Marc-Adélarde Tremblay (1922 -)

Anthropologue, retraité, Université Laval

(1972)

“L’évolution sociale : oppression ou libération ?”

Un document produit en version numérique par Jean-Marie Tremblay, bénévole,
professeur de sociologie au Cégep de Chicoutimi

Courriel: jmt_sociologue@videotron.ca

Site web: <http://pages.infinit.net/sociojmt>

Dans le cadre de la collection: "Les classiques des sciences sociales"

Site web: http://www.uqac.quebec.ca/zone30/Classiques_des_sciences_sociales/index.html

Une collection développée en collaboration avec la Bibliothèque
Paul-Émile-Boulet de l'Université du Québec à Chicoutimi

Site web: <http://bibliotheque.uqac.quebec.ca/index.htm>

Cette édition électronique a été réalisée par Jean-Marie Tremblay, bénévole, professeur de sociologie au Cégep de Chicoutimi à partir de :

Marc-Adéland Tremblay (1922 -)

“*L'évolution sociale : oppression ou libération ?*”. ” Un article publié dans la revue *La Vie médicale au Canada français*, Vol. 1, décembre 1972, pp. 1147-1151.

Discours d'ouverture à la Conférence canadienne du bien-être social, tenue à l'Université Laval, Québec, le 18 juin 1972. Ce travail est également publié dans les comptes rendus de la Conférence canadienne du bien-être social. L'auteur était, au moment de la publication de cet article, professeur titulaire d'anthropologie et directeur de l'École des gradués, Université Laval, Québec.

M Marc-Adéland Tremblay, anthropologue, retraité de l'enseignement de l'Université Laval, nous a accordé le 4 janvier 2004 son autorisation de diffuser électroniquement toutes ses oeuvres.

Courriel : matrem@microtec.net ou matremgt@globetrotter.net

Polices de caractères utilisée :

Pour le texte: Times, 12 points.

Pour les citations : Times 10 points.

Pour les notes de bas de page : Times, 10 points.

Édition électronique réalisée avec le traitement de textes Microsoft Word 2001 pour Macintosh.

Mise en page sur papier format
LETTRE (US letter), 8.5'' x 11''

Édition complétée le 29 août 2004 à Chicoutimi, Québec.

Table des matières

- I. [L'évolution sociale et l'individu](#)
- II. [Les fondements d'une politique sociale à l'image des idéaux de la société nouvelle](#)
- III. [Les conditions d'une évolution sociale valorisante pour l'individu](#)
 - A. [La rationalité économique et les aspirations individuelles](#)
 - B. [L'État planificateur et la distance psychologique des clientèles](#)
 - C. [Les professionnels de la santé et du bien-être](#), les technocrates gouvernementaux, et les clientèles
 - D. [La participation des individus aux processus décisionnels et le radicalisme](#)
 - E. [L'éventail complet des soins et des services et l'accroissement de la qualité](#)
- IV. [Conclusion générale](#)

Marc-Adéland Tremblay (1922-)

“L’évolution sociale : oppression ou libération ?”

Un article publié dans la revue *La Vie médicale au Canada français*, Vol. 1, décembre 1972, pp. 1147-1151.

Discours d'ouverture à la Conférence canadienne du bien-être social, tenue à l'Université Laval, Québec, le 18 juin 1972. Ce travail est également publié dans les comptes rendus de la Conférence canadienne du bien-être social. L'auteur était, au moment de la publication de cet article, professeur titulaire d'anthropologie et directeur de l'École des gradués, Université Laval, Québec.

I

L'évolution sociale et l'individu ¹

[Retour à la table des matières](#)

Le changement social dont nous sommes à la fois les agents et les sujets constitue-t-il une oppression ou une libération ? C'est la question que nous voulons examiner dans le but d'amorcer cette session d'étude et d'alimenter, si possible les ateliers de discussion.

Le concept « d'évolution sociale » traduit confusément les principales transformations qui se produisent sous nos yeux et dont nous subissons les contrecoups. Ces changements sont nombreux et puissants ; ils se produisent avec rapidité et selon un rythme et une fréquence de plus en plus accélérés : ils atteignent une vaste amplitude en touchant à tous les segments de la société

¹ Nous tenons à remercier nos collègues Marc Fortier, Jean-Marie Martin et Nicolas Zay avec lesquels nous avons discuté des divers aspects de cette conférence. Leurs points de vue de même que leurs commentaires nous ont permis de mieux cerner la thèse que nous défendons ici.

et, à l'intérieur de ceux-ci, toutes les activités de la vie socio-culturelle. Enfin, l'impact de ces changements s'inscrit en profondeur et remet complètement en question les conceptions que l'on se faisait des relations qui doivent exister entre les individus, entre les groupes, et entre ces derniers et le gouvernement.

Ce sujet de « l'évolution sociale » est si vaste et si complexe qu'il ne peut être abordé sous tous ses angles. Vous comprendrez, alors, que pour mieux répondre aux attentes du comité du programme, j'ai choisi de n'examiner que les interrelations qui, dans ce contexte de changement, s'établissent entre la société, le gouvernement, les institutions non étatiques et, finalement, les individus.

Nous pourrions, alors, en utilisant un modèle d'analyse dynamique, montrer le faisceau des interdépendances qui existent entre ces divers éléments de la structure sociale lorsqu'ils deviennent soit des moteurs ou des cibles de changement.

C'est à dessein que nous privilégions les relations entre les individus, les institutions sociales et l'État : ce biais nous permet de mieux comprendre les fonctions régulatrices et normatives de celui-là dans les situations où les divers groupes qui constituent la société sont soumis à des forces qui les placent dans un état de déséquilibre de plus ou moins longue durée et où les individus sont attirés dans des directions divergentes par le fait même qu'ils adhèrent à des systèmes pluralistes de valeur et qu'ils cherchent à renforcer la position et le pouvoir des groupes auxquels ils appartiennent. Cette problématique, tout en mettant en relief l'action et les interventions du gouvernement sous l'angle de la centralisation des décisions, ne sous-estime pas en aucune manière la puissance créatrice de l'individu ou encore la « force de frappe » des groupes intermédiaires dans la conception et l'élaboration de la société de demain. Cette « turbulence sociale » (comme l'a appelée un auteur) pourrait, bien sûr, faire elle-même l'objet de nos analyses et interprétations. Dans ce cas, on chercherait à déceler comment elle naît, de quelle manière elle s'inscrit dans les réalités quotidiennes, quels sont les secteurs qu'elle transforme et les conséquences qu'elle engendre. Nous nous bornerons, toutefois, à identifier certaines des conséquences que suscite l'évolution sociale.

Les principaux secteurs d'activités qui nous fourniront nos matériaux d'analyse seront ceux de la politique sociale, des programmes et services de santé. Nous chercherons à apporter des éléments de réponse à des questions fondamentales. quels sont les effets positifs et négatifs qu'engendre cette évolution sociale ? ; ces effets sont-ils plus oppressifs que libérateurs pour l'individu ? ; à quelles conditions l'individu peut-il retrouver toute sa plénitude ? ; en quoi consisteront ses nouvelles initiatives et comment s'incarnera le fruit de ses réflexions ?

II

Les fondements d'une politique sociale à l'image des idéaux de la société nouvelle

[Retour à la table des matières](#)

Avant d'esquisser des réponses aux questions que nous venons de soulever, il nous apparaît essentiel de définir les éléments d'une politique sociale à l'image de la société nouvelle : une société hautement technicisée et qui par conséquent tend à la dépersonnalisation des rapports humains, mais qui veut valoriser en même temps la socialisation et les relations humaines. Le concept essentiel de cette politique s'exprime par la notion de « promotion sociale », c'est-à-dire, l'énoncé et la mise en œuvre de politiques qui visent à construire une société nouvelle qui améliorerait la qualité de la vie humaine, qui permettrait aux hommes de se réaliser eux-mêmes selon des schémas d'aspirations partagées et de vivre dans une harmonie authentique. Les composantes de cette innovation sociale se définissent et s'évaluent en termes de potentialités à susciter et d'éléments qualitatifs à produire, exigés par la finalité d'ensemble. Remarquons, toutefois, que cette poussée vers l'avant, dans le but de constituer des équilibres sociaux qualitativement plus riches, prend son origine d'un point instable, puisque les systèmes contemporains de valeur sont sans cesse mouvants et que les nouveaux principes directeurs ne sont pas énoncés clairement.

Nous inspirant d'une communication que présenta le professeur Nicolas Zay sur le revenu annuel garanti, nous pouvons définir, dans leurs grandes lignes, les composantes d'une politique sociale exhaustive. Les pièces maîtresse de ce régime intégré et complet de sécurité sociale se définissent comme étant :

1. Une répartition plus équitable des revenus, des biens et des services ;
2. L'élévation du niveau d'instruction, non seulement dans le but de mieux équiper l'individu pour remplir des fonctions professionnelles mais aussi dans

le but d'accroître sa compréhension de ce qui se passe autour de lui et de lui permettre de mieux s'adapter aux contextes technologiques, économiques et socioculturels nouveaux ;

3. L'amélioration de la santé de l'individu afin d'accroître sa productivité économique et sociale ;

4. La prévention de la déviance et de la violence en tant qu'éléments de « désintégration sociale » ;

5. La lutte contre l'aliénation de l'individu par « l'optimalisation » de ses potentialités ;

6. L'amélioration de la qualité de l'environnement naturel et du milieu socioculturel ;

7. L'adoption de moyens facilitant une meilleure adaptation de l'individu aux contextes professionnels, « organisationnels » et industriels nouveaux.

Ces objectifs théoriques de la politique sociale constituent autant de finalités sur lesquelles la plupart des spécialistes s'entendent. Il existe, toutefois, des divergences de vues lorsqu'il s'agit de les traduire dans des programmes concrets selon des échelles prioritaires. Est-on pleinement conscient de la nature des efforts qu'il faudra consentir pour les réaliser? Ces efforts seront d'autant plus considérables que la promotion sociale doit, à notre époque, se poursuivre dans des contextes écologique et socio-culturel caractérisés par la détérioration de l'environnement naturel et par la désintégration sociale (phénomènes de pathologie sociale). Au surplus, jusqu'à maintenant en tout cas, on a trop défini la promotion individuelle et le progrès social dans des termes d'avancement technique et d'élévation du niveau de vie. On a tendance à penser que la réduction dans le nombre des heures de travail ou encore l'acquisition accrue des biens et des services de consommation peuvent à eux seuls devenir les critères de l'amélioration de la qualité de la vie et les barèmes du progrès. L'idéologie moderne du progrès social semble comporter comme allant de soi le nivellement des différences individuelles comme s'il fallait à tout prix créer l'uniformité pour inventer « la société juste ». En dernier lieu, on identifie beaucoup trop la promotion sociale aux politiques de lutte contre la pauvreté et aux politiques visant à combattre l'insalubrité des logements.

La promotion sociale doit être replacée dans un univers à la fois plus général et mieux différencié. De plus, ses possibilités de réalisation de même que les coûts monétaires qu'elle entraîne, doivent être déterminés dans un contexte de planification gouvernementale et de décisions centralisées. « L'État-Providence » constitue un idéal qui anime notre société, à l'instar des autres sociétés occidentales, car il protège tous les citoyens, en principe du

moins, contre l'ensemble des risques inhérents à la vie. Peut-on prétendre que cet idéal est atteint ou même résolument recherché lorsqu'on observe les disparités dans « les chances de vie », l'inégalité réelle des individus vis-à-vis les risques et les imprévus, et les écarts visibles entre les statuts socio-économiques ? Comment peut-on renverser l'apathie grandissante des individus appartenant aux couches sociales les plus démunies ? Ces individus et ces familles sont en effet emprisonnés dans un univers qui comporte à la fois des éléments de libération et des éléments d'asservissement. Peut-on augmenter ceux-là et réduire ceux-ci afin que les individus et les groupes puissent franchir le seuil des privations et des inquiétudes ?

III

Les conditions d'une évolution sociale valorisante pour l'individu

[Retour à la table des matières](#)

Le schéma que nous désirons développer ici repose sur les notions « d'individu » et de « puissance créatrice ». À notre avis, l'individu est capable de se libérer de ses asservissements tout en consentant, au nom de principes supérieurs, à la satisfaction collective de ses besoins, et tout en acceptant certaines formes de collectivisation des programmes et des services sociaux et de santé. Cette libération sera possible à la condition que l'individu relâche certaines tensions et amenuise les conflits existant à l'intérieur du système entre le social et l'individuel.

Cette hypothèse sert de fil conducteur à l'examen de plusieurs oppositions fondamentales. 1) Comment, en effet, concilier la rationalité économique et la satisfaction collective de besoins presque indéfiniment extensibles ? 2) Comment réduire les distances administratives et psychologiques entre l'État planificateur, et ses diverses clientèles ? 3) Comment harmoniser les intérêts des professions et des corporations professionnelles, ceux des technocrates du gouvernement, et enfin ceux du public ? 4) Comment assurer la participation

des individus, des groupes et des corporations dans la conception, les modes de distribution et les politiques de rémunération sans que celle-ci débouche sur une contestation globale du système social ou encore sur le désordre social et la désobéissance civile ? 5) Comment, enfin, assurer la qualité des services dont on veut procurer l'éventail le plus complet de programmes et services à l'ensemble de la population ? C'est en apportant des éléments de réponse à ces questions que l'on serait en mesure de définir de quelles manières l'individu peut prendre en charge sa propre libération des structures, peut tirer le plus grand profit possible de l'expérience qu'il vit et peut construire une société qui traduirait plus fidèlement son idéal et ses aspirations.

A *La rationalité économique* *et les aspirations individuelles*

[Retour à la table des matières](#)

Un des problèmes posés par la planification économique c'est de réconcilier la rationalité économique et la satisfaction des besoins et aspirations des individus qui se développent selon des dynamiques parallèles. Tandis que les plans de développement social visent à maximiser l'efficacité des programmes et à minimiser les coûts, l'univers des besoins de l'individu s'élargit sous l'influence des communications de masse et de la publicité commerciale. Nous ne référons pas ici seulement aux besoins traditionnels, mais également aux besoins modernes de sécurité économique, de bien-être, de santé, dont l'élasticité obéit aux mêmes forces motrices.

Du côté de l'État planificateur, les ressources dont il dispose sont toujours rares ; pour autant, elles doivent être utilisées selon des aménagements rationnels et selon des échelles prioritaires. L'État ne peut donc pas mettre sur pied un nombre illimité de programmes et de services. Il en résulte que les individus peuvent être continuellement frustrés dans leurs attentes s'ils ne parviennent pas à saisir la dynamique du système ainsi qu'à assumer les limitations structurelles qu'il comporte pour en dégager leurs propres lignes de conduite.

Par ailleurs, il existe des programmes dont l'accessibilité est universelle. Comment éviter les abus tant du côté des usagers que de celui des dispensateurs de soins et de services ? Comment habituer les clientèles à une utilisation « raisonnée » des programmes et services dits universels ? Si on

regarde la manière dont les individus et les familles utilisent leur carte d'assurance-maladie ou se rendent éligibles à des prestations sociales de toutes sortes, on est en droit de se demander pourquoi certaines gens ont si peu de respect pour le bien collectif et pourquoi elles sont prêtes à troquer leur dignité pour des avantages pour lesquels elles ne sont pas éligibles. Dans le même sens et en contrepartie, certains professionnels manifestent une conscience « passablement extensible » lorsqu'il s'agit de donner ou d'offrir des soins et des services défrayés par l'État.

Ne s'agit-il pas aussi de faire comprendre que la « collectivisation » des services et des soins, (c'est-à-dire, que les tendances vers la satisfaction collective des besoins) n'est pas synonyme d'égalité mécanique ou d'égalitarisme. Les efforts (conception, organisation, distribution coordonnée des services) ne doivent pas être consentis en fonction du nivellement des différences entre les individus-usagers. Ils doivent plutôt viser à réduire les écarts entre les catégories sociales favorisées et les économiquement faibles, à empêcher que les décalages s'accroissent entre ces mêmes catégories et à favoriser une meilleure intégration sociale des groupes marginalisés parce qu'ils subissent le poids d'une constellation de « problèmes sociaux » convergents.

Nous le disions au début, le système qui vise à la satisfaction collective des besoins possède un point de saturation que l'on ne peut dépasser sans risquer de créer des perturbations sérieuses chez ceux qui assument une partie importante de ses coûts. On a remarqué chez ceux dont les ressources financières sont largement suffisantes pour pourvoir à leurs propres besoins un accroissement du « sens social ». Ils acceptent de plus en plus leurs obligations financières et sociales vis-à-vis les déshérités. Il nous semble, toutefois, qu'ils perçoivent les contraintes financières comme constituant un fardeau dont le poids ne pourrait continuer à s'accroître indéfiniment. Comment enseigner aux individus qu'ils doivent eux-mêmes restreindre leurs besoins et freiner leurs aspirations en fonction des ressources et des disponibilités dont ils disposent ? Il y a quinze ans nous avons remarqué que les salariés qui gagnaient moins de \$5 000 par année n'étaient pas en mesure de satisfaire « adéquatement » leurs besoins les plus élémentaires. Aujourd'hui, le salarié qui en gagne le double subit des privations tout aussi importantes s'il ne recourt pas régulièrement au crédit.

En dernier lieu, du côté de la planification gouvernementale, plus les choix sont nombreux et diversifiés, plus le coût de la promotion sociale est élevé et plus elle nécessite l'intervention et le contrôle du gouvernement qui assume les responsabilités de la distribution des fonds publics. La planification étatique n'accroît pas les ressources qui font l'objet de redistribution ; elle les répartit selon un système de priorités qui reflète l'importance relative des besoins collectifs. Pour autant, l'analyse prospective des besoins collectifs par

les fonctionnaires gouvernementaux ne fait pas disparaître la nécessité pour l'individu d'évaluer la nature et la portée de ses besoins afin d'effectuer ses propres choix en fonction de ses valorisations personnelles.

B
L'État planificateur
et la distance psychologique des clientèles

[Retour à la table des matières](#)

Au fur et à mesure que l'État planifie ses programmes en fonction de critères qui obéissent à une rationalité administrative, une distance psychologique plus grande s'établit entre les dispensateurs de services et de soins et les clientèles pour lesquelles ces programmes sont conçus. Il existera toujours une distance entre le gouvernement et les agences qui interviennent en son nom et les clientèles qu'elles desservent. Aucune gestion, si complexe et si démocratisée soit-elle ne peut posséder la souplesse nécessaire pour résoudre toutes les situations. Quand on se plaint de la déshumanisation des soins et des services, on dénonce le caractère impersonnel des structures et on se réfère aux difficultés qu'éprouve l'individu à s'y insérer et à s'y trouver à l'aise.

Ce malaise chez l'individu se traduit par un faisceau de sentiments qui possèdent des propriétés et des charges émotives comparables. L'individu éprouve un sentiment d'impuissance vis-à-vis l'appareil institutionnel, qu'il s'agisse de l'État ou des agences qui interviennent en son nom ; il sent que la décision repose dans les mains d'une autorité insaisissable, sur laquelle il n'exerce aucune influence ; il éprouve assez fréquemment le sentiment que les structures telles qu'elles sont conçues s'avèrent inadéquates pour remplir des fonctions qu'il estime essentielles au bien-être et à la santé. Finalement les usagers déshérités éprouvent un si grand sentiment de dépendance institutionnelle qu'ils perdent tout sens de l'initiative et qu'ils réagissent assez mal aux efforts venant de l'extérieur pour susciter une prise de conscience et amorcer une concertation. En dernier lieu, ne peut-on pas dire que les clientèles générales sentent qu'elles ont perdu un pouvoir de décision et une liberté d'action qui ne sont pas compensés par l'acquisition de privilèges ?

Cette distance psychologique et administrative ressentie par les diverses clientèles est accrue par la perception observée chez plusieurs individus :

1. qu'il n'existe pas de choix véritable dans la sélection et l'utilisation des soins et des services ;

2. que l'accessibilité des services et des soins n'est pas uniforme en ce sens que certaines régions, certaines catégories sociales sont privilégiées par rapport à d'autres ;

3. que l'utilisation répétée de plusieurs services ne produit pas d'effet cumulatif parce que ceux-ci ne font pas encore partie d'un univers cohérent de politiques et de mesures sociales (un programme intégré de mesures sociales) ; et

4. que la participation aux décisions est négligeable, bien souvent d'ailleurs nominale.

La difficulté de concilier tous ces éléments est évidente, comme d'ailleurs celle de susciter et d'animer une véritable participation sociale des clientèles au niveau de l'exécution des programmes et des services. Quant à la conception des politiques, cette tâche, il nous semble, est globalement renvoyée aux spécialistes. Une consultation de la clientèle sur ces conceptions peut, bien sûr, apporter des correctifs essentiels à la fonctionnalité des programmes ; ceux-ci demeurent trop souvent le fruit d'élaborations en conclave.

C

Les professionnels de la santé et du bien-être, les technocrates gouvernementaux, et les clientèles

[Retour à la table des matières](#)

Si l'unanimité s'opère progressivement par rapport aux fonctions directrices de l'État (planification des services, information du public, animation sociale, et promotion de la recherche) on s'entend moins bien par rapport à la conception des fonctions nouvelles des associations professionnelles de la santé et du bien-être. L'idéologie des nouvelles professions de la santé et du bien-être est à construire tandis que celle des anciennes professions de la santé est à redéfinir en tenant compte sans doute des objectifs collectifs à atteindre, des motivations de ses membres, des conditions nouvelles de la pratique professionnelle, mais en tenant compte particulièrement des nouveaux rapports entre les professionnels de la santé et du bien-être, des administrateurs

des institutions de santé, et des technocrates gouvernementaux, c'est-à-dire, de ceux qui conçoivent les programmes et les services, qui surveillent leur mise en application et, indirectement, en contrôlent la qualité.

Alors qu'autrefois les rapports professionnels entre les dispensateurs de soins et de services et les clientèles étaient surtout centrés sur l'expression individuelle d'un besoin et prenaient souvent l'allure de relations interpersonnelles amicales, ils prennent place aujourd'hui dans un cadre bureaucratique, conçu à l'image des grandes organisations industrielles, où le rendement et l'efficacité deviennent des finalités transcendantes. Ce nouveau cadre de pratique de même que ce nouveau type de relation professionnelle remettent en cause non seulement les anciennes techniques thérapeutiques mais aussi la définition subjective de la profession. Nous assistons aujourd'hui à une crise de conscience des professions de la santé et du bien-être. Cette crise de conscience, en surface peut-être, prend des allures revendicatrices vis-à-vis les pouvoirs publics en ce qui concerne la rémunération des services et les modalités d'exercice de la profession. Mais, si on va plus au fond des choses, on se rend compte qu'elle est une crise d'identité. Que doivent être en 1972 et que seront en 1980 le professionnel de la santé et le professionnel du bien-être ? Ces définitions qui font l'objet de tant de colloques et de réunions cherchent à sauvegarder la liberté d'exercice du praticien tout en satisfaisant aux plus importantes des exigences de l'État planificateur. Dans ce cadre nouveau, il se crée d'ailleurs des types de relations d'interdépendance et des solutions de compromis. Car si l'État a besoin de l'intervention et des services des professionnels de la santé et du bien-être pour réaliser, dans des délais raisonnables, son « réseau intégré d'établissements de services sociaux et de santé », les professionnels de la santé et du bien-être, d'autre part, sont prêts à sacrifier quelques éléments de leur autonomie pour s'assurer d'une meilleure sécurité économique. On remarque, toutefois, des différences significatives entre les générations et entre les spécialités à l'intérieur d'une même catégorie professionnelle quant à la conception de la profession et aux conditions de son exercice et de son insertion dans le cadre social et quant aussi aux relations des professionnels et de l'appareil gouvernemental. Si l'étatisation des soins médicaux, pour prendre ce cas, a enrichi les médecins, a-t-elle, pour autant, amélioré la qualité des soins ? Il ne m'appartient pas de répondre à cette question. On a parfois l'impression que certaines professions exercent un contrôle monopolistique sur la distribution de certains soins et services et qu'elles ont tendance à ne pas se soucier suffisamment des besoins de l'individu.

D
***La participation des individus
aux processus décisionnels et le radicalisme***

[Retour à la table des matières](#)

La planification gouvernementale exprime, on l'a vu, la conception que l'État se fait de l'ensemble des besoins collectifs à satisfaire et des barèmes qui doivent être utilisés pour établir les priorités. Ces plans sont souvent le résultat de travaux de recherche en équipe et de consultations multiples auprès des populations concernées, à un moment donné. Ils doivent d'ailleurs faire l'objet de révisions à la lumière de l'expérience -des professionnels qui ont la charge de distribuer les services et les soins et en tenant compte des réactions plus ou moins explicites des diverses clientèles desservies.

On s'entend sur la nécessité de la participation de l'individu et des divers groupes sociaux afin qu'ils puissent exprimer pleinement leurs points de vue et influencer ainsi la planification gouvernementale à chacune des étapes décisives. Notre cadre théorique de départ accorde une place prépondérante à la participation de l'individu et à l'insertion dans les schèmes généraux des planificateurs des résultats de son expérience vécue : à notre sens ce sont deux prérequis essentiels à la réalisation de l'individu et à son épanouissement. L'individu libéré n'a plus l'impression d'être enfermé dans une niche étroite et d'assister impassible aux mutations qui se produisent autour de lui et l'affectent comme une victime et non comme un acteur.

Par ailleurs, dans les grands débats publics sur des questions fondamentales, à l'occasion des affrontements qui s'engagent entre le gouvernement et certaines catégories professionnelles dans les services publics et parapublics, n'a-t-on point l'impression que l'on évite de négocier les véritables points en litige ? Dans la conduite de ces négociations se laisse-t-on toujours guider par les intérêts fondamentaux des dispensateurs de services et de ceux qui les utilisent ?

Comment pourra-t-on assurer la participation des individus, des groupes et des corporations professionnels dans la conception, les modes de distribution et les modes de rémunération ainsi que les mécanismes de contrôle de la qualité sans que cette participation débouche sur une contestation délibérée du système sous forme de pressions et d'oppositions radicales ou encore qu'elle

conduise, comme ce fut dernièrement le cas au Québec, au désordre et à la violence ? Comment éviter que les prises de décision soient unilatérales et partisans de la part de gouvernements désireux de consolider leur emprise, ou plus soucieux parfois de « légalité » que de « légitimité » ?

Si on élargit le débat à des termes de référence encore plus larges, on en vient à se poser des questions plus fondamentales encore. Comment trouver un point d'équilibre entre l'accélération spontanée des changements et les transformations dirigées ? Comment susciter une participation à la base dans un système où les prises de décision sont centralisées ? Comment arbitrer surtout les conflits surgissant de systèmes de valeur en opposition lorsque ceux-ci s'appuient sur des philosophies différentes du progrès social et sur des conceptions diamétralement opposées de la libération de l'homme ? Comment pondérer l'influence de ceux qui sont bien organisés et qui possèdent l'écoute des communications de masse et l'influence de ceux dont la quote d'amour auprès de ces média est négligeable, celle, par exemple, de « la majorité silencieuse » ? Comment réduire l'impact social des affrontements idéologiques entre le pouvoir constitué et les groupes professionnels ? Le droit de grève dans le secteur public est un droit qui ne saurait être brimé. Mais est-il absolu ? Doit-il s'exercer sans égard pour le bien de la collectivité ou à son détriment ? Quelles sont, par ailleurs, les garanties que les professionnels du bien-être et les professionnels de la santé puissent offrir à la population si dans l'exercice de leurs droits ils en viennent à compromettre soit le bien-être ou la santé de leurs clients ? Quelle assurance a le public que certaines exagérations passées ne se reproduiront plus ? Ce sont autant de questions qui nécessitent des réponses claires, de la part des gouvernements, des corporations professionnelles, des syndicats professionnels, et des divers groupes sociaux les plus concernés.

E

L'éventail complet des soins et des services et l'accroissement de la qualité

[Retour à la table des matières](#)

Comment, enfin, dans une conférence dont le thème central est la promotion sociale et l'amélioration de la qualité de la vie, ne pas soulever la classique opposition entre la quantité des services et leur qualité ? Depuis l'adoption de législations sociales comme l'assurance-hospitalisation et l'assurance-maladie, par exemple, plusieurs services autrefois réservés à des

clientèles fortunées sont maintenant, en théorie en tout cas, accessibles à toutes les catégories sociales, peu importe leurs moyens financiers, leur localisation géographique - même dans les régions les plus excentriques - et la nature des services requis. C'est un progrès qui nous place à l'avant-garde parmi les pays dont les dimensions démographiques et les revenus publics sont comparables. Cette démocratisation des soins et des services, par la multiplication des politiques et des programmes sociaux, soulève à la fois chez les clientèles comme chez les dispensateurs de services la nécessité d'effectuer des choix éclairés. Les clientèles, pour leur part, comme nous l'avons signalé plus tôt, doivent pondérer la satisfaction expresse de leurs besoins en fonction de priorités. Quant aux professionnels qui dispensent les services ils doivent constamment se soucier de la qualité des services qu'ils rendent. La qualité ne signifie pas seulement l'efficacité fonctionnelle des techniques utilisées, mais aussi un sentiment de profonde satisfaction de la part des clients. Ce sentiment de satisfaction, on le sait, naît tout autant à la suite de rapports interpersonnels chaleureux et compréhensifs qu'il prend forme à la constatation qu'un service a produit les effets escomptés.

Cette opposition quantité-qualité ne nous apparaît pas comme étant irréconciliable si les efforts entrepris par les professionnels du bien-être et ceux de la santé, pour se redéfinir eux-mêmes et pour redéfinir la nature des services qu'ils offrent, sont déployés d'abord et avant tout en fonction des individus qu'ils veulent aider et soigner. Ce dépassement peut se concrétiser par un premier ensemble de mesures et de pratiques que nous nous bornerons à énumérer.

1. Il s'agit d'instaurer des recherches évaluatives qui permettraient d'apprécier la qualité des services dispensés, dans des unités particulières, par les diverses catégories professionnelles selon les différentes clientèles.

2. Il faut aussi promouvoir, sur une base plus systématique, le recyclage et la remise à jour des connaissances techniques et humaines des diverses catégories des professionnels du bien-être et de la santé, afin d'accroître leur efficacité technique mais aussi et surtout afin de développer leur conscience sociale et de les sensibiliser aux situations sociales et économiques qui suscitent les maux qu'ils tentent d'atténuer.

3. Il faudrait amorcer, dans les plus brefs délais, un vaste programme de recherches fondamentales sur notre société, notre conscience historique, nos visions du futur, sur les chaînes de mutations qui engendreront « le choc du futur », sur les perceptions individuelles des événements et du changement, sur les conflits qui nous opposent, sur les défis qu'il nous faudra relever, sur les attitudes vis-à-vis l'innovation sociale, pour ne mentionner que quelques sujets d'intérêt pour les professions que nous exerçons.

4. Ces recherches pures devraient être accompagnées par des programmes de recherches orientées sur la qualité des services, sur la pratique professionnelle, sur la perception des usagers et des problèmes qui les confrontent, sur les techniques de consultation et de participation les plus appropriés aux diverses circonstances des clientèles.

5. Il faudrait, en dernier lieu, mesurer la qualité de la vie, jauger les progrès accomplis, par la détermination d'indicateurs sociaux valables et leur utilisation dans un schème conceptuel d'ensemble à l'intérieur duquel on aura bien défini les aspirations économiques et sociales des individus et trouvé les indices capables de les opérationnaliser. Sans constituer une panacée, les indicateurs sociaux nous permettraient d'apprécier qualitativement et quantitativement le progrès de notre société, les coûts sociaux qu'il comporte et les promesses de libération individuelle qu'il renferme.

IV

Conclusion générale

[Retour à la table des matières](#)

Nous voulons terminer sur une note optimiste. Si l'époque que nous vivons comporte des remises en question, des contestations ouvertes et parfois même des révoltes manifestes vis-à-vis des coutumes et des pratiques que nous estimions immuables, ou encore vis-à-vis des valeurs et des attitudes que nous concevions comme intouchables, il faut les percevoir comme faisant partie d'un système global annonciateur d'un progrès social nouveau et d'une plus grande libération de l'individu. Et cela, d'une triple manière. En premier lieu, ces réactions sociales témoignent d'une conscience sociale nouvelle orientée en fonction de la libération des individus des asservissements qui accompagnent la pauvreté, la maladie, la marginalité sociale, etc. En second lieu, c'est la justice sociale et la fraternité humaine qui aiguillonnent l'action des individus et des groupes sociaux dans la recherche d'un équilibre social nouveau fondé sur la participation des diverses composantes aux processus décisionnels. En dernier lieu, bien qu'il faille tenter d'en éviter la

radicalisation, il faut percevoir les conflits de valeur et les processus d'opposition comme étant des éléments permanents de la structure sociale, et comme étant le résultat d'une dialectique nécessaire durant cette phase transitoire d'adaptation et de redéfinition des rapports sociaux.

Ainsi conçues, les expériences conflictuelles que nous vivons aujourd'hui nous permettent d'abord d'être mieux sensibilisés aux changements sociaux qui se produisent et nous servent d'expérience pour construire une société qui corresponde davantage à nos idéaux. Parallèlement, l'apprentissage de la satisfaction collective des besoins met en relief l'individualité des projets et des choix, de même que sur le plan d'un devenir plus progressif, il permet la réaffirmation de la puissance créatrice de l'individu.

Fin du texte