : l'État comme organisme suprahistorique est indestructible et chacun doit rester à la place que lui assigne la division sociale ou *l'ordre immuable du corps social*.

De Comte à Durkheim et Coubertin, en passant par les diverses doctrines de l'association capital-travail, la *solidarité du corps social* est une doctrine de l'ordre social objectif dont les impératifs découlent d'une rationalité qui se veut immuable parce que reposant sur les lois de fonctionnement de l'organisme social. Or, chacun sait qu'on ne transgresse pas les lois naturelles⁷.

L'aberrance réside dans le fait de n'attribuer qu'un seul sens à la dynamique sociale qui, elle, est profondément contradictoire, soumise à une culture, donc aux forces des rapports sociopolitiques qui se confrontent et évoluent selon des valeurs et des points de vue différents. Donc, la réalité sociale est polysémique. Elle ne se réduit pas aux seuls points de vue épidémiologique, psychologique ou systémique.

On peut comparer cet usage métaphorique à celui du MSSS et cela ne relève pas simplement d'une gymnastique stylistique pour un usage pédagogique. En se moulant à la métaphore biomédicale « épidémiologie sociale », on tend à dissimuler la *responsabilité*

collective des rapports sociaux, incluant les problèmes de violence reliés aux jeunes, qui peuvent en découler.

De quelle manière ? En individualisant la responsabilité de ces problèmes dorénavant considérés comme des « comportements organiques », donc naturels. Ce déplacement de sens ne va pas sans camoufler des aspects fondamentaux de l'activité humaine, comme l'exprime Alfred Schutz :

Alfred Schutz, enfin, écrit dans *Le Sujet de base de la sociologie* : Toute connaissance du monde, qu'elle soit scientifique, [artistique], ou qu'elle résulte du bon sens, repose sur des constructions mentales, des synthèses, des généralisations, des formalisations et des idéalizations propres à chaque niveau d'organisation de la pensée.

Ainsi le concept de nature dont les sciences naturelles doivent rendre compte correspond-il, comme l'a montré Husserl, à une abstraction idéalisante du monde vivant, une abstraction qui, par principe, exclut la vie individuelle des personnes et les objets culturels nés du fait même de l'activité humaine pratique⁸.

Conséquemment, ce transfert de sens de la responsabilité collective à la culpabilité individuelle tend à occulter (sinon à banaliser) les causes sociopolitiques, culturelles, donc collectives, des problèmes sociaux. En persistant, par une orientation administrative, à forcer les réalités sociales à se faire traiter comme des objets pathologiques, des natures sauvages à domestiquer ou comme un marché de clientèles à risque on fait violence à l'intelligence, au pluralisme des visions sociales et au potentiel d'autodétermination des citoyens et citoyennes. Dans ce contexte, par exemple, les jeunes devront traduire leurs *besoins de socialisation* en maladie ou en déficience quelconque pour avoir accès à une ressource. Il y a là un enjeu démocratique indéniable. Concernant l'usage des métaphores, Claudine Normand en appelle à la prudence méthodologique et politique :

Nous n'ignorons pas qu'il est des usages purement illustratifs de métaphores-comparaisons, qui sembleraient échapper à notre inquiétude; mais ceux-là mêmes, nous voudrions montrer qu'ils ne sont jamais « innocents », c'est-à-dire neutres au regard de l'idéologie et des fantasmes, et qu'on passe par degrés insensibles de cet usage instrumental (pédagogique) aux pseudo-explications puis aux blocages théoriques, et que, s'il est sans doute illusoire (et même dangereux pour la démarche de la connaissance) de vouloir se passer de métaphore, il importe plus que jamais de situer leur place, toujours historique, dans un système transitoire donné, dont l'évaluation doit prendre en compte le passage obligé par l'épaisseur propre du langage.⁹

Par ailleurs, non seulement la réforme Côté consacre l'institution de la grille épidémiologique dans la lecture des réalités sociales, mais elle vise à intégrer cette dernière à la compréhension de ces mêmes réalités selon le modèle écologique. Ce modèle exécute la même pirouette métaphorique que celle exécutée par l'épidémiologie. À son tour, « l'écologisation » du social fascine l'imaginaire en créant l'illusion que la culture urbaine baigne dans un environnement naturel. Une sorte d'écosystème où le corps social risque de s'infecter par des virus comportementaux, contaminant ainsi l'environnement de certains groupes sociaux (bien sûr, si l'on ne dépiste pas avec exactitude la complexité des facteurs de risque et de vulnérabilité sur certaines populations !). Même joliment enrobée d'un emballage idéologiquement recyclable, cette vision n'en demeure pas moins d'inspiration technomédicale, à tout le moins sanitaire.

Ainsi qu'il l'indique dans son document d'orientations, le Ministre veut recentrer le système sur des objectifs de résultats à atteindre plutôt que sur les services à donner. Il est clair, ici, que cet apparent changement favorise davantage la visibilité statistique de la décontamination sociale plutôt qu'un véritable coup de barre vers une prévention favorisant l'émancipation sociale.

Comme nous l'avons mentionné plus haut, la loi 120 exige le partenariat forcé des groupes communautaires aux programmes institutionnels de l'État. C'est ce que nous avons appelé le développement des pratiques communautiques. Non seulement les organismes communautaires n'auront pas le choix des réalités sociales à élucider mais n'auront pas davantage de liberté dans l'orientation de l'approche. En effet, l'État impose sa lecture des réalités sociales par le truchement de sa programmation épidémiologique et écologique. Comme nous l'avons vu dans le cas des interventions de prévention précoce auprès des mères de familles monoparentales étiquetées à risque, la vision épidémiologique du social procède d'une machinerie disciplinaire par quoi un ordre social est à la fois établi et rétabli. Il s'agit donc de reconnaître les sujets dysfonctionnels et d'opérer les ajustements sociaux de manière à améliorer la capacité des sujets à se conformer au contexte social. De quoi rassurer les incertitudes professionnelles par des solutions simplistes mais pragmatiques.

Cette programmation épidémiologique des rapports sociaux ne peut se faire avec efficacité sans la complicité du troisième pôle de l'interface triangulaire de la productique sociale : le travail assisté par ordinateur.

Le troisième pôle

Le social automatisé, la gestion du travail social assisté par ordinateur

Le travail social assisté par ordinateur existe au Québec. L'application de l'informatique au domaine social est l'objet d'un développement relativement récent (1980) enclenché par les gestionnaires des établissements publics, en particulier dans les centres travail-Québec (CTQ), dans les centres de services sociaux (CSS), par la Fédération des CLSC du Québec et une expérience-pilote à l'hôpital Sainte-Justine.

À ce sujet, un article récent paru dans la revue *Intervention* confirme l'évolution de ce développement dans le secteur jeunesse :

Au Québec, quelques expériences préliminaires sont en cours en lien avec la prise de décisions en matière de protection de la jeunesse. C'est ainsi qu'on retrouve aux CSS Richelieu et Laurentides-Lanaudière le projet en développement d'un système d'appui à la décision appliquée à la Loi sur la protection de la jeunesse. Il s'agit d'un système multi-experts qui pourra éventuellement assister les intervenants dans leur démarche d'intervention en protection de la jeunesse (Ajenstat *et al.*, 1989). Le système est en train de se développer de façon expérimentale et en serait à une étape de validation dans les cas d'enfants suivis en protection de la jeunesse¹⁰.

Bientôt, tous les établissements publics seront contraints de « prendre le virage technologique ». Voici comment s'implante le système à la Direction de la protection de la jeunesse de Montréal :

Autre ajustement nécessaire : une normalisation du vocabulaire. Les termes employés dans les différents services doivent recouvrir une seule définition : univoque et définitive. D'où la création par un spécialiste, sur la commande du ministère des Affaires sociales – commanditaire du plan d'informatisation des services sociaux publics – d'un **dictionnaire du social**.

Il comprend environ un millier de notions clés comportant les thèmes et les sous-thèmes nécessaires à la désignation de l'ensemble des problèmes à traiter ainsi que les interventions types destinées à les résoudre. Une fois ces conditions remplies, des logiciels (des programmes) ont été construits qui aident surtout la gestion et la planification des actions¹¹.

En ce qui concerne les centres Travail-Québec (CTQ), cette informatisation affecte non seulement le classement des dossiers, chose compréhensible en soi, mais l'ensemble du **processus de prise de décision** des employés en relation avec un « client ». Après avoir examiné le cahier des programmes informatisés, le directeur

d'un CTQ nous apprenait, non sans fierté, que toutes les possibilités de situations qui sont vécues par les « clients » et auxquelles les employés ont à faire face sont systématiquement intégrées dans un **processus automatique d'évaluation** de la réponse à donner par l'employé. Imaginez alors LE CAHIER informatique !

Cet exemple reflète bien ce qui est en train de se développer dans les centres de services sociaux (CSS). En effet, l'informatisation vise non seulement à faciliter le classement des dossiers des personnes, mais à uniformiser la façon de les traiter, de les gérer, d'évaluer le plan de traitement approprié et à contrôler le rythme de production des travailleurs sociaux. D'un coup d'œil, le personnel cadre peut surveiller le cheminement de dossiers un peu trop lents et peut-être... **donner des conseils**.

Dernière étape : le travailleur social mentionne dans son rapport les mesures correctives qu'il a envisagées, ainsi que les objectifs (par exemple « renforcer la position de l'épouse face à son mari ») et les moyens (« discuter et commander », « thérapie en situation de crise »). Toutes ces données sont enregistrées dans les bordereaux de codification, saisies sur terminal puis éditées automatiquement sous forme de rapports distribués ensuite aux différents « réviseurs » qui suivent et contrôlent les actions.

Ainsi, en quelques minutes, une vue d'ensemble du travail des services, de l'évolution des situations suivies, de l'aggravation ou de l'atténuation d'un problème peut être obtenue. Pour connaître, par exemple, le nombre des cas suivis de mauvais traitements à enfants ou d'absentéisme scolaire, ou bien le taux de fréquentation du Centre social (CLSC) sur un mois ou sur l'année, et le coût moyen de l'intervention, **il ne suffit plus – pour ainsi dire –, que d'appuyer sur un bouton**¹².

Non seulement l'utilisation de l'ordinateur vise à moyen terme l'informatisation de l'évaluation sociale des « cas », mais aussi le contrôle du temps et des délais nécessaires pour effectuer les différentes opérations de l'intervention du travailleur social. C'est l'un des principaux constats exprimés à ce sujet au cours d'un colloque récent réunissant plusieurs travailleuses et travailleurs sociaux de la province :

D'abord je dois vous dire qu'il y a eu l'apparition d'un mot d'ordre désormais incontournable dans notre secteur : « intervention minimale production maximale ». Quand t'as bien compris ça et que t'as bien intégré ça, je pense que t'es capable d'être très apprécié d'un milieu dans lequel tu évolues.

Qu'est-ce que ça a donné, qu'est-ce que ça a eu comme impact ? Une première chose, et on va le comprendre facilement, c'est le contrôle accentué de la production, c'est le traitement des dos-

siers. De quelle manière ? Par l'emploi de l'informatique pour les délais, parce que l'informatique dit à tout moment à partir de quand tu as dépassé les délais requis, qui ont été identifiés au préalable¹³.

Il est clair qu'à travers l'informatisation du travail social, l'efficacité de la production est médiatisée par la standardisation des réponses et des traitements à donner qui ont été conçus par d'autres personnes que les travailleurs. Bien sûr, nous parlons ici d'une efficacité statistique et non d'une efficacité dans la capacité à résoudre les problèmes auxquels font face les travailleurs sociaux. En ce sens, le programme informatique fondé sur une vision tayloriste du travail sert de procédé inhibiteur de la pensée et de l'action du travailleur. C'est donc un bilan plutôt négatif que dressent la plupart des intervenants. À titre d'exemple :

Suite à près de vingt ans d'essais plus ou moins fructueux, on peut facilement être désenchantés. En effet, l'utilisation des technologies informatiques n'a pas été au service de l'intervention, mais plutôt au service d'une gestion qui est elle-même trop souvent davantage centrée sur l'établissement de devis et de normes de fonctionnement. Ces préoccupations administratives tiennent assez peu compte des résultats de l'intervention et des objectifs à atteindre pour la solution des problèmes des clients et pour l'amélioration de la situation de la population à laquelle le service s'adresse¹⁴.

Les travailleurs sociaux se retrouvent donc complètement dépossédés de leurs moyens d'intervention. Ils réagissent par un taux de *burn-out* élevé comme les travailleurs des autres professions programmées, telles que l'enseignement. Dans ce contexte, il est facile de comprendre qu'il devient de plus en plus difficile de tenir un discours d'autonomie et de responsabilisation des jeunes quand les travailleurs n'ont pas les moyens de leur propre autonomie.

Des effets de désocialisation et d'exclusion

Cette dynamique à trois pôles permet une combinaison politique pour le moins inquiétante. Tout d'abord, le modèle écologique, à l'aide de l'épidémiologie, semble produire des réponses éthiques consensuelles vis-à-vis des problèmes sociaux actuels. En effet, qui peut être contre l'écologie ?... La communautique, elle, donne l'illusion que la communauté se mobilise, participe et même se concerte avec les appareils d'État pour appliquer les programmes conçus par le modèle écologique. Il reste à gérer ce genre de

travail social avec l'assistance de l'ordinateur pour produire avec efficacité les statistiques de résultats tant convoitées par les décideurs publics, et encadrer avec fiabilité l'organisation du travail des travailleurs.

La productique sociale est l'aboutissement de politiques dont les objectifs ont été davantage élaborés en fonction d'une réorganisation de certains espaces socio-économiques qu'en fonction des besoins exprimés par les personnes visées. En ce sens, les pratiques liées à la loi 120 provoquent et provoqueront les mêmes effets de désocialisation et d'exclusion que celles liées à la Loi sur l'aide sociale (projet de loi 37).

En effet, en réponse à la demande de soutien social que les jeunes formulent, l'État leur offre des traitements de prévention précoce ou de répression préventive comme les campagnes du Non à ci et du Non à ça. Il est clair que bien des jeunes résisteront à cette aliénation sociale en désertant toute forme d'aide à saveur institutionnelle. Phénomène qui, par ailleurs, est déjà amorcé depuis quelques années.

Ces politiques s'inscrivent dans un contexte mondial où les enjeux économiques conditionnent les choix politiques qui se font presque toujours en dehors du Québec. Il s'ensuit un effet d'entraînement où les gouvernements sont plus préoccupés à contenir les débordements des différentes crises découlant du nouvel ordre économique qu'à trouver réellement des solutions de longue durée aux problèmes sociaux. Nous assistons, ici et là dans les pays occidentaux, à des explosions de violence urbaine où les exclus du système sont les acteurs. Ici au Québec nous assistons, en plus, à une forme d'implosion sociale où le taux de suicide des jeunes est parmi les plus élevés dans le monde occidental.

Bref, de quoi accentuer les effets de dualisation socio-économique au Québec étant donné les conditions d'impossibilité pour les jeunes d'intégrer le social dans leur vie.

Notes

1. Ce texte est le contenu d'une conférence que l'auteur a prononcée le 18 juin 1991 à l'occasion d'un débat portant sur les dangers de la réforme Côté sur la vie privée des usagers organisé par la Ligue des droits et libertés en collaboration avec la CSN, la CEQ, la FIIQ, le ROCJMM, le Regroupement des ressources alternatives en santé mentale et la FACEF.
2. Loi 120 : Projet de loi 120. Loi sur les services de santé et les services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives (1991, chapitre 42).

3. La définition technique d'interface correspond à : la limite commune à deux ensembles ou appareils. Nous utilisons ce concept pour la correspondance de trois ensembles.
4. Voir définition en annexe.
5. CRSSS : Conseil régional de la santé et des services sociaux.
CLSC : Centre local de services communautaires.
CSS : Centre de services sociaux.
CA : Centre d'accueil.
6. Voir définition en annexe.
7. J.M. Brohm (1982). « Corps et sociétés, Corps et pouvoirs », *Actions et recherches sociales*, n° 1 : 114 et 115.
8. R. Brown (1989). *Clef pour une poétique de la sociologie*, Éd. Actes Sud, p. 52.
9. C. Normand (1976). *Métaphore et concept*, Bruxelles, Éd. Complexe-dialectiques, p. 54.
10. A. Beaudoin, M. Poulin et F. Turgeon-Krawczuk (1991). « Regards sur les nouvelles technologies et leur signification pour l'intervention et la formation en service social », *Intervention*, n° 88 : 78.
11. Mispelblom et Josse (1987). « Le travail social assisté par ordinateur – un reportage au Québec, *Actualités sociales hebdomadaires*, France, n° 1530 : 3.
12. Mispelblom et Josse (1987). *Ibid.*, p. 4.
13. CSN (1991). *Le social de Côté*. Actes du colloque sur l'avenir de l'intervention sociale, tenu à Montréal les 21, 22 et 23 février, p. 20.
14. A. Beaudoin, M. Poulin et F. Turgeon-Krawczuk (1991). « Regards sur les nouvelles technologies et leur signification pour l'intervention et la formation en service social », *Intervention*, n° 88 : 76.

Définitions

« Communautaire » :

(par extension) Néologisme issu des mots « communautaire » et « systémique » désignant la technologie socio-sanitaire qui est utilisée actuellement dans le développement d'un réseau intégré et hiérarchisé d'organismes sans but lucratif qui interviennent de façon spécialisée et systémique en construisant les problèmes des gens (et jeunes) dits mésadaptés. Ces petits groupes, qualifiés à tort de « communautaires », sont mis sur pied par les établissements du MSSS (centres d'accueil, Centres de services sociaux, etc.) à l'aide de fondations privées créées à cet effet ou des clubs sociaux. Issue de la réforme tranquille des services sociaux publics (années 80), cette « nouvelle recette » tente de camoufler l'échec institutionnel des services de l'État en créant de petites unités à l'aspect communautaire mais qui, dans la pratique, sont au service des établissements en conservant la logique institutionnelle; une sorte de réseau péri-public. »

ROCJMM (1987). *Si vous avez attrapé des tiques...*, document d'analyse sur les enjeux actuels et à venir de l'action communautaire, p. 44.

« Épidémiologie :

Si à l'origine ce mot indiquait la recherche des causes, la fréquence, la nature et la localisation géographique des maladies, qui, à un moment donné, apparaissent avec une plus grande fréquence, jusqu'à constituer parfois de véritables fléaux mortels, actuellement, son sens est étendu, outre l'étude des facteurs de maladie et de leur fréquence, à celle de tous les facteurs qui influent sur la santé humaine, même les phénomènes sociaux. Elle utilise, grâce à l'informatique et aux ordinateurs, toutes les méthodes statistiques les plus modernes : sondages, vastes enquêtes, etc. »

LAFON, R. (1973). *Vocabulaire de psychopédagogie et de psychiatrie de l'enfant*, PUF, p. 316.

Modèle écologique :

Le modèle écologique provient de l'École de Chicago : « Herpin (1973 : 25), de même que Rubington et Weinberg (1989 : 130), situent dans les années 1920 et le début des années 1930 les bases du développement du modèle de l'École de Chicago, emprunté à l'écologie animale (Herpin, 1973 : 25). Selon Bachmann et Simonin (1981 : 23), les praticiens et universitaires de cette école de pensée concevaient effectivement l'univers urbain en référence à une métaphore écologique. La ville est divisée en zones naturelles (quartier), les territoires sont délimités, des modes de communications et d'échanges entre communautés s'établissent, des règles de coexistence s'instaurent; bref la ville s'organise selon le principe d'une adaptation mutuelle. Cela correspond à « l'équilibre naturel des espèces » pour le règne animal. »

MAYER, R. et M. LAFOREST (1990). « Problème social : le concept et les principales écoles théoriques », *Service social. Les problèmes sociaux*, vol. 39, n° 2 : 23-24.

Références bibliographiques

- BEAUDOIN, A., M. POULIN et F. TURGEON-KRAWCZUK (1991). « Regards sur les nouvelles technologies et leur signification pour l'intervention et la formation en service social », *Intervention*, n° 88.
- BROHM, J.M. (1982). « Corps et sociétés, Corps et pouvoirs », *Actions et recherches sociales*, n° 1.
- BROWN, R. (1989). *Clef pour une poétique de la sociologie*, Éd. Actes Sud.
- COCQ (1988). *Coalition des organismes communautaires du Québec – pour la reconnaissance de l'action communautaire autonome*, document de base.
- CSN (1991). *Le social de Côté*. Actes du colloque sur l'avenir de l'intervention sociale, tenu à Montréal les 21, 22 et 23 février.
- Gouvernement du Québec – MSSS (1989). *Pour améliorer la santé et le bien-être au Québec*, Thérèse Lavoie-Roux.
- Gouvernement du Québec – MSSS (1989). *Avant-projet de loi, Loi sur les services de santé et les services sociaux*, Éditeur officiel du Québec.

- Gouvernement du Québec – MSSS (1990). *Une réforme axée sur le citoyen*, Marc-Yvan Côté.
- Gouvernement du Québec – MSSS (1990). *Projet de loi 120, Loi sur les services de santé et les services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives*, Éditeur officiel du Québec.
- MISPELBLOM et JOSSE (1987). « Le travail social assisté par ordinateur – un reportage au Québec », *Actualités sociales hebdomadaires*, France, n° 1530.
- NORMAND, C. (1976). *Métaphore et concept*. Bruxelles : Éd. Complexe-dialectiques.
- ROCJMM (1990). *Pour ajouter de la misère à la vie*, mémoire du ROCJMM déposé et présenté à la Commission parlementaire des affaires sociales sur l'avant-projet de loi sur les services de santé et les services sociaux du Québec.
- ROCJMM (1989). *Un portrait de la situation de l'action communautaire au Québec*, texte de la conférence présentée par Michel Parazelli pour le ROCJMM, à l'occasion de la journée d'étude sur l'appauvrissement organisée par la Conférence religieuse du Canada – section Québec.
- ROCJMM (1987). *Si vous avez attrapé des tiques...*, document d'analyse sur les enjeux actuels et à venir de l'action communautaire.