

SERVICES SOCIAUX, ÉDUCATIFS ET JURIDIQUES

Commission des institutions
Déposé le : 6 mars 2008
No : CI-35
Secrétaire : Yannick Vachon

TECHNIQUES DE TRAVAIL SOCIAL

RAPPORT D=ANALYSE DE LA SITUATION DE TRAVAIL

Avril 1998

ÉQUIPE DE PRODUCTION

L'analyse de la situation de travail des techniciennes et des techniciens en travail social a été effectuée sous la responsabilité des personnes suivantes :

Ghislaine Timmons-Plamondon

Responsable du secteur de formation
Services sociaux, éducatifs et juridiques
Direction générale de la formation professionnelle et technique
Ministère de l'Éducation

Jean-François Pouliot

Consultant en formation
Animateur de l'atelier et rédacteur du rapport

Marcelle Lepage

Spécialiste de l'enseignement de la profession
Cégep de Sainte-Foy

Marie-Claud Soucy

Secrétaire de l'atelier

Marie-Josée Dalcourt

Agente de secrétariat
Mise en page et éditique

Révision linguistique

Sous la responsabilité de la
Division des Services linguistiques du Ministère

REMERCIEMENTS

La production de ce rapport a été possible grâce à la collaboration des participantes et des participants à l'atelier d'analyse de la situation de travail.

Le ministère de l'Éducation tient à remercier les spécialistes de la profession qui ont participé, à Longueuil, les 21, 22 et 23 mai 1997, à cet atelier.

PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS

M^{me} Johanne Belzile

Agente d'aide socio-économique classe principale
Centre Travail-Québec de Rimouski
Rimouski

M^{me} Ghyslaine Bergeron

Organisatrice communautaire
Centre des femmes du Plateau Mont-Royal
Montréal

M^{me} Sylvie Deschambault

Travailleuse communautaire
CLSC Arthur-Buies
Saint-Jérôme

M^{me} Martine Dussault

Technicienne en travail social
Centre universitaire de santé de l'Estrie
Sherbrooke

M^{me} Suzanne Fortier

Technicienne en assistance sociale
Centre Jeunesse de l'Estrie
Sherbrooke

M^{me} Myriam Lachaine

Technicienne en assistance sociale
(maintien à domicile)
CLSC de Saint-Léonard
Saint-Léonard

M^{me} Sandra Lavigne

Intervenante
Centre de crise de Québec
Québec

M^{me} Josée Leblond

Technicienne en travail social
CLSC Rivières et Marées
Rivière-du-Loup

M. Serge Lemay

Directeur de programmes et services
CLSC de la Mitis
Mont-Joli

M. Serge Ouellet

Technicien en travail social
Maison des Jeunes Val-Bélair
Val-Bélair

M^{me} Danielle Rioux

Technicienne en travail social
Centre Saint-Michel
Jonquière

M^{me} Mylène Robert

Agente d'aide socio-économique
Centre Travail-Québec Notre-Dame-de-Grâce
Montréal

M^{me} Monique Villemaire

Chef de service
Centre Jeunesse Laval
Laval

OBSERVATRICES ET OBSERVATEURS

M. Claude Bissonnette

Adjoint au directeur des études
Cégep de Sainte-Foy

M^{me} Louise Boulanger

Chargée d'affaires professionnelles
Ordre professionnel des travailleurs sociaux du
Québec

M^{me} Monique Dallaire

Enseignante
Cégep de Lévis-Lauzon

M^{me} Sandra Frosst

Enseignante
Collège Dawson

M. Omer Giasson

Enseignant
Collège de Sherbrooke

M. Denis Labelle

Enseignant
Cégep de Trois-Rivières

M. Léandre Lagacé

Technicien en travail social
Centre de formation et de psychothérapie de l'Est
(secteur privé)

M^{me} Murielle Lanciault

Enseignante
Cégep du Vieux Montréal

M. Guy Papillon

Directeur des études
Cégep de la Gaspésie et des Îles

M. Jacques Savard

Enseignant
Cégep de Rimouski

M^{me} Lyne Savard

Enseignante
Cégep de Jonquière

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
1. DESCRIPTION GÉNÉRALE DE LA PROFESSION.....	3
1.1 Limite de l=analyse	3
1.2 Définition de la profession.....	3
1.3 Caractéristiques de la profession.....	4
1.4 Conditions et contexte d=exercice de la profession.....	6
1.4.1 Contexte social de l=intervention	6
1.4.2 Cadre légal de l=intervention.....	7
1.4.3 Autonomie dans le travail	7
1.4.4 Horaires de travail.....	8
1.4.5 Risques pour la santé et la sécurité	8
1.4.6 Facteurs de stress	8
1.5 Situation de l=emploi	9
1.6 Perspectives d=emploi.....	10
1.7 Cheminement de carrière.....	11
1.8 Conditions salariales.....	11
1.9 Association professionnelle	11
2. ANALYSE DES TÂCHES ET DES OPÉRATIONS.....	13
2.1 Tableau des tâches et des opérations.....	14
2.2 Renseignements complémentaires	16
3. CONDITIONS DE RÉALISATION ET CRITÈRES DE PERFORMANCE	33
4. IMPORTANCE RELATIVE DES TÂCHES, POURCENTAGE DU TEMPS DE TRAVAIL ET DEGRÉ DE COMPLEXITÉ.....	41
4.1 Importance relative des tâches.....	41
4.2 Pourcentage du temps de travail	42
4.3 Degré de complexité.....	42

TABLE DES MATIÈRES (suite)

5.	HABILETÉS ET COMPORTEMENTS SOCIOAFFECTIFS.....	43
5.1	Habilités cognitives.....	43
5.2	Habilités psychomotrices	47
5.3	Habilités perceptives	47
5.4	Habilités et comportements socioaffectifs	48
6.	SUGGESTIONS CONCERNANT LA FORMATION	51
7.	ÉVOLUTION PRÉVISIBLE DESTÂCHES	53

INTRODUCTION

Le ministère de l'Éducation a entrepris, en 1997, la révision du programme *Techniques de travail social*. Ce programme est actuellement offert par douze établissements d'enseignement collégial.

Tel que le prévoit le cadre ministériel d'élaboration des programmes, le programme est révisé selon l'approche par compétences et il sera formulé en objectifs et en standards.

Une des étapes essentielles de la révision du programme est la tenue d'un atelier d'analyse de la situation de travail. Cet atelier vise à dresser le portrait le plus exhaustif possible de la profession. Pour ce faire, le ministère de l'Éducation convie les personnes qui exercent la profession, ou qui supervisent de près les personnes qui l'exercent, à participer à trois journées de travail de groupe.

Au cours de ces journées, les personnes doivent décrire : le contexte d'exercice de la profession; les tâches et les opérations qui y sont liées; les conditions et les exigences reliées à la réalisation des tâches; les habiletés et les comportements nécessaires à l'exercice du travail.

De plus, les personnes présentes à l'atelier sont aussi appelées à formuler des suggestions concernant la formation et à se prononcer sur l'évolution prévisible de la profession.

Ce rapport est un compte-rendu de l'information recueillie. Son contenu a été validé par les participantes et les participants à l'atelier.

1 DESCRIPTION GÉNÉRALE DE LA PROFESSION

1.1 Limites de l'analyse

La fonction de technicienne et technicien en assistance sociale renvoie à des titres d'emplois différents selon les milieux de travail.

Au cours de l'atelier, les participantes et les participants ont convenu des titres d'emploi suivants aux fins de l'analyse de la situation de travail :

- < technicienne ou technicien en assistance sociale;
- < technicienne ou technicien en travail social;
- < travailleuse ou travailleur communautaire;
- < agente ou agent d'aide socio-économique;
- < intervenante ou intervenant.

Les participantes et les participants ont exclu de l'analyse les fonctions de travail ou les titres d'emploi suivants :

- < travailleuse sociale ou travailleur social;
- < agente ou agent de relations humaines;
- < organisatrice ou organisateur communautaire;
- < technicienne ou technicien en éducation spécialisé.

1.2 Définition de la profession

La technicienne ou le technicien en travail social est appelé à intervenir auprès de personnes de tous les âges : enfants, adolescentes et adolescents, adultes et personnes âgées. Ses interventions s'effectuent en milieu clinique, dans le milieu de vie des clientes ou des clients et dans la communauté.

Les techniciennes et les techniciens en travail social offrent des services visant à soutenir le milieu naturel et les milieux substitués. Leurs tâches consistent alors à effectuer des interventions auprès des ressources et des groupes communautaires.

Les participantes et les participants à l'atelier d'analyse de la situation de travail ont confirmé la définition suivante de la profession :

1. des fonctions de prévention des situations sociales problématiques, de soutien pour la résolution de problèmes et, le cas échéant, d'action sur les facteurs, structures et systèmes qui sont à la source de ces situations problématiques;
2. un rôle de conseillère-conseiller, facilitatrice-facilitateur, intermédiaire, médiatrice-médiateur, protectrice-protecteur, agente-agent de changement social et représentante-représentant auprès du milieu;
3. une intervention auprès des individus, des familles, des groupes et des communautés portant sur leurs différents niveaux d'interaction et sur les problèmes de conditions de la vie, de difficultés d'adaptation sociale et d'inégalités sociales;
4. l'intervention est par conséquent centrée non pas sur l'individu seulement, mais aussi sur ses rapports avec son environnement social;
5. les objectifs d'intervention vont de l'adaptation sociale des individus à la transformation du contexte social, en passant par le développement social de l'individu, des groupes et des collectivités, ainsi que la protection et la défense des droits individuels et collectifs;
6. les finalités de l'intervention s'échelonnent de l'amoindrissement des situations conflictuelles et de l'élimination des états de tension à l'actualisation des pouvoirs individuels et sociaux de la population, la participation active des individus et des groupes à opérer des changements, la modification des rapports sociaux et la recherche d'un équilibre dynamique entre les besoins, droits et ressources de l'individu et du système social;
7. les outils d'intervention vont par conséquent de l'entrevue individuelle (évaluation de la situation, intervention psychosociale, etc.) à l'action sociopolitique, en passant par l'animation de groupes et l'organisation communautaire.

1.3 Caractéristiques de la profession

Les personnes présentes à l'atelier d'analyse de la situation de travail ont fait ressortir les problématiques relatives à certaines de leurs clientèles pour décrire les caractéristiques de l'intervention des techniciennes et des techniciens en travail social.

Ainsi, les représentants et représentantes de centres jeunesse ont parlé d'interventions auprès de jeunes victimes de négligence et d'abus en besoin de protection.

Une personne travaillant dans une maison de jeunes a mentionné que les jeunes qu'elle rencontrait étaient souvent victimes de violence psychologique et physique. Bon nombre de

participantes et participants ont précisé que les parents éprouvent souvent des difficultés financières et qu'ils peuvent avoir des problèmes de santé mentale, de toxicomanie, de polytoxicomanie ou de violence conjugale.

Les personnes travaillant dans des Centres Travail-Québec ont précisé que les interventions des agentes et agents d'aide socio-économique touchent les personnes âgées entre 18 et 65 ans qui ont subi une perte d'emploi ou une baisse de revenu. Ces personnes sont la plupart du temps issues de milieux défavorisés. On souligne qu'il se présente parfois des situations dans lesquelles des personnes de la même famille, mais de générations différentes, bénéficient de mesures de la sécurité du revenu.

Une participante travaillant dans un centre pour les femmes a expliqué que ses interventions sont liées à des problèmes d'agression, de sécurité en milieu urbain ou de violence conjugale.

Cependant, de l'avis de l'ensemble des personnes présentes, la pratique des techniques de travail social couvre davantage de problématiques sociales que celles qui sont mentionnées plus haut. Ainsi, les techniciennes et les techniciens en travail social peuvent être appelés à intervenir auprès de personnes vivant des problématiques liées :

- < au vieillissement;
- < à la perte d'autonomie;
- < à l'adaptation à une étape de la vie;
- < à l'isolement;
- < aux déficits cognitifs;
- < au deuil et à l'adaptation;
- < à la santé mentale;
- < à la démotivation;
- < au décrochage scolaire;
- < au suicide;
- < à la toxicomanie et à la polytoxicomanie;
- < à l'agression et au phénomène de la violence.
- < à l'inceste;

- < à la violence conjugale;
- < à des incapacités temporaires;
- < à la perte d'emploi;
- < à la pauvreté.

On mentionne également qu'une même personne peut avoir des problématiques multiples.

1.4 Conditions et contexte d'exercice de la profession

1.4.1 Contexte social de l'intervention

Les participantes et les participants ont souligné que dans leurs interventions, elles ou ils devaient tenir compte des différentes formes de la pauvreté.

Des participantes et des participants ont ainsi parlé de la situation extrêmement précaire dans laquelle sont placées les personnes recevant une aide sociale. Cette situation, qualifiée de survie dans l'atelier, se caractérise par le fait que de nombreuses personnes n'ont plus, une fois le loyer payé, les moyens financiers pour assumer les coûts liés à l'alimentation et à l'habillement.

D'autres personnes ont parlé de l'apparition des *nouveaux pauvres+ pour décrire les personnes âgées de 40 à 60 ans et scolarisées, qui ont perdu leur emploi. Faisant autrefois partie de la classe moyenne, ces personnes se retrouvent avec des obligations financières supérieures à leur revenu.

Les participantes et les participants ont également parlé des *sans chèque+ pour décrire les personnes non admissibles aux prestations versées en vertu de la *Loi sur la sécurité du revenu* ou de la *Loi sur l'assurance emploi*.

Par ailleurs, de nombreuses personnes ont mentionné que les techniciennes et les techniciens en travail social effectueront de plus en plus d'interventions dans la rue, particulièrement auprès des jeunes en difficulté d'adaptation.

Enfin, de l'avis des personnes présentes de nombreux aidants naturels sont épuisés et l'on fait de plus en plus appel aux familles d'accueil.

1.4.2 Cadre légal de l'intervention

Les participantes et les participants ont souligné que les techniciennes et les techniciens en travail social doivent respecter bon nombre de lois telles que :

- < la *Loi sur les jeunes contrevenants*;
- < la *Loi sur la protection de la jeunesse*;
- < la *Loi sur les adoptions d'enfants domiciliés en République populaire de Chine*;
- < la *Loi sur le curateur public*;
- < le *Code civil du Québec*;
- < la *Loi sur la sécurité du revenu*;
- < la *Loi sur les services de la santé et les services sociaux*;
- < la *Loi sur les compagnies*;
- < la *Loi sur l'aide juridique*;
- < la *Loi sur la protection du malade mental*;
- < la *Loi sur l'assurance emploi*;
- < la *Loi sur l'assurance-médicament et modifiant diverses dispositions législatives*;
- < la *Loi sur l'instruction publique*.

1.4.3 Autonomie dans le travail

Dans la plupart des milieux de travail, il existe des procédures rigoureuses à observer concernant les modalités d'intervention. On précise que ces procédures sont le plus souvent liées à des contraintes légales ou aux règles de l'établissement.

Dans les CLSC, on mentionne que les techniciennes et les techniciens en travail social doivent respecter les décisions du conseil multidisciplinaire.

Dans tous les milieux, les techniciennes et les techniciens en travail social doivent respecter les différents codes d'éthique professionnelle.

Toutefois, la plupart des participantes et participants ont mentionné qu'elles et ils bénéficient généralement d'une grande autonomie quant à la manière d'effectuer leurs interventions et à la façon d'aborder les différentes clientèles.

1.4.4 Horaires de travail

La semaine normale de travail d'une technicienne et d'un technicien en travail social est de 35 heures.

Dans certains milieux, les horaires sont flexibles et bon nombre de techniciennes et techniciens en travail social planifient leur semaine de travail selon la disponibilité des clientes et des clients.

Certaines personnes sont appelées à travailler le soir et les fins de semaine notamment, lorsqu'elles ont à assumer des gardes.

1.4.5 Risques pour la santé et la sécurité

Le travail des techniciennes et techniciens en travail social comporte des risques pour la santé et la sécurité.

Elles et ils peuvent être victimes d'agression et de violence. Les risques de violence sont particulièrement élevés lorsqu'il s'agit d'interventions en milieu ouvert, puisque l'intervenante ou l'intervenant est seul avec la personne dangereuse. Certains établissements ont d'ailleurs mis un système d'alarme à la disposition des intervenantes et des intervenants ou embauché des gardiens de sécurité.

La profession comporte en outre des risques liés aux maladies contagieuses. Les participantes et les participants ont parlé, notamment, des risques de contagion relatifs à l'hépatite B et aux maladies infantiles.

Enfin, de l'avis des personnes, la profession comporte des risques importants d'épuisement professionnel.

1.4.6 Facteurs de stress

Le travail de la technicienne et du technicien en travail social comporte de nombreux facteurs de stress qui trouvent leurs sources dans les situations et les problématiques des clientèles et dans l'organisation du travail.

Parmi les facteurs de stress, on mentionne, entre autres, ceux liés aux risques d'agression et de blessure, aux déplacements en automobile et au transport des clientes et des clients à l'hôpital.

Des situations stressantes peuvent également se présenter quand des cas sont signalés à la direction de la Protection de la jeunesse, puisque la technicienne ou le technicien en travail social doit alors évaluer les risques courus par la ou le jeune.

Les participantes et les participants ont souligné que le contexte de travail est aussi un facteur de stress. Elles et ils ont parlé des stress liés au travail de nuit, aux exigences de réalisation du mandat et au nombre élevé de dossiers à traiter.

Les limites de l'intervention professionnelle entre les différentes intervenantes et intervenants sont également un facteur de stress. On mentionne que l'imprécision à cet égard peut causer des conflits avec les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux professionnels, les agentes et les agents de relations humaines, les organisatrices et les organisateurs communautaires et les techniciennes et les techniciens en éducation spécialisée.

Des participantes et des participants du milieu communautaire ont souligné que le sous-financement des organismes communautaires était une source de stress.

Enfin, la réforme en cours dans le réseau de la santé et des services sociaux est également un facteur de stress, puisqu'elle occasionne des changements dans l'organisation du réseau et du travail (suppression de postes, notamment).

1.5 Situation de l'emploi

Les participantes et les participants ont constaté des pratiques différentes de la part des établissements ou des organismes dans l'engagement en techniques de travail social.

Ainsi, des CLSC n'auraient aucun poste de technicienne ou de technicien en assistance sociale. Dans d'autres, l'exercice des fonctions d'accueil et de maintien à domicile relèverait exclusivement des techniciennes et des techniciens en travail social, tandis que dans d'autres encore on réserverait l'une ou l'autre de ces fonctions uniquement à des agentes et agents de relations humaines.

Par contre, une représentante d'un centre jeunesse a souligné qu'il y avait plus d'ouverture dans son établissement pour l'engagement de techniciennes et de techniciens en travail social.

Dans les CTQ, bien que l'on trouve des techniciennes et des techniciens en travail social, les postes d'agente ou d'agent d'aide socio-économique ne sont pas réservés aux personnes ayant une formation en techniques de travail social.

Enfin, les personnes du milieu communautaire ont précisé qu'il n'existe pas dans leurs organismes des postes réservés aux titulaires du diplôme de techniques de travail social. Dans ce milieu, la décision d'engager une personne est fondée essentiellement sur le critère de la compétence.

1.6 Perspectives d'emploi

La plupart des personnes présentes à l'analyse de la situation de travail jugent qu'il est en ce moment difficile pour les finissantes et les finissants de trouver un emploi.

L'ouverture de nouveaux postes est rare dans le réseau public; de nombreuses personnes récemment diplômées ont un emploi précaire font partie de listes de rappel ou travaillent à contrat. Dans le milieu communautaire, bon nombre d'emplois sont liés à l'exécution de projets spéciaux et dépendent de l'octroi de subventions.

On constate également que beaucoup d'emplois sont à temps partiel. Il n'est pas rare de rencontrer des techniciennes et des techniciens en travail social qui, pour effectuer 35 heures de travail dans la semaine, ont deux emplois.

Compte tenu de cette conjoncture, plusieurs personnes ont mentionné que les techniciennes et les techniciens en travail social devraient avoir des connaissances en entrepreneurship afin d'être en mesure de créer leur propre emploi.

1.7 Cheminement de carrière

Selon les personnes présentes, le cheminement de carrière de nombreux techniciens et techniciennes en travail social, dans le réseau de la santé et des services sociaux, est caractérisé par la poursuite d'études universitaires en travail social. Une fois titulaires du diplôme, et dans la mesure où il y a des postes à pourvoir, les techniciennes et techniciens en travail social peuvent devenir agentes ou agents de relations humaines ou encore travailleuses sociales ou travailleurs sociaux professionnels.

Dans les Centres travail Québec, la technicienne ou le technicien en travail social pourra devenir agente ou agent d'aide socio-économique classe principale (chef d'équipe).

1.8 Conditions salariales

Dans le réseau public, la rémunération d'une technicienne ou d'un technicien en travail social qui débute dans la profession est de 14 \$ l'heure. Le taux de rémunération maximal est de 22 \$ l'heure.

Dans le milieu communautaire, la rémunération pour une personne qui débute est moins élevée et se situe entre 8 \$ et 10 \$ l'heure. Il n'y a pas d'échelle salariale comme telle dans les milieux communautaires.

1.9 Association professionnelle

Il existe une association des techniciennes et des techniciens en travail social. Il existe également un regroupement québécois des intervenantes et intervenants en action communautaire.

2 ANALYSE DES TÂCHES ET DES OPÉRATIONS

Les participantes et les participants à l'atelier d'analyse de la situation de travail ont décrit les tâches et les opérations qu'elles ou ils effectuent dans leurs milieux de travail. Le tableau des tâches et des opérations, qui apparaît dans les pages suivantes à la section 2.1, est le fruit d'un consensus de la part de l'ensemble des personnes présentes.

Les tâches sont numérotées de un à six et figurent dans l'axe vertical du tableau.

On trouve les opérations dans l'axe horizontal du tableau. Ces opérations, numérotées, renvoient, la plupart du temps, à la séquence de réalisation de la tâche.

On trouvera dans la section 2.2 l'information supplémentaire concernant les sous-opérations (actions qui décrivent les éléments de réalisation d'une opération), les principales difficultés rencontrées et, le cas échéant, les particularités de la tâche selon le milieu de travail.

Certaines sous-opérations ont des appellations différentes ou ne sont pas réalisées selon le milieu de travail. Lorsque c'est le cas, on trouvera les indications nécessaires concernant le lieu d'exercice.

La détermination des sous-opérations, des principales difficultés rencontrées et des particularités de la tâche a lieu en sous-groupes.

2.1 Tableau des tâches et des opérations

1. Élaborer un plan d'intervention ou un plan d'action	1.1 Lister les besoins	1.2 Déterminer des objectifs	1.3 Suggérer des moyens	1.4 S'assurer de l'adhésion de la personne	1.5 Rédiger le plan d'intervention ou le plan d'action
	1.6 Présenter le plan d'intervention ou le plan d'action aux personnes en cause	1.7 Réviser le plan d'intervention ou le plan d'action	1.8 Participer à l'élaboration du plan de services individualisées avec les différents organismes		
2. Intervenir auprès de personnes en difficulté	2.1 Accueillir la personne	2.2 Évaluer les besoins	2.3 Analyser la situation	2.4 Déterminer et appliquer le cadre légal d'intervention	2.5 Déterminer le contexte d'intervention (volontaire ou non volontaire)
	2.6 Rechercher les ressources appropriées	2.7 Orienter la personne vers la ressource appropriée	2.8 Accompagner la personne vers la ressource désignée	2.9 Assurer le suivi	
3. Intervenir auprès de groupes	3.1 Cerner la problématique	3.2 Planifier l'intervention	3.3 Se documenter	3.4 Rechercher, concevoir ou adapter des outils d'intervention	3.5 Recruter des participantes ou des participants à l'intervention interne ou à l'intervention externe
	3.6 Animer des groupes volontaires ou non volontaires	3.7 Évaluer l'atteinte des objectifs	3.8 Rédiger des rapports		

4. Intervenir auprès des collectivités ou de la communauté	4.1 Implanter et consolider des ressources dans le milieu	4.2 Intervenir par rapport aux différents enjeux sociaux	4.3 Favoriser et maintenir des liens de collaboration avec le réseau et les organismes communautaires	4.4 Faire circuler l'information dans la communauté ou la collectivité	4.5 Faire des interventions auprès de groupes
	4.6 Faire le suivi des interventions				
5. Intervenir auprès de personnes en situation de crise	5.1 Évaluer la dangerosité ou le niveau de risque	5.2 Diminuer le niveau de tension	5.3 Suggérer une alternative ou un choix	5.4 Compléter l'évaluation	5.5 Orienter la personne vers les ressources appropriées
	5.6 Demander des interventions d'urgence, le cas échéant	5.7 Assurer le suivi	5.8 Rédiger les notes évolutives ou les fiches contact		
6. Assurer la coordination ou le développement d'une ressource	6.1 Représenter l'organisme	6.2 Rechercher des sources de financement	6.3 Se mettre à jour	6.4 Assurer le membership	6.5 Assigner les dossiers
	6.6 Participer à des tables de concertation	6.7 Superviser des stagiaires	6.8 Superviser des bénévoles	6.9 Participer à des réunions d'équipe	

2.2 Renseignements complémentaires

TÂCHE 1 : ÉLABORER UN PLAN D'INTERVENTION OU UN PLAN D'ACTION

Opérations	Sous-opérations
1.1 Lister les besoins.	! Faire une entrevue. ! Recueillir de l'information. ! Évaluer l'aspect biopsychosocial de la personne. ! Rédiger des notes évolutives (CJ). ! Remplir des formulaires (CTQ et CLSC).
1.2 Déterminer des objectifs.	! Analyser les besoins. ! Comparer la demande initiale avec les ressources disponibles.
1.3 Suggérer des moyens.	! Discuter des stratégies d'intervention privilégiées. ! Informer la personne des différentes alternatives. ! Déterminer les responsabilités de chacun.
1.4 S'assurer de l'adhésion de la personne.	! Arriver à un consensus. ! Négocier les écarts.
1.5 Rédiger le plan d'intervention ou le plan d'action.	! Remplir le formulaire approprié.
1.6 Présenter le plan d'intervention ou le plan d'action aux personnes en cause.	! Présenter au conseil multidisciplinaire les demandes (CLSC). ∃ S'entendre sur la définition du problème. ∃ Négocier le plan d'intervention. ∃ Faire autoriser le plan d'intervention avec ou sans modifications.
1.7 Réviser le plan d'intervention ou le plan d'action.	! Présenter le plan d'intervention au client ou à la cliente. ! Fixer des échéanciers réalistes. ! Faire signer les documents ou l'entente finale par les parties (CTQ-CJ) (CLSC).
1.8 Participer à l'élaboration du plan de services individualisés avec les différents organismes.	! Évaluer les résultats. ! Réévaluer les objectifs. ! Réécrire le plan d'intervention ou le plan d'action.

Particularité

Dans les CTQ, le plan d'intervention prend la forme d'un plan d'action.

Principales difficultés éprouvées

Dans les CLSC, il est parfois difficile de justifier le plan d'intervention devant un comité composé de supérieurs.

Les restrictions budgétaires augmentent les situations d'insatisfaction.

La rapidité des changements en cours empêche souvent l'intégration des services.

TÂCHE 2 : INTERVENIR AUPRÈS DE PERSONNES EN DIFFICULTÉ

Opérations	Sous-opérations
2.1 Accueillir la personne.	<ul style="list-style-type: none"> ! Donner de l'information. ! Pour les CLSC, établir un premier contact afin : <ul style="list-style-type: none"> ∃ d=évaluer les besoins, d=orienter la personne vers une ressource externe.
2.2 Évaluer les besoins.	<ul style="list-style-type: none"> ! Réaliser une entrevue. ! Recueillir l=information. ! Faire l'évaluation biopsychosocial. ! Donner de l'information.
2.3 Analyser la situation.	<ul style="list-style-type: none"> ! Constater la situation. ! Définir la problématique. ! Déterminer l'admissibilité (CTQ ! CLSC). ! Rédiger un rapport. ! Remplir un formulaire et faire un résumé de la situation (CTQ). ! Témoigner devant les tribunaux, si nécessaire (CJ).
2.4 Déterminer et appliquer le cadre légal d'intervention.	<ul style="list-style-type: none"> ! Intervenir auprès de jeunes contrevenants (CJ) : <ul style="list-style-type: none"> ∃ Prendre connaissance de l'ordonnance avec mesure de rechanges. <ul style="list-style-type: none"> - Rencontrer le client ou la cliente. - Proposer une mesure de rechange. ∃ S'assurer que l'ordonnance avec mesures de rechange est respectée. <ul style="list-style-type: none"> - Tenir une rencontre de conciliation avec la victime. - Contacter la victime. - Planifier la rencontre. - Tenir la rencontre. - Faire un rapport d'analyse au tribunal. - Proposer un travail communautaire. - Référer la personne à l'organisme mandaté. - À la fin du mandat, effectuer le suivi relativement à l'organisme et au tribunal
2.4 Déterminer et appliquer le cadre légal	∃ Rédiger le rapport présentiel ¹ .

¹ S'il y a non-respect de l=ordonnance assortie de mesures de rechange.

Opérations	Sous-opérations
<p>d'intervention. (suite)</p> <p>2.5 Déterminer le contexte d'intervention (volontaire ou non volontaire).</p> <p>2.6 Rechercher les ressources appropriées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Faire l'évaluation psychosociale. - Faire l'histoire du délit. - Faire l'histoire de la victime. - Rédiger les recommandations. ∃ Appliquer l'ordonnance avec mesures probatoires². <ul style="list-style-type: none"> - Faire des rencontres mensuelles avec la ou le jeune. - S'assurer que les conditions de l'ordonnance sont respectées. - Fermer le dossier³. - Faire une dénonciation au tribunal⁴. - Produire un rapport⁴. - Fermer le dossier⁴. ∃ Fermer le dossier⁵. ! Appliquer d'autres lois (notamment la <i>Loi sur le curateur public</i>). <ul style="list-style-type: none"> ! Fournir les services de CTQ : <ul style="list-style-type: none"> ∃ Préparer des chèques courants ou de dépannage. ∃ Verser des prestations spéciales. ! Inventorier la gamme de services possibles et s'assurer que les ressources sont disponibles dans le réseau. ! Intervenir auprès de ressources de type familial (CJ). <ul style="list-style-type: none"> ∃ Recruter des postulants. <ul style="list-style-type: none"> - Faire des soirées d'information. - Faire de la publicité.
<p>2.6 Rechercher les ressources appropriées. (suite)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ∃ Évaluer des couples de postulants. <ul style="list-style-type: none"> - Rencontrer les couples. - Évaluer les lieux. - Rédiger le rapport.

2 S'il y a une sentence assortie de mesures probatoires.

3 S'il y a respect des conditions de l'ordonnance.

4 S'il y a non-respect des conditions de l'ordonnance.

5 S'il n'y a pas de sentence assortie de mesures probatoires.

Opérations**Sous-opérations**

2.7 Orienter la personne vers la ressource appropriée.

- Faire une validation auprès du chef de service.
- Faire accepter les postulants par la Régie régionale.
- Faire signer le contrat.

☒ Effectuer le suivi des ressources de type familial.

- Assurer le suivi mensuel.
- Tenir des rencontres à domicile.
- Vérifier le respect du contrat.
- Assurer le suivi annuel.

☒ Donner de la formation aux ressources de type familial.

- Donner de l'information sur les problèmes des personnes hébergées.
- Donner de l'information sur la médication.
- Donner de l'information sur la réanimation cardio-respiratoire.
- Donner de l'information sur les lois.

☒ Procéder à du pairage.

- Recevoir les demandes des intervenantes et intervenants.
- Vérifier les ressources disponibles.
- Prévenir la ressource ciblée.
- Autoriser le placement ou le déplacement.
- Négocier des places dans d'autres établissements.

☒ Analyser des plaintes.

- Rencontrer les plaignantes et les plaignants.
- Évaluer la plainte.
- Intervenir auprès de la ressource de type familial touchée par la plainte (confirmer ou infirmer la plainte).

! Effectuer un placement :

- ☒ En centre d'accueil.
- ☒ En centre hospitalier de soins de longue durée.
- ☒ En famille d'accueil.
- ☒ En foyer de groupe.
- ☒ En dépannage-répit.
- ☒ En appartement supervisé.
- ☒ En centre privé.

Opérations	Sous-opérations
<p>2.8 Accompagner la personne vers la ressource désignée.</p> <p>2.9 Assurer le suivi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ∃ En famille élargie. ∃ Référer aux organismes externes du réseau (centres de jour ou organismes communautaires). <p>Pour les Centres jeunesse :</p> <ul style="list-style-type: none"> ! Transporter les personnes visées (jeunes ou parents). ! Procéder à l'admission. <p>Pour les CLSC :</p> <ul style="list-style-type: none"> ! Mettre en oeuvre les procédures d'admission. ! Consulter le plan d'intervention. ! Veiller à l'adéquation de la ressource. ! Autoriser ou convenir des conditions de retour à domicile.

Particularité

Dans les milieux communautaires certaines sous-opérations sont effectuées de façon informelle.

Les milieux communautaires peuvent être associés à l'exécution des travaux communautaires.

Principales difficultés éprouvées

Dans l'ensemble des milieux

L'intervention est plus difficile lorsque la personne n'est pas volontaire.

Les ressources financières sont quelquefois insuffisantes.

Les techniciennes et les techniciens en travail social ont souvent un grand nombre de dossiers à traiter.

La rapidité des changements en cours dans le réseau rend la tâche plus difficile.

L'insatisfaction de la clientèle peut occasionner des difficultés dans l'exécution de la tâche.

Dans les interventions auprès de jeunes contrevenants et contrevenantes

Il existe souvent des conflits dans les familles.

Les techniciennes et les techniciens en travail social éprouvent des difficultés à recueillir toute l'information nécessaire lorsqu'elles et ils ont à rédiger le rapport présentiel.

L'intervention auprès des jeunes contrevenants est plus difficile du fait qu'elle est effectuée individuellement et qu'elle comporte des risques d'agressions.

Il peut y avoir des problèmes de communication avec les organismes.

Dans les interventions auprès de ressources de type familial

Il peut y avoir des conflits entre l'usager ou l-usagère, la ressource de type familial et la technicienne ou le technicien en travail social.

Il y a peu de gens intéressés à devenir des ressources de type familial.

Beaucoup de couples de postulants ont une connaissance insuffisante des problématiques des clientèles.

Les techniciennes et les techniciens en travail social subissent parfois des pressions de la part des couples de postulants.

Au moment de la demande, l'information fournie par les couples de postulants est souvent incomplète.

TÂCHE 3 : INTERVENIR AUPRÈS DE GROUPES

Opérations	Sous-opérations
3.1 Cerner la problématique.	<ul style="list-style-type: none"> - Être à l'écoute des besoins. - Observer le milieu. - Effectuer des sondages. - Consulter des personnes-ressources.
3.2 Planifier l'intervention.	<ul style="list-style-type: none"> - Cibler les objectifs à atteindre (à court terme, moyen terme et long terme). - Établir les échéances. - Choisir le type de groupe (ouvert ou fermé) : <ul style="list-style-type: none"> ☐ groupe de tâche; ☐ groupe de soutien; ☐ groupe de discussion; ☐ groupe de travail; ☐ groupe de thérapie; ☐ groupe d'entraide; ☐ groupe d'information; ☐ groupe de prévention; ☐ groupe d'action sociale; ☐ groupe de recherche d'emploi. - Choisir les partenaires de travail et faire la distribution des tâches. - Évaluer le coût du groupe ou de la demande. - Établir les possibilités de financement - Choisir les outils d'intervention. - Planifier l'évaluation du projet. - Fixer le nombre de participants et participantes.
3.3 Se documenter.	
3.4 Rechercher, concevoir ou adapter des outils d'intervention.	<ul style="list-style-type: none"> - Examiner les outils existants. - Adapter des outils d'intervention, si nécessaire. - Concevoir des outils d'intervention, si nécessaire.
3.5 Recruter des participantes ou des participants à l'interne ou à l'externe.	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser différents moyens de recrutement : <ul style="list-style-type: none"> ☐ Faire du bouche à oreille. ☐ Utiliser des affiches. ☐ Prendre contact avec les médias écrits et électroniques. ☐ Prendre contact avec des organismes et des partenaires touchés par la problématique.

Opérations	Sous-opérations
<p>3.6 Animer des groupes volontaires ou non volontaires.</p> <p>3.7 Évaluer l'atteinte des objectifs.</p> <p>3.8 Rédiger des rapports.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Préparer les rencontres : ordre du jour, salle, procès-verbal, etc. - Utiliser les techniques d'animation suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ☐ S'assurer que chaque participant ou participante s'exprime. ☐ Utiliser les forces existantes dans le groupe. ☐ Repérer les leaders. ☐ Refrèner les bavards. ☐ Recentrer l'attention sur la tâche. ☐ Synthétiser et reformuler ce qui a été dit. ☐ Déterminer les rôles de chacun et chacune. - Faire une évaluation à toutes les rencontres. - Faire une évaluation au milieu du projet. - Faire une évaluation finale. - Faire le bilan des réalisations. - Tenir et produire des statistiques.

Particularités

Dans les CTQ, l'opération 3.1 n'est pas effectuée, puisque la problématique est déjà cernée.

Dans les CTQ, le recrutement s=effectue auprès de prestataires de la sécurité du revenu (opération 3.5).

Principales difficultés éprouvées

La difficulté de cette tâche augmente lorsque le groupe est formé de personnes non volontaires. Les participantes et les participants non volontaires manquent souvent de motivation, et les techniciennes et les techniciens en travail social doivent recourir à des techniques d'animation plus contraignantes.

L=exécution de cette tâche peut être difficile du fait qu'elle nécessite des compétences variées de la part des techniciennes et techniciens en travail social .

Des ressources budgétaires limitées peuvent rendre difficile l'exécution de la tâche.

TÂCHE 4 : INTERVENIR AUPRÈS DES COLLECTIVITÉS OU DE LA COMMUNAUTÉ

Opérations	Sous-opérations
4.1 Implanter et consolider des ressources dans le milieu.	! Fournir un soutien technique : ∃ Donner de la formation au conseil d'administration. ∃ Donner de l'information sur les structures légales.
4.2 Intervenir par rapport aux différents enjeux sociaux.	! Donner de l'information sur les structures organisationnelles, les ressources humaines et la mission de la ressource. ! Participer à des tables de concertation. ! Organiser des événements spéciaux touchant l'information, la sensibilisation, la conscientisation et la prévention. ! Réunir des intervenantes, des intervenants et des partenaires.
4.3 Favoriser et maintenir des liens de collaboration avec le réseau et les organismes communautaires.	! Siéger à des tables de concertation. ! Inviter des personnes-ressources à des activités. ! Participer aux événements spéciaux.
4.4 Faire circuler l'information dans la communauté ou la collectivité.	! Faire circuler l'information dans les médias. ! Faire du bouche à oreille. ! Sensibiliser les élues et les élus politiques. ! Diffuser de l'information dans les organismes.
4.5 Faire des interventions auprès de groupes (se référer à la tâche 3).	
4.6 Faire le suivi des interventions.	! Faire le compte rendu.

Particularité

Cette tâche n'est presque pas effectuée dans les CTQ.

Principales difficultés éprouvées

Les techniciennes et les techniciens en travail social manquent parfois de connaissances concernant la *Loi sur les compagnies*.

Les techniciennes et les techniciens en travail social peuvent avoir de la difficulté à exécuter cette tâche étant donné le nombre élevé de dossiers leur étant confiés.

Il y a parfois chevauchement dans les services qu'offrent les différentes ressources d'un même milieu.

Il existe des problèmes de communication entre le milieu communautaire et le réseau public.

Certains organismes communautaires ont des objectifs d'intervention trop élevés par rapport aux moyens dont ils disposent pour les mettre en œuvre.

La difficulté de cette tâche augmente lorsque les techniciennes et les techniciens en travail social sont en présence de collectivités ou de communautés démobilisées.

TÂCHE 5 : INTERVENIR AUPRÈS DE PERSONNES EN SITUATION DE CRISE

Opérations	Sous-opérations
5.1 Évaluer la dangerosité ou le niveau de risque.	<ul style="list-style-type: none"> ! Vérifier le niveau de désorganisation de la personne. ! S'assurer de la qualité et de la sécurité des lieux. ! Évaluer le risque suicidaire ou homicidaire.
5.2 Diminuer le niveau de tension.	<ul style="list-style-type: none"> ! Recadrer la personne. ! Faire ventiler les émotions. ! Rechercher l'élément déclencheur. ! Soutenir la personne. ! Adopter une attitude directive dans l'intervention.
5.3 Suggérer une alternative ou un choix.	<ul style="list-style-type: none"> ! Convoquer le client ou la cliente (le cas échéant). ! Convenir d'un pacte de non-passage à l'acte en négociant avec la cliente ou le client.
5.4 Compléter l'évaluation.	<ul style="list-style-type: none"> ! Recueillir l'information complémentaire et secondaire.
5.5 Orienter la personne vers les ressources appropriées.	<ul style="list-style-type: none"> ! Informer la personne sur les ressources existantes. ! Référer la personne à une autre ressource. ! Accompagner, le cas échéant, la personne vers une autre ressource.
5.6 Demander des interventions d'urgence, le cas échéant (peut être nécessaire dès la 2 ^e opération).	<ul style="list-style-type: none"> ! Téléphoner aux ressources pertinentes. ! Accompagner, le cas échéant, la personne vers les ressources.
5.7 Assurer le suivi.	<ul style="list-style-type: none"> ! Assigner le dossier à l'interne (CLSC). ! Faire le topo et la liaison à l'interne.
5.8 Rédiger les notes évolutives ou les fiches contact.	<ul style="list-style-type: none"> ! Remplir la fiche de prise de contact. ! Rédiger des notes évolutives.

Particularités

Dans les CTQ, il n'y a pas de suivi de l'intervention (opération 5.7).

Dans les milieux communautaires, l'orientation de la personne est très importante (opération 5.5).
Le suivi (opération 5.7) n'est pas toujours assumé par l'organisme communautaire.

Principales difficultés éprouvées

L'intervention est plus difficile lorsque la personne n'est pas volontaire.

Les techniciennes et les techniciens en travail social manquent parfois de connaissances touchant les post-traumatismes, les maladies mentales et l'aspect légal.

Les techniciennes et les techniciens en travail social se sentent parfois seuls dans l'exécution de cette tâche.

TÂCHE 6 : ASSURER LA COORDINATION OU LE DÉVELOPPEMENT D'UNE RESSOURCE

Opérations	Sous-opérations
6.1 Représenter l'organisme.	<ul style="list-style-type: none"> ! Participer à des activités de la communauté. ! Publiciser les services et les activités.
6.2 Rechercher des sources de financement.	<ul style="list-style-type: none"> ! Dresser la liste des sources de financement. ! Dresser le bilan financier de la ressource. ! Rédiger la demande de financement et l'expédier. ! Remercier les donateurs par lettre. ! Exécuter des activités d'auto-financement (bingo, bazar, vente de chocolats et de chandails, lavage d=autos, etc.). ! Vendre des cartes de membre. ! S'entendre avec d'autres partenaires sur l'attribution des ressources.
6.3 Se mettre à jour.	<ul style="list-style-type: none"> ! Recevoir de la formation. ! Se documenter sur les changements. ! Suivre l'actualité et l'évolution des politiques sociales. ! Participer aux réunions d'équipe.
6.4 Assurer le membership.	<ul style="list-style-type: none"> ! Inviter les membres potentiels. ! Participer à des séances d'information. ! Envoyer de la documentation. ! Tenir une assemblée générale. ! Organiser des activités pour maintenir l'intérêt des membres. ! Recruter des bénévoles.
6.5 Assigner les dossiers.	<ul style="list-style-type: none"> ! Définir les tâches de chaque intervenante et intervenant. ! Consulter la superviseure ou le superviseur.
6.6 Participer à des tables de concertation.	<ul style="list-style-type: none"> ! Faire part de son expertise. ! Participer à la conception de projets. ! Recueillir les idées et prendre connaissance de l'expertise des différentes intervenantes et des différents intervenants. ! Recueillir de l'information.
	<ul style="list-style-type: none"> ! Prendre connaissance du contenu de la

Opérations	Sous-opérations
6.7 Superviser des stagiaires.	<ul style="list-style-type: none"> formation et des objectifs du stage. ! Prévoir des activités de stage. ! Établir un contrat. ! Favoriser l'intégration des stagiaires dans le milieu ! Évaluer les apprentissages des stagiaires. ! Communiquer avec l'enseignante ou l'enseignant supervisant le stage. ! Veiller au bon déroulement du stage.
6.8 Superviser des bénévoles.	<ul style="list-style-type: none"> ! Déterminer les besoins. ! Sélectionner les bénévoles selon les critères de l'organisme. ! Informer les personnes concernant les tâches. ! Distribuer les tâches. ! Établir des horaires. ! Évaluer le travail des bénévoles. ! Apporter un soutien aux bénévoles. ! Remercier les bénévoles en organisant des activités spéciales.
6.9 Participer à des réunions d'équipe.	<ul style="list-style-type: none"> ! Préparer l'ordre du jour. ! Déterminer les rôles et les règles. ! Assister à la réunion ! Rédiger un procès-verbal.

Particularité

La recherche des sources de financement (opération 6.2) s'applique uniquement pour le milieu communautaire.

Principales difficultés éprouvées

Les ressources financières des organismes sont souvent limitées.

Cette tâche comporte beaucoup de responsabilités.

Des demandes de financement trop fréquentes peuvent provoquer de la saturation chez les donateurs.

Certaines techniciennes et techniciens en travail social manifestent peu d'ouverture au changement et ne s'informent pas des nouveautés.

Il est parfois difficile de maintenir l'intérêt des membres.

Il existe quelquefois des conflits entre les personnes.

Dans certaines situations, le travail effectué par les bénévoles laisse à désirer.

3 CONDITIONS DE RÉALISATION ET CRITÈRES DE PERFORMANCE

Les conditions de réalisation renvoient à la situation dans laquelle la tâche s=effectue. Les conditions de réalisation décrivent généralement le lieu, les conditions environnementales et l'autonomie, ainsi que référence et matériel utilisés.

Les critères de performance servent à évaluer les aspects essentiels d'une réalisation satisfaisante des tâches. Souvent, ces critères portent sur l'autonomie, sur la durée, la quantité et la qualité du travail effectué, sur les attitudes et les comportements appropriés, ainsi que sur la santé et la sécurité au travail.

La détermination des conditions de réalisation et des critères de performance a eu lieu en sous-groupes.

TÂCHE 1 : ÉLABORER UN PLAN D'INTERVENTION OU UN PLAN D'ACTION

Conditions de réalisation	Critères de performance
<ul style="list-style-type: none"> II Cette tâche s'effectue auprès de toutes les clientèles et dans tous les types de milieu. II Dans les CTQ, cette tâche est effectuée au bureau. II Dans les CJ et les CLSC, cette tâche est effectuée au bureau ou au domicile de la cliente ou du client. II Cette tâche comporte des risques d'accident et de contagion. II Cette tâche comporte des risques d'agression physique. II Dans les CJ et les CTQ, la personne est autonome et consulte au besoin son superviseur ou sa superviseuse. II Dans les CLSC (maintien à domicile), la personne est autonome au moment de l'évaluation. Le comité multidisciplinaire procède à la détermination de l'offre de services. II On effectue cette tâche au moyen de lois, formulaires, directives, communiqués, téléphones, logiciels et systèmes informatiques. II Pour les CTQ, on utilise des programmes informatisés. 	<ul style="list-style-type: none"> ! Capacité de synthèse. ! Maîtrise du français écrit. ! Exactitude dans la formulation de la problématique. ! Vérification correcte des résultats au moment de la réévaluation. ! Satisfaction de la clientèle. ! Absence de plaintes. ! Respect de la clientèle. ! Respect de la confidentialité.

TÂCHE 2 : INTERVENIR AUPRÈS DE PERSONNES EN DIFFICULTÉ

Conditions de réalisation	Critères de performance
<p>II Cette tâche s'effectue auprès de toutes les clientèles et dans tous les types de milieu.</p> <p>II Cette tâche comporte des risques d'agression physique et des facteurs de stress.</p> <p>II Dans les CJ, cette tâche est effectuée au bureau, au domicile de la personne, à l'école, dans le milieu communautaire et dans des salles sécuritaires.</p> <p>II Dans les CLSC, cette tâche est effectuée au bureau, au domicile de la personne, dans les établissements de santé et dans le milieu communautaire.</p> <p>II Dans les CTQ, cette tâche est effectuée au bureau.</p> <p>II Dans tous les milieux, la personne est autonome.</p> <p>II Cette tâche s'effectue selon tous les milieux, en utilisant le téléphone, des logiciels et des systèmes informatiques.</p> <p>II Cette tâche s'effectue selon la <i>Loi sur les jeunes contrevenants</i>, la <i>Loi sur les services de la santé et les services sociaux</i>, la <i>Loi sur la protection de la jeunesse</i>, la <i>Loi sur la protection du malade mental</i>, des rapports de police, des rapports de l'organisme orienteur, des ordonnances de la cour et le <i>Code du bâtiment</i>.</p>	<p>! Maîtrise du français écrit.</p> <p>! Bon jugement.</p> <p>! Bonne intuition.</p> <p>! Initiative.</p> <p>! Esprit critique.</p> <p>! Ouverture d'esprit.</p> <p>! Souci du détail.</p> <p>! Ordre et méthode.</p> <p>! Capacité de synthèse.</p> <p>! Capacité de vulgariser les lois et l'information.</p> <p>! Précision dans la tenue des statistiques.</p> <p>! Capacité de s'adapter au langage de la cliente ou du client.</p> <p>! Capacité d'intervenir dans un contexte d'autorité.</p> <p>! Capacité de négocier avec des personnes.</p> <p>! Capacité d'encadrer des personnes.</p> <p>! Diffusion appropriée de l'information.</p> <p>! Mise en place des ressources appropriées.</p> <p>! Connaissance appropriée des lois.</p> <p>! Connaissance appropriée des milieux orienteurs.</p> <p>! Vérité des faits rapportés.</p> <p>! Respect des délais de l'ordonnance.</p> <p>! Respect des délais de l'employeur.</p> <p>! Respect de la clientèle.</p> <p>! Respect de la confidentialité.</p> <p>! Respect de l'éthique professionnelle.</p>

TÂCHE 3 : INTERVENIR AUPRÈS DE GROUPES

Conditions de réalisation	Critères de performance
<p> Π Cette tâche est effectuée au bureau, dans la communauté, dans les établissements publics, dans les organismes communautaires et dans la rue. Π Cette tâche comporte des risques d'agression physique et d'épuisement professionnel. Π Cette tâche est effectuée individuellement ou en équipe. Π La personne est autonome et consulte au besoin ses collègues ou son supérieur ou sa supérieure. Elle doit cependant justifier le choix de ses interventions. Π En utilisant des lois (notamment la <i>Loi sur les compagnies</i>), des formulaires, les règlements internes de l'organisme, des grilles d'organisation, etc. </p>	<p> ! Sens de l'écoute. ! Assiduité aux rencontres. ! Dynamisme, créativité et autonomie. ! Sens de l'initiative. ! Sens des responsabilités et de l'organisation. ! Bonne connaissance de la problématique de la région et du milieu. ! Respect des objectifs à atteindre. ! Transparence de l'intervention ! Utilisation appropriée de techniques d'animation. ! Respect des normes et des lois. ! Respect de l'éthique professionnelle. ! Respect de la confidentialité. ! Respect de la clientèle. </p>

TÂCHE 4 : INTERVENIR AUPRÈS DES COLLECTIVITÉS OU DE LA COMMUNAUTÉ

Conditions de réalisation	Critères de performance
<p>II Cette tâche est effectuée au bureau, dans la communauté, dans les établissements publics, dans les organismes communautaires et dans la rue.</p> <p>II Cette tâche comporte des risques d'agression physique et d'épuisement professionnel.</p> <p>II Cette tâche est effectuée individuellement ou en équipe.</p> <p>II La personne est autonome et consulte au besoin ses collègues ou son supérieur ou sa supérieure. Elle doit expliquer le choix de ses interventions aux personnes de la communauté ou de la collectivité.</p> <p>II En utilisant des lois (notamment la <i>Loi sur les compagnies</i>), des formulaires, les règlements internes de l'organisme, des grilles d'organisation, etc.</p>	<p>! Bonne connaissance du milieu.</p> <p>! Respect des normes et des lois.</p> <p>! Respect de l'éthique professionnelle.</p> <p>! Respect de la confidentialité.</p> <p>! Respect de la clientèle.</p>

TÂCHE 5 : INTERVENIR AUPRÈS DE PERSONNES EN SITUATION DE CRISE

Conditions de réalisation	Critères de performance
<ul style="list-style-type: none"> II Cette tâche est effectuée au bureau, au domicile de la cliente ou du client, à l'école, etc. II Cette tâche comporte des risques d'agression physique. II Cette tâche comporte des stress liés à la situation d'urgence. II Cette tâche est effectuée individuellement ou conjointement. II Cette tâche nécessite une intervention immédiate. II Cette tâche peut être effectuée avec d'autres personnes (notamment des policières et des policiers). II La personne est généralement autonome et peut consulter, au besoin, ses collègues. Dans les situations complexes, la personne est supervisée. II En utilisant le <i>Code civil du Québec</i>, la <i>Loi sur la protection du malade mental</i>, la <i>Loi sur la protection de la jeunesse</i>, la <i>Loi sur les services de la santé et les services sociaux</i>, le <i>Code criminel</i> et le code d'éthique. II En utilisant des formulaires (prise de contact) et des rapports statistiques. II En utilisant un système d'alarme. II Dans certains cas, cette tâche est effectuée à l'occasion de communications téléphoniques. 	<ul style="list-style-type: none"> ! Jugement sûr dans l'évaluation de la dangerosité de la situation. ! Initiative et créativité. ! Sens des responsabilités. ! Capacité d'adaptation. ! Confiance en soi. ! Attitude calme et sécurisante. ! Respect de l'éthique professionnelle. ! Bonne communication orale et écrite. ! Disponibilité. ! Connaissances appropriée dans le domaine médical (notamment en psychiatrie) et en psychologie.

TÂCHE 6 : ASSURER LA COORDINATION OU LE DÉVELOPPEMENT D'UNE RESSOURCE

Conditions de réalisation	Critères de performance
<ul style="list-style-type: none">II Cette tâche comporte des facteurs de stress.II Cette tâche est effectuée individuellement ou en équipe.II La personne est autonome.II En utilisant des lois, des rapports annuels, des dépliants, des affiches, des formulaires d'adhésion, des cahiers de stage, etc.	<ul style="list-style-type: none">! Autonomie et créativité.! Sens de l'initiative.! Maîtrise du français écrit.! Facilité d'entrer en contact avec les personnes.! Facilité à s'exprimer en public.! Connaissance approfondie de l'organisme.! Curiosité envers les nouveaux modèles d'intervention.! Bon jugement.! Respect de la confidentialité.! Esprit d'équipe.! Participation active aux réunions d'équipe et aux tables de concertation.! Ouverture d'esprit devant les changements.! Sens de l'écoute.! Sens de l'observation.! Sens de l'équité.! Évaluation pertinente des stagiaires et des bénévoles.

4 IMPORTANCE RELATIVE DES TÂCHES, POURCENTAGE DU TEMPS DE TRAVAIL ET DEGRÉ DE COMPLEXITÉ

Les participantes et les participants à l'atelier d'analyse de la situation de travail ont évalué, de façon individuelle, l'importance relative des tâches, le pourcentage du temps de travail y étant consacré (sur une base annuelle) et leur degré de complexité.

Les données présentées dans les pages suivantes correspondent aux moyennes des résultats obtenus.

4.1 Importance relative des tâches

Élaborer un plan d'intervention ou un plan d'action	3,2
Intervenir auprès de personnes en difficulté	1,5
Intervenir auprès de groupes	2,8
Intervenir auprès des collectivités ou de la communauté	4,8
Intervenir auprès de personnes en situation de crise	3
Assurer la coordination ou le développement d'une ressource	4

1 = Tâche jugée la plus importante

6 = Tâche jugée la moins importante

4.2 Pourcentage du temps de travail

Élaborer un plan d'intervention ou un plan d'action	11,9 %
Intervenir auprès de personnes en difficulté	40,4 %
Intervenir auprès de groupes	17,7 %
Intervenir auprès des collectivités ou de la communauté	6,5 %
Intervenir auprès de personnes en situation de crise	10,6 %
Assurer la coordination ou le développement d'une ressource	12,9 %

4.3 Degré de complexité

Élaborer un plan d'intervention ou un plan d'action	2,9
Intervenir auprès de personnes en difficulté	2,8
Intervenir auprès de groupes	2,3
Intervenir auprès des collectivités ou de la communauté	2,8
Intervenir auprès de personnes en situation de crise	1,9
Assurer la coordination ou le développement d'une ressource	3,5

1 = Tâche très complexe
5 = Tâche peu complexe

5 HABILITÉS ET COMPORTEMENTS SOCIOAFFECTIFS

5.1 Habiletés cognitives

Application de connaissances en droit

Une part importante du travail en techniques de travail social consiste à appliquer des lois et des règlements.

On considère que les finissantes et les finissants en techniques de travail social devraient avoir une connaissance minimale des lois. Pour les participantes et les participants, l'acquisition de connaissances plus pointues des lois relève davantage de la responsabilité des employeurs.

Les personnes présentes ont souligné que la profession demande aussi d'être capable de lire et de comprendre des documents légaux.

Enfin, les participantes et les participants ont également rappelé que la technicienne ou le technicien en travail social peut être appelé à témoigner en cour et qu'en conséquence, il serait opportun que le programme d'études englobe l'acquisition de connaissances liées aux procédures judiciaires et à la préparation du témoignage.

Application de connaissances en psychologie

Dans la mesure où une grande partie du travail consiste à intervenir auprès des personnes, les participantes et les participants à l'atelier d'analyse de la situation de travail jugent nécessaire que des notions en psychologie soient introduites dans le programme. On mentionne, notamment, les connaissances liées à la dynamique de la famille, aux phases du développement, aux stades de la vie et à la psychogénèse. Ces connaissances sont utiles pour saisir la psychologie des personnes âgées, des adolescentes et adolescents, des enfants et des familles.

Application de connaissances en santé mentale

Dans la mesure où certaines interventions s'effectuent auprès de personnes ayant des troubles de santé mentale, les participantes et les participants à l'analyse de situation de travail jugent que les finissantes et les finissants devraient avoir des connaissances minimales sur les principales maladies mentales. Ces connaissances servent, notamment, à orienter les personnes et à adopter les attitudes appropriées.

Des personnes présentes à l'atelier ont rappelé l'existence du *Guide des déficiences et de la santé mentale* (DSM 4).

Application de connaissances en santé physique

Des connaissances minimales en santé physique ont également été jugées nécessaires par les participantes et les participants à l'atelier. Ainsi, on souhaite que le programme de formation englobe les caractéristiques de différentes maladies (maladie d'Alzheim, formes de scléroses, etc.).

On souhaite également que la formation permette aux étudiantes et aux étudiants de comprendre les conséquences des maladies sur les gens. On souligne l'importance pour la technicienne et le technicien d'être en mesure d'établir les relations pertinentes entre la santé physique et l'état affectif.

On souhaite aussi qu'il y ait des connaissances en toxicomanie. Ces connaissances permettent de prendre les mesures d'intervention appropriées.

Enfin, bon nombre de personnes ont précisé qu'elles ont, dans leur travail, à utiliser les techniques de réanimation cardio-respiratoire et à donner les premiers soins.

Maîtrise du français

L'ensemble des participantes et les participants a souligné l'importance de la maîtrise du français écrit et parlé dans l'exercice de la profession.

La maîtrise du français écrit et l'utilisation du vocabulaire approprié sont nécessaires pour la rédaction de rapports. Compte tenu des exigences de rédaction, la maîtrise du français écrit doit être accompagnée d'une capacité de synthèse.

Les personnes présentes ont également suggéré que le programme de formation permette l'apprentissage des règles de présentation d'un dossier.

La communication étant primordiale dans l'exercice de la profession, la qualité du français oral devrait aussi occuper une place importante dans la formation.

Utilisation de l'anglais et des langues modernes

Des personnes présentes à l'atelier d'analyse de la situation de travail ont mentionné que de nombreuses interventions s'effectuaient auprès d'une clientèle anglophone ou auprès de néo-Québécoises et de néo-Québécois ne parlant pas le français. Elles ont d'ailleurs rappelé l'existence de postes bilingues dans le réseau de la santé et des services sociaux.

On considère que des connaissances minimales en anglais et dans d'autres langues modernes constituent un atout important pour la technicienne ou le technicien en travail social.

Application de connaissances en sociologie

Les participantes et les participants à l'atelier d'analyse de la situation de travail ont rappelé que les problématiques des clientèles et les méthodes d'intervention n'existent que dans un contexte social. Elles et ils souhaitent, en conséquence, que le programme comporte des notions de sociologie relatives à la place de l'individu dans la société, au fonctionnement de cette société, ainsi qu'aux valeurs et aux idéologies qu'on y trouve.

En référence au contexte multiculturel de la société québécoise, les personnes ont souligné l'importance pour la technicienne ou le technicien en travail social de comprendre les différents systèmes de valeurs et les différentes idéologies.

Applications de connaissances en informatique

De plus en plus, les techniciennes et les techniciens en travail social doivent utiliser des outils informatiques dans la gestion de leur dossier

Parmi les logiciels utiles dans l'exercice de la profession, les participantes et les participants ont mentionné :

- < les logiciels de traitement de texte;
- < les tableurs électroniques;
- < les logiciels de banques de données (à des fins de consultation et de requête);
- < les logiciels de navigation sur *Internet*.

Des personnes ont aussi mentionné l'utilisation de systèmes experts pour la préparation en vue des témoignages en cour.

Habilités liées à la résolution de problèmes

Les participantes et les participants jugent important d'avoir des habiletés de résolution de problèmes pour l'exécution des tâches 2, 3, 4, 5 et 6.

Habilités liées à la planification d'activités

Les personnes présentes jugent important d'avoir des habiletés en planification d'activités pour l'exécution de l'ensemble des tâches.

Habilités liées à la prise de décision

Les participantes et les participants jugent nécessaire d'avoir des habiletés liées à la prise de décision, plus particulièrement pour ce qui est de l'exécution de la tâche 2, compte tenu des conséquences majeures sur la vie des gens que leurs décisions peuvent avoir.

On souligne l'importance de former des personnes aptes à prendre des décisions de façon autonome et à en assumer les risques. On précise également que les techniciennes et les techniciens en travail social doivent être capables d'expliquer leurs décisions.

Habilités liées à la conception de stratégies et de plans

Les participantes et les participants jugent important d'avoir des habiletés dans la conception de stratégies et de plans pour ce qui est de l'exécution de l'ensemble des tâches.

Plus particulièrement, elles et ils jugent que cette habileté est importante lorsqu'il leur faut animer des groupes.

5.2 Habiletés psychomotrices

Dans l'exercice de leur profession, les techniciennes et les techniciens en travail social n'ont pas besoin de posséder des habiletés psychomotrices particulières.

5.3 Habiletés perceptives

Les techniciennes et les techniciens en travail social doivent bien percevoir les attitudes et les sentiments des personnes qu'elles et ils rencontrent. Cette habileté sert notamment à décoder le schéma de comportement de la personne et à saisir ses valeurs.

L'utilisation des habiletés perceptives est fondamentale au moment de l'intervention auprès de personnes en situation de crise, puisqu'elle permet de prévoir l'escalade de la violence.

On souligne aussi l'importance d'être en mesure de décoder le non-dit dans l'animation de groupe.

5.4 Habiletés et comportements socioaffectifs

Habiletés liées à la communication interpersonnelle

Les techniciennes et les techniciens en travail social doivent posséder des habiletés dans le domaine de la communication interpersonnelle afin de pouvoir se faire comprendre, de mieux écouter les personnes et de faire des entrevues. Ces habiletés permettent aussi d'établir une relation adaptée aux besoins de la cliente ou du client.

Les participantes et les participants ont souligné l'importance de la transparence et du respect de la personne dans la communication.

Elles et ils ont précisé qu'une bonne communication entre les personnes est garante de collaborations fructueuses et qu'elle permet souvent d'éviter les conflits.

Habiletés liées à l'animation

Les techniciennes et les techniciens en travail social doivent posséder des habiletés en animation lorsqu'elles et ils effectuent des interventions de groupe et participent à des réunions d'équipe. De plus, elles et ils sont appelés à animer des conseils d'administration et des assemblées générales annuelles.

Les participantes et les participants ont tenu à préciser que les techniques d'animation de groupe variaient selon que le groupe est constitué de personnes volontaires ou non volontaires.

Dans le second cas, les techniciennes et les technicien en travail social doivent formuler des objectifs et attendre des résultats moins importants et être réalistes. Elles et ils doivent mettre l'accent sur certaines techniques d'animation tout en assurant un encadrement et une direction plus fermes.

On insiste sur l'importance de former des étudiantes et des étudiants aptes à intervenir dans un contexte d'autorité.

Habiletés sur le plan personnel

Dans la mesure où elles considèrent être leur propre outil de travail, les personnes présentes à l'atelier jugent important que les techniciennes et les techniciens en travail social aient les habiletés leur permettant d'avoir une bonne connaissance d'eux-mêmes. Ces habiletés permettent aux techniciennes et aux techniciens en travail social de reconnaître leurs limites, préjugés, valeurs, forces, faiblesses, champ d'intérêt et motivations.

Selon ces personnes, la connaissance de soi permet de mieux gérer le stress et amoindrit les risques d'épuisement professionnel.

Enfin, il a été précisé que la capacité d'autocritique et l'ouverture d'esprit sont essentielles à l'exercice de la profession.

Attitudes liées à la santé et à la sécurité

Les participantes et les participants ont mentionné qu'il était important d'appliquer des techniques de gestion du stress dans leur travail. Elles et ils ont également souligné la nécessité pour les techniciennes et les techniciens de prendre des mesures de sécurité, entre autres adopter une attitude appropriée dans les interventions comportant des risques d'agression physique.

6 SUGGESTIONS CONCERNANT LA FORMATION

Liens entre le milieu de travail et la formation

Les participantes et les participants à l'atelier se sont prononcés en faveur de stages à l'intérieur du programme d'études. Elles et ils ont mentionné que les stages permettent aux élèves de vérifier leur choix de carrière et de mieux connaître les différentes clientèles. Les personnes présentes ont souligné que les objectifs des trois stages (observation, intégration et intervention) du programme actuel répondent de façon pertinente aux besoins de formation.

Certaines des personnes présentes ont déploré que des milieux de travail (notamment des CLSC) n'accueillent pas de stagiaires en *Techniques de travail social*.

De nombreux participants et participantes jugent important que les stages se poursuivent pendant plus d'une session étant donné que l'intervention en techniques de travail social est souvent une intervention à long terme.

Certaines personnes suggèrent aussi que les étudiantes et les étudiants fassent du bénévolat dans les organismes communautaires pendant leurs études.

Enfin, les participantes et les participants ont dit regretter que les stages ne soient pas rémunérés. Elles et ils souhaitent que les établissements d'enseignement collégial étudient la possibilité d'offrir le nouveau programme selon la formule alternance travail-études ou selon le régime coopératif.

Stratégies pédagogiques

Les participantes et les participants à l'atelier ont suggéré plusieurs stratégies pédagogiques. Ainsi, on conseille :

- < de faire simuler des témoignages devant les tribunaux;
- < d'utiliser les jeux de rôle;
- < d'utiliser l'audiovisuel dans les entrevues;

< d'expérimenter des techniques de groupe;

- < d'inviter des personnes à apporter des témoignages et à prononcer des conférences sur différents problèmes sociaux;
- < de favoriser les recherches sur le terrain;
- < d'avoir une approche conscientisante au sujet de la problématique sociale.

Critères de sélection des étudiantes et des étudiants

Les participantes et les participants à l=atelier d=analyse de la situation de travail sont favorables à l=application de critères de sélection pour ce qui est de l'admission au programme. Ces critères de sélection devraient permettre de vérifier le savoir-être de la personne, plus particulièrement l'ouverture d'esprit et le respect de l'autre.

On mentionne qu=on ne devrait pas admettre dans le programme des étudiantes et des étudiants qui ont des problèmes personnels.

Pour l=application des critères de sélection, on suggère de faire des entrevues ou d=imposer des épreuves avant l'admission des personnes.

Enfin, on juge important que tout au long de la formation, les enseignantes et les enseignants indiquent aux étudiantes et aux étudiants les attitudes à corriger.

7 ÉVOLUTION PRÉVISIBLE DES TÂCHES

Les participantes et les participants à l'atelier se sont prononcés sur l'évolution prévisible de leurs tâches compte tenu de la réforme de la santé et des services sociaux, du virage communautaire et des changements en cours dans la société. Elles et ils ont conclu que l'ensemble des tâches devrait prendre de l'ampleur au cours des prochaines années et ont mentionné les raisons motivant leur prévision.

TÂCHE 1 : ÉLABORER UN PLAN D'INTERVENTION OU UN PLAN D'ACTION

Les principales raisons expliquant l'augmentation de la tâche sont :

- < l'alourdissement des problématiques des clientèles;
- < la hausse du nombre de clients et clientes;
- < la diversification des clientèles dans les CTQ ;
- < les compressions budgétaires.

TÂCHE 2 : INTERVENIR AUPRÈS DE PERSONNES EN DIFFICULTÉ

Les principales raisons expliquant l'augmentation de la tâche sont :

- < le vieillissement de la population;
- < l'alourdissement des problématiques des clientèles;
- < la détérioration du tissu social;
- < la diversification de la clientèle;
- < l'émergence de nouvelles problématiques sociales;
- < la mise au point de solutions de rechange au placement en établissement et de l'intervention directe dans le milieu.

TÂCHE 3 : INTERVENIR AUPRÈS DE GROUPES

On mentionne que l'intervention auprès des groupes a le bénéfice de réduire l'isolement des personnes et qu'elle a un caractère préventif. De plus, elle coûte moins cher pour l'employeur, que l'intervention individuelle. Pour ces raisons, ce type d'intervention devrait être plus fréquent dans l'avenir.

Une représentante du milieu communautaire a aussi mentionné que la responsabilité de l'intervention auprès des groupes pourrait être davantage confiée à des organismes communautaires.

TÂCHE 4 : INTERVENIR AUPRÈS DES COLLECTIVITÉS OU DE LA COMMUNAUTÉ

On souligne que les régions deviendront plus autonomes dans le choix des priorités d'intervention et qu'il y aura une obligation de partenariat pour établir ces priorités et cibler les clientèles. Pour ces raisons, ce type d'intervention devrait être plus fréquent dans l'avenir.

TÂCHE 5 : INTERVENIR AUPRÈS DE PERSONNES EN SITUATION DE CRISE

L'intensification des conditions propices à l'écllosion de situations de crise explique pourquoi cette tâche prendra de l'ampleur dans l'avenir. Les conditions propices à l'écllosion de situation de crise qui ont été mentionnées par les participantes et les participants sont :

- < la perte d'emploi;
- < l'épuisement et l'éclatement des familles;
- < la montée de la violence;
- < la montée de l'individualisme;
- < la perte d'autonomie financière;
- < la fermeture des hôpitaux;
- < l'incidence plus élevée des problèmes de santé mentale.

TÂCHE 6 : ASSURER LA COORDINATION OU LE DÉVELOPPEMENT D'UNE RESSOURCE

Bon nombre d'employeurs exigent des techniciennes et des techniciens en travail social qu'elles et ils fassent davantage de coordination et soit plus efficaces dans leur recherche de ressources.

Les participantes et les participants ont souligné que l'encadrement de bénévoles pourrait aussi prendre une plus grande place, puisque certains milieux de travail ont tendance à recourir aux services de ce type de personne-ressource plutôt que d'engager du personnel rémunéré.