

Article

« La crise en travail social : un exemple de la pratique auprès des cas d'abus d'enfants »

Linda Davies

Service social, vol. 36, n° 2-3, 1987, p. 342-349.

Pour citer cet article, utiliser l'information suivante :

URI: <http://id.erudit.org/iderudit/706366ar>

DOI: 10.7202/706366ar

Note : les règles d'écriture des références bibliographiques peuvent varier selon les différents domaines du savoir.

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter à l'URI <https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/>

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche. Érudit offre des services d'édition numérique de documents scientifiques depuis 1998.

Pour communiquer avec les responsables d'Érudit : info@erudit.org

DAVIES, Linda, professeure à l'École de service social de l'Université McGill.

La crise en travail social : un exemple de la pratique auprès des cas d'abus d'enfants

Linda Davies

Cet article présente quelques dilemmes auxquels fait face le travail social aujourd'hui. Leur identification provient d'un examen approfondi de la protection de l'enfance en Grande-Bretagne ; deux raisons principales ont orienté ce choix : premièrement, le travail de protection est concentré présentement dans les agences sociales et c'est une priorité pour le service social ; deuxièmement, c'est un champ de pratique plus propice à un contrôle externe et dans lequel il y a beaucoup de procédures à suivre. Conséquemment, il est perçu et utilisé comme un exemple du phénomène de déqualification ou de « prolétarianisation » de la profession ; on le distingue en cela des autres champs de pratique moins susceptibles d'être contrôlés par l'externe ; comme par exemple le travail avec les personnes âgées.

Nous avons utilisé, parmi d'autres, les explications de Harry Braverman et de Nigel Parton pour analyser cette pratique.

C'est Braverman (1974) qui a ouvert de nouveau le débat au sujet du processus du travail à travers son analyse de la déqualification. À son avis, l'augmentation croissante du contrôle gestionnaire a eu comme effet le déclin continu des habiletés, des connaissances et des responsabilités de la plupart des travailleurs.

Braverman s'oppose à la thèse selon laquelle l'augmentation du travail « col bleu » est la preuve de l'augmentation de la classe moyenne. Plutôt, il avance que ces travailleurs ont aussi été prolétariés en notant que ces nouveaux emplois sont davantage propices au contrôle gestionnaire par le biais de mécanismes bureaucratiques et administratifs. Pour Parton, c'est une série de tragédies en Grande-Bretagne au sujet d'enfants abusés, dont le meurtre tragique de Maria Calwell est un exemple (Parton, 1981), qui provoque une attaque sans précédent contre les

travailleurs sociaux. À son avis, la réaction du public devant ces événements en fut une de véritable « panique morale » (Cohen, 1980), sans fondement dans la réalité. Selon lui, la montée idéologique de la droite correspond à l'augmentation de la réglementation statutaire des pratiques en protection de l'enfance dès le milieu des années soixante-dix. La panique au sujet de l'abus des enfants a produit, selon Parton, un climat propice à l'administration pour resserrer les procédures administratives et gestionnaires dans les nouveaux secteurs de services sociaux (Parton, 1979, 441).

À partir d'une approche qualitative, une analyse du contenu d'entrevues individuelles et de groupe (Davies, 1985) fut entreprise auprès de seize intervenants sociaux appartenant à deux équipes de service social à Londres. Dix d'entre eux étaient des intervenants de première ligne, quatre occupaient des postes de supervision et deux étaient des chefs d'équipe.

Avant d'aborder les résultats proprement dits de l'analyse de la pratique du service social en protection de l'enfance, nous présenterons brièvement le contexte de cette pratique en Angleterre.

Contexte de la pratique et de la recherche

Depuis les années soixante, l'organisation du service social en Angleterre, comme au Canada, a subi un processus de bureaucratisation et de centralisation du contrôle et du pouvoir ; on a adopté des méthodes d'administration du secteur privé ; on a augmenté l'écart entre ceux qui conçoivent les politiques et ceux qui les appliquent ; on a élevé le statut des administrateurs et dévalué celui des cliniciens.

Vers les années soixante-dix, la crise économique a engendré une augmentation de la clientèle des services sociaux, mais au même moment, on a coupé les postes et les ressources nécessaires pour aider les individus.

Le travail social a été sévèrement attaqué relativement à une série de scandales concernant les enfants maltraités. Dans les enquêtes publiques, certains praticiens se sont vus accusés publiquement. Une recherche gouvernementale, en 1978, a caractérisé la relation des travailleurs sociaux avec la communauté comme étant une relation de peur. On a connu la même chose ici, il y a à peine quelques mois, dans une série d'articles publiés dans la Gazette de Montréal.

Après ces scandales, le contrôle bureaucratique de la pratique a augmenté et un grand manuel de procédures fut rédigé. On a mis plus d'emphase sur la détection des cas que sur la prévention ou sur la réhabilitation.

Bref, on peut résumer ces événements de la façon suivante : la pratique actuelle du service social en Grande-Bretagne est influencée par :

- une réorganisation et la centralisation des décisions prises dans le système de bien-être,
- beaucoup de coupures dans le domaine social,
- une attaque de l'expertise des travailleurs sociaux et
- une diminution de l'autonomie professionnelle ; (on note cette dernière caractéristique au Québec aussi.)

Les propos des travailleurs sociaux interrogés ont permis de dresser un portrait beaucoup plus complexe du travail social que le laissent entendre les explications de Braverman et Parton. Concrètement, selon Braverman, la dégradation du travail est le résultat de deux impératifs du système capitaliste : le premier est le travail à rabais et le second, le contrôle de la production. Selon lui, l'application des principes de la gestion scientifique demande que l'administration sous-divise et réorganise constamment le processus de travail afin d'avoir un meilleur contrôle. Braverman avance que la fragmentation du travail et ses aspects routiniers provoquent une diminution des connaissances et des responsabilités des travailleurs.

Appliquée aux travailleurs sociaux par les théoriciens du bien-être social d'orientation marxiste, cette prise de position leur a permis d'identifier, en particulier, une grande distance entre celui qui « conçoit » et celui qui exécute un travail social ; l'organisation et la planification restent entre les mains des administrateurs, alors que les travailleurs des premières lignes exécutent les tâches. Selon ces théoriciens, l'introduction des techniques de travail et de la standardisation des fonctions du service social contribue à diminuer l'expertise et l'autonomie de la pratique.

Nigel Parton, pour sa part, affirme que la « panique morale » face aux enfants maltraités est reliée au virage à droite qui se produit en Grande-Bretagne depuis le milieu des années soixante-dix. Il explique que ce revirement pousse les praticiens vers une pratique plus coercitive et indiscrète, particulièrement dans les cas d'abus d'enfants. Selon lui, le rôle des travailleurs sociaux évolue vers un rôle de policier auprès de familles déviantes. Dans cette optique, le climat d'insécurité généré face aux abus d'enfants facilite la montée du contrôle administratif et la refonte des relations sociales dans l'organisation du travail social. Bien qu'intéressantes et valables pour une meilleure compréhension de la crise actuelle en travail social, les théories de Braverman et Parton seraient, d'après l'analyse des propos des praticiens, nettement insuffisantes pour expliquer l'état actuel des pratiques. On retrouve, en effet, beaucoup d'anxiété chez les praticiens qui travaillent auprès des enfants maltraités.

En dépit des médias qui, par sensationnalisme, projettent une image simpliste, « en noir et blanc » de la violence, le degré de risque est difficile à déterminer dans la plupart des cas. Ce travail est donc caractérisé par la nécessité de porter des jugements, et cela augmente les risques pour les praticiens. Cette anxiété incite certains d'entre eux à vouloir se protéger au moyen de procédures, mais en même temps ils reconnaissent que celles-ci vont à l'encontre de ce qu'ils considèrent comme une « bonne » intervention sociale. Comme le dit une travailleuse sociale anglaise :

« ... il est très facile de te laisser prendre par le travail et de te protéger sans réellement agir ; il est facile de suivre les procédures définies, d'ouvrir un dossier pour un enfant et de rédiger les détails d'inscription, mais finalement tu n'as pas fait ce que tu aurais dû faire ; il est plus difficile de confronter un parent à la réalité... il y a tellement de procédures à suivre que celles-ci peuvent facilement camoufler le véritable problème. Tu t'y perds et tu oublies que tu devrais t'occuper plutôt des difficultés de la famille. »

On voit pourquoi les procédures détaillées sont attirantes pour les travailleurs sociaux qui œuvrent dans le champ de la protection de la jeunesse même s'ils réalisent en même temps qu'il est impossible d'orienter complètement la pratique en fonction de règles et de procédures. Il ne peut y avoir une règle pour chaque situation. Alors, comme praticien, il est difficile de rester totalement passif.

À l'encontre de la théorie de Braverman, on ne conçoit pas facilement que les travailleurs sociaux soient soumis, dans leur travail, à un contrôle aussi complet et direct, compte tenu qu'ils doivent rencontrer les clients en entrevues et souvent à l'extérieur de l'agence.

De plus, étant donné la nature des problèmes humains, la possibilité d'uniformisation de la pratique n'existe pas et ce, même si cela était désirable. Les praticiens de première ligne croient devoir conserver un certain niveau de pouvoir et d'autonomie ; par exemple, un superviseur a suggéré de regrouper les noms d'enfants susceptibles d'abus sur un index régional. Cependant, la décision de le faire ou pas relève du professionnel qui juge si la situation est assez grave ; il y a donc place pour l'interprétation. Comme le dit un superviseur :

« Même si tu essaies d'uniformiser une procédure, le jugement du professionnel sur l'applicabilité de cette dernière varie toujours ; certains, par principe, refusent d'inscrire le nom des enfants, d'autres veulent les inscrire tous et d'autres oublient de retirer les noms, si bien que ce n'est pas une méthode sûre pour évaluer l'ampleur des problèmes. »

La décision de saisir la Cour constitue un autre aspect du travail statutaire qui comporte souvent un élément de pouvoir discrétionnaire

et conséquemment de risque pour le travailleur social. Il est en effet difficile de prévoir si la Cour supportera ou non la décision souhaitée. Selon une travailleuse sociale :

« La décision de retourner un enfant battu chez lui constitue un risque calculé mais il est encore pire de saisir le tribunal du dossier et de demander le placement lorsque tu n'es pas certain de son appui ; alors tu es responsable de l'éclatement du problème et tu mets la vie d'un autre en danger. »

Tous ces propos démontrent très bien les tensions et les contradictions qui existent dans la pratique actuelle du travail social. Ils indiquent de plus que les perspectives de Parton et de Braverman sont trop déterministes parce qu'elles ne prennent pas en considération la nature contradictoire de cette pratique. Le contexte législatif et politique qui encadre l'intervention dans la réalité de la pratique reflète le perpétuel compromis et la tension qui existent entre les éléments de soin et de contrôle. Il y a aussi une contradiction apparente entre l'idéologie juridique et le modèle d'intervention psychosociale. Conséquemment, les praticiens se retrouvent sans guide clair pour orienter leur pratique.

Dans le domaine de l'enfance maltraitée, les travailleurs sociaux sont confrontés à plusieurs messages contradictoires : par exemple, certains les accusent publiquement d'enlever les enfants et de violer les droits des parents ; d'autres les blâment lorsqu'ils n'arrivent pas à solutionner le cas d'un enfant maltraité. Tantôt on dit que la famille est importante et que l'on doit y laisser les enfants, tantôt on insiste sur les droits des enfants et la responsabilité sociale de les protéger.

Les institutions, les politiques et les pratiques dans le domaine de la protection de l'enfance reflètent l'idéologie contradictoire de la démocratie sociale. Ni Braverman, ni Parton ne peuvent traiter adéquatement, dans leurs thèses, des contradictions de la pratique de première ligne.

Au contraire, les intervenants qui pratiquent dans ce domaine possèdent sans aucun doute un certain pouvoir de décision et l'autonomie nécessaires. Ils ont une marge de manœuvre. Cependant, les travailleurs sociaux ont aussi des contraintes et une autonomie professionnelle relative. Leur pratique est structurée mais non déterminée.

Bien que se fasse selon des procédures et des structures administratives précises l'évaluation de l'enfant maltraité, il reste beaucoup d'éléments imprécis et laissés au jugement de l'évaluateur. Même dans un travail statuaire, les procédures ne peuvent tout couvrir : une pratique déterminée, cela n'existe pas. Les praticiens ne peuvent pas se contenter de suivre des règles.

Finalement, même si l'administration essaie de contrôler la pratique et de limiter l'autonomie, la réalité de tous les jours nous indique que les

intervenants ont un certain pouvoir discrétionnaire, qu'ils le veulent ou non.

Il faut donc se demander comment les praticiens peuvent utiliser positivement ce pouvoir tout en restant attentifs à leur besoin de se protéger et de recevoir le support nécessaire à leur pratique. Les commentaires de cette travailleuse sociale reflètent la nécessité d'une structure de protection/support pour les travailleuses sociales :

« C'est un domaine tellement délicat et explosif que l'existence de lignes directrices rassure ; si quelque chose va mal, on peut invoquer les normes alors que si on est seul et qu'on agit sur sa propre initiative... Je suis vraiment contente qu'il y ait une ligne directrice. »

Il semble que les travailleurs sociaux aient besoin de structure et de support dans leur pratique mais où et comment peuvent-ils les obtenir ?

Vers une pratique alternative

Les contradictions marquées de la pratique sociale des années quatre-vingt prouvent sans conteste qu'un changement s'impose. Si l'on ne porte pas attention aux déterminants structureaux des problèmes sociaux, tels que de mauvaises conditions de logement, de faible revenu et l'absence de moyens de protection de l'enfance, le nombre des urgences sociales au seuil des services sociaux continuera d'augmenter impunément. Au plan des services, il est de plus en plus difficile de répondre à ce besoin par le travail individuel, compte tenu des coupures massives au niveau des ressources et de l'allongement des listes d'attente. Le service social et les travailleurs sociaux sont aujourd'hui les boucs émissaires de l'inaptitude du modèle social-démocrate à venir à bout des effets de la crise qui s'intensifie. Nous pouvons définir deux orientations possibles et contradictoires pour l'avenir. L'une, correspondant à un virage encore plus marqué vers la droite, avec renforcement de l'autorité et de l'ordre public, obligerait les travailleurs sociaux à adopter des pratiques de plus en plus punitives et coercitives. Ce cheminement n'est pas très tentant pour les intervenants formés dans une optique sociale-démocrate et peu désireux d'abandonner leur croyance à un modèle d'intervention thérapeutique fondé sur une relation d'aide. Or, une orientation de plus en plus coercitive peut sembler inévitable aux travailleurs sociaux qui doivent faire face à un nombre croissant de victimes de la crise économique, qui entraîne entre autres une détérioration des relations sociales.

L'autre cheminement possible permet d'envisager une démocratisation des structures du service social en vue de réduire l'individualisation

du client et de l'intervenant et d'aboutir à un contrôle plus collectif des décisions qui sont prises au sein des instances locales de service social. Cette deuxième voie, qui est la mienne, nécessite l'abandon de l'idéologie du professionnalisme et du modèle qui fait des travailleurs sociaux des « experts autonomes ».

Au sein des départements et écoles de service social, le phénomène des enfants maltraités concrétise la crise de l'État-providence. Une façon plus collective de réagir à ce phénomène consisterait à le situer dans le contexte plus élargi de la violence. Pour y arriver, on doit considérer cette dernière comme un problème de la société dans son ensemble et comme un problème tant pour les victimes que pour les auteurs d'actes violents. Théoriquement, pour expliquer la violence, il faut se demander dans quelle mesure il est nécessaire d'analyser celle-ci, et en particulier chez l'homme, par rapport aux caractéristiques structurelles du système économique et de l'idéologie familialiste, notamment de l'édification sociale de la masculinité et de la féminité et de ses rapports avec l'éducation des enfants.

La question qui se pose aux travailleurs qui ont personnellement expérimenté ce problème social est de savoir comment on peut travailler avec des individus en collectivisant leurs situations. L'intervenant et ses clients doivent amorcer un processus d'auto-éducation s'ils veulent prendre conscience des racines de la violence et de leur interdépendance. Dans le travail personnel avec des individus, il faut trouver une formule qui permette de ne pas « pathologiser » le client ni de le percevoir comme une victime passive. Cela est essentiel si l'on veut justement analyser le comportement et les actions. Le travail individuel est donc nécessaire sans pour autant suffire, car il ne fait que renforcer la perception du problème de la violence comme une « déviance individuelle ». Nous pouvons trouver, dans les analyses et les pratiques féministes, des formes d'auto-éducation et d'éducation communautaire sur le problème de la violence. Par exemple, les manifestations collectives annuelles « La nuit, les femmes sans peur » exposent de façon claire l'expérience et les craintes que les femmes entretiennent sur le fait de vivre dans un contexte social où l'on retrouve la violence des hommes envers elles.

Les travailleurs sociaux ont un rôle essentiel à jouer pour exposer les aspects structurels de la violence croissante. Il faut aussi des projets et des stratégies pour y faire face, faute de quoi nous risquons tout simplement d'intensifier la panique et de renforcer la coercition dans le traitement des cas individuels. Au niveau de l'organisation des services sociaux et des travailleurs de première ligne, il faut trouver des moyens de régler

les contradictions quotidiennes du service social en démocratisant la pratique.

Cette démocratisation des pratiques englobe la participation de certains clients ou de leurs représentants aux décisions (associations de parents naturels ou de parents nourriciers, organismes d'enfants en placement, par exemple). Par ailleurs, les politiques et les procédures d'affectation des dossiers pourraient être soumises à l'approbation du client. De même, les politiques relatives à la répartition des ressources des organismes pourraient être soumises à la consultation du client/travailleur au niveau organisationnel.

Il n'en demeure pas moins que les travailleurs sociaux doivent également défendre les frontières de ce que l'on attend d'eux. Le service social proprement dit, même plus démocratique, est limité de manière inhérente dans sa capacité de provoquer des changements sociaux à grande échelle. L'importance des forces qui dépassent les travailleurs et leurs clients individuels nécessite la création d'alliances plus vastes des travailleurs de l'État qui préconiseraient des changements plus substantiels, susceptibles de promouvoir des structures et des pratiques plus progressistes.

Références bibliographiques

- BRAVERMAN, Harry, *Labor and Monopoly Capital. The Degradation of Work in the Twentieth Century*, New York, Monthly Review Press, 1974.
- COHEN, Stanley, *Folk Devils and Moral Panics*, Oxford, Martin Robinson, 1980.
- DAVIES, Linda, *Social Workers Experience of Work Under Changing Administrative Forms: An Empirical and Theoretical Critique of Braverman*, thèse de doctorat, Polytechnic of North London, England, 1985.
- PARTON, Nigel, « The natural history of child abuse : A study in social problem definition », *British Journal of Social Work*, vol. 9, n° 4, 1979, pp. 431-451.
- PARTON, Nigel, « Child abuse, social anxiety and welfare », *British Journal of Social Work*, vol. 11, n° 4, 1981, pp. 391-414.
- PARTON, Nigel, *The Politics of Child Abuse*, London, MacMillan, 1985.