

Normes  
institutionnelles  
et travail social :  
les réformes de  
la santé et des  
services sociaux



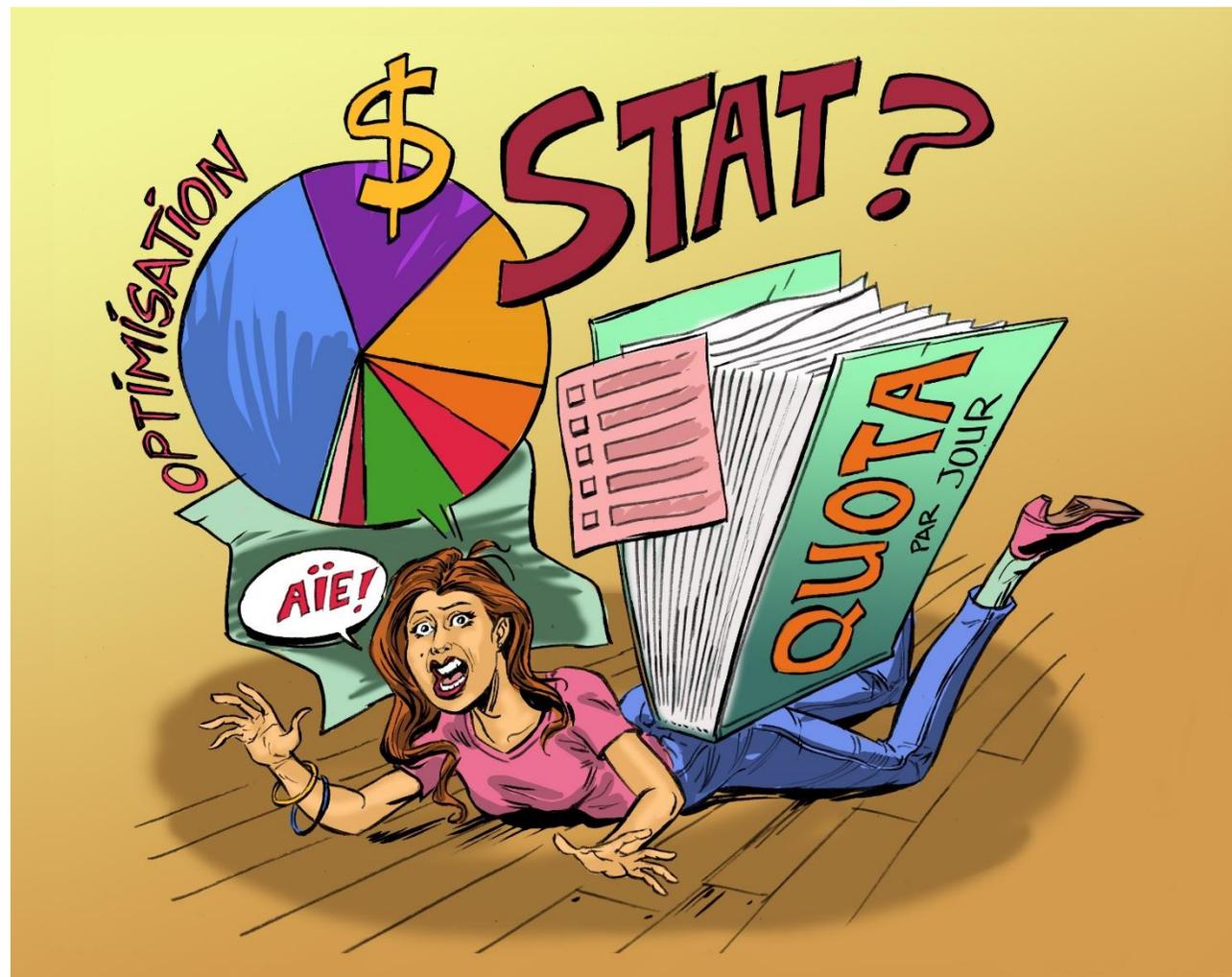
Planification Efficacité  
Contrat Performance  
Résultats Finances Administration  
Management Gestion Imputabilité  
Ressources Contrôle Comptes NGP Finance  
Optimisation  
Concurrence  
Surveillance Reddition Cibles  
Productivité  
Efficiences Marché  
Statistiques Privatisation

« ...comme un gros  
monstre pour nous et  
qui n'a pas de sens. »



« On passait d'une obligation de voir 25 [usagers différents] à 45 [usagers différents]. [...] Dans ce temps-là, ils nous donnaient 6 mois par [client] de suivi, 4 rencontres par journée [...] il y avait comme des barèmes qui se mettaient en place. [...] Ils ont fait venir un coordonnateur régional pour les *bests practices*, qui allait nous dire comment faire notre travail [...] pour atteindre ce chiffre-là. »

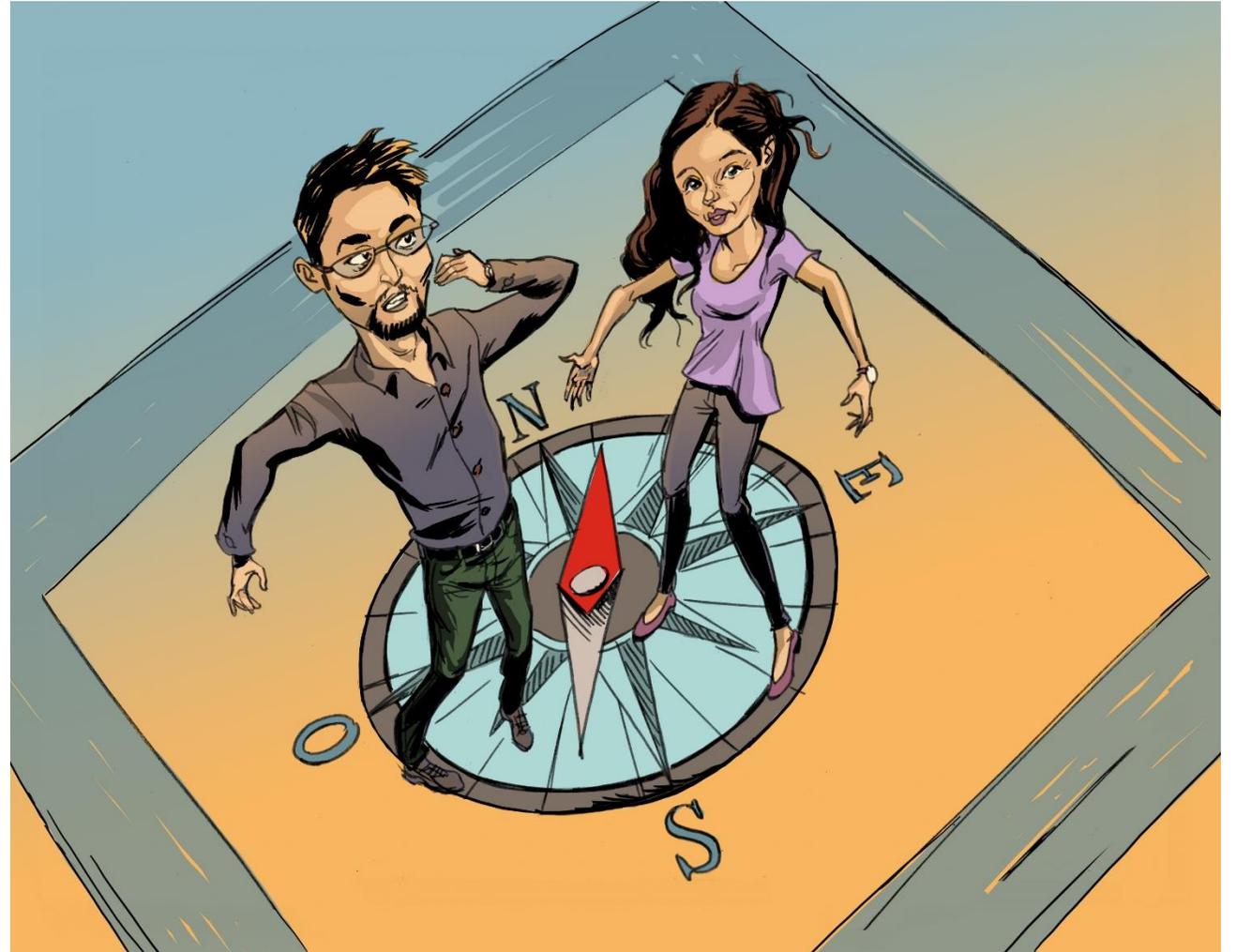
« Graduellement, on s'est fait dire que [les épisodes de services de] 6 mois, c'était trop. Là, il fallait faire du 3 mois. »



«Au niveau de l'éthique C'est difficile de ne pas dévier parce qu'il y a beaucoup de pression. [...] **Pression pour faire des choses vite, pression pour qu'on aille dans la même direction que l'administration alors que l'orientation devrait aller à l'opposé.** Ça, ça va être un gros enjeu par rapport à la qualité de qu'est-ce qu'on va produire [...] **la charge de travail ne va pas aller en diminuant.** Ça va aller en augmentant...»



**Le fait de ne pas avoir assez de temps pour développer des liens avec la clientèle, le manque de possibilités de faire l'accompagnement, le counseling, le vrai social, donc la réduction du rôle de travailleuse sociale pour faire les évaluations et les références finalement, définitivement dans le contexte du travail social»**



« Des fois ils nous disent « OK tu ne veux pas fermer le dossier, pas de problèmes, mais viens m'en parler ». **Ça fait qu'on rentre dans une mécanique de... continuellement**, dans chaque dossier qu'elle veut fermer, puis que toi tu ne veux pas qu'elle ferme, **te justifier à ton boss**. Quand ça devient une fois de temps en temps c'est une chose. Mais quand ça devient une pratique qui devient généralisée, ça en est une autre. **Là on a l'impression qu'il faut aller justifier ton intervention à ta patronne pour des raisons de type administratif**.



**«Ça fait que là je me sens tout le temps tiraillée entre... 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.»**