



Ordre des travailleurs sociaux  
et des thérapeutes conjugaux  
et familiaux du Québec

**L'HUMAIN.** AVANT TOUT.

**Le référentiel d'activité  
professionnelle lié à l'exercice  
de la profession de travailleuse  
sociale ou travailleur social au  
Québec**

---

---

**Comité directeur du projet à l'Ordre des travailleurs sociaux  
et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec  
(OTSTCFQ)**

Ghislaine Brosseau, T.S.  
Secrétaire et directrice générale  
OTSTCFQ

Pauline Morissette, T.S., Ph.D.  
Professeure titulaire retraitée  
École de service social, Université de Montréal  
Agente de recherche  
OTSTCFQ

Marielle Pauzé, T.S.  
Directrice des admissions  
Responsable du projet  
OTSTCFQ

Marie-Lyne Roc, T.S., M.Sc.  
Chargée d'affaires professionnelles  
OTSTCFQ

Paul Simard, T.S.  
Chef du service social  
Direction des regroupements clientèles  
Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM)

**Équipe de production du document à la société  
Éduconseil inc.**

Lise Horth  
Directrice générale et des communications  
Coresponsable du projet

Gilbert Rousseau  
Président et directeur des services administratifs  
Coresponsable du projet

***Lecture critique du document***

Catherine Bouchard  
Membre de l'équipe professionnelle  
Analyste

Suzie Chamberland  
Membre de l'équipe professionnelle  
Analyste

**Contribution financière à la réalisation du projet**

**Immigration  
et Communautés  
culturelles**

**Québec** 

---

**© Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes  
conjugaux et familiaux du Québec, 2012**

La société Éduconseil inc. cède les droits d'auteur à l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec pour le référentiel d'activité professionnelle lié à l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social au Québec. Toutefois, elle réserve les droits d'auteur en ce qui a trait au modèle qu'elle a mis au point pour élaborer un tel produit et, ainsi, conserve tous les droits d'utilisation de ce modèle au regard d'autres professions.

---

---

# Table des matières

<b>Glossaire .....</b>	<b>V</b>
<b>Présentation.....</b>	<b>1</b>
<b>1 Le processus d'élaboration et de validation du référentiel d'activité professionnelle .....</b>	<b>3</b>
1.1 La raison d'être du projet et les modalités de sa réalisation.....	3
1.2 La méthode suivie pour produire le référentiel d'activité professionnelle.....	4
1.3 Le modèle conceptuel adopté pour produire le référentiel d'activité professionnelle.....	5
<b>2 Les caractéristiques de l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social. 13</b>	<b>13</b>
2.1 Les aspects juridiques de l'exercice de la profession.....	13
2.1.1 Le champ d'exercice de la profession et les activités réservées.....	13
2.1.2 L'accès au permis d'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social .....	15
2.2 Le contexte de travail des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux.....	17
2.2.1 L'environnement physique de travail des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux.....	17
2.2.2 L'environnement organisationnel de travail des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux....	18
2.2.3 Les ressources utilisées par les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux .....	18
2.2.4 Les risques pour la santé et la sécurité au travail .....	19
<b>3 L'exposé des exigences et des compétences propres à la profession.....</b>	<b>21</b>
3.1 Les assises de l'exercice de la profession.....	21
3.1.1 Le contexte de concrétisation des dimensions opérationnelles des compétences.....	21
3.1.2 Les éléments du savoir sous-jacents à la maîtrise des compétences.....	24
3.1.3 Les attitudes et les comportements professionnels attendus.....	30
3.2 La vue d'ensemble des compétences associées à l'exercice de la profession .....	31
3.3 La description détaillée des compétences associées à l'exercice de la profession .....	32
<b>Bibliographie .....</b>	<b>59</b>
<b>Annexe I Liste des personnes qui ont participé à une entrevue.....</b>	<b>73</b>
<b>Annexe II Liste des personnes qui ont participé au groupe de discussion .....</b>	<b>75</b>
<b>Annexe III Répertoire des verbes d'action utilisés dans la production du référentiel d'activité professionnelle .....</b>	<b>77</b>



---

## Glossaire

Le glossaire se divise en deux sections. La première propose une définition de mots ou d'expressions qui se rapportent à l'exercice de la profession et la seconde, une définition des mots choisis pour désigner les critères devant servir à la vérification de la maîtrise de chaque compétence.

### Les mots ou les expressions qui se rapportent à l'exercice de la profession

Terme	Signification
Accompagnement	<p>L'accompagnement en travail social peut revêtir les deux sens suivants. 1<sup>er</sup> sens : Action d'aller en compagnie avec; personne(s) qui accompagne(nt). 2<sup>e</sup> sens : Action de soutenir. (Paul ROBERT, <i>Le Petit Robert 2011</i>, Paris, Dictionnaires Le Robert – SEJER, 2010, ci-après désigné simplement comme Le Petit Robert).</p> <p>Précision : L'action de soutenir peut viser un ensemble de [stratégies d'intervention] et de mesures de suivi [...] qui facilitent des prises de conscience, qui aident les personnes à développer leurs compétences et à les mettre en œuvre, à trouver leurs propres solutions et à les appliquer. Aussi, l'accompagnement peut-il se rapporter au développement des aptitudes, à l'amélioration de l'efficacité, à l'adaptation à une situation nouvelle comme l'intégration à de nouvelles fonctions, à la résolution de problèmes existants ou à venir, à la mise en place de stratégies centrées sur les objectifs, à la construction de relations humaines efficaces et épanouissantes, et au maintien et à l'enrichissement des compétences d'une personne. (Définition adaptée de celle proposée dans le site Internet du GRAND DICTIONNAIRE TERMINOLOGIQUE, Office québécois de la langue française [www.gdt.oqlf.gouv.qc.ca], ci-après désigné simplement comme GDT)</p>
Alliance collaborative	<p>L'alliance collaborative est constituée de composantes qui peuvent être divisées comme suit. Il y a les composantes associées à l'établissement d'une alliance à l'aide de l'empathie, de la réceptivité, de la compréhension, etc. Il y a aussi les composantes liées à l'engagement et à la mobilisation vers des objectifs thérapeutiques, de développement ou d'adaptation. (ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC, <i>Rapport des groupes de travail du projet Les compétences du travailleur social</i>, Montréal, OTSTCFQ, 2011, ci-après désigné simplement comme Rapport des groupes de travail)</p>
Analyse en travail social	<p>L'analyse des informations recueillies reflète la compréhension de la situation de la personne par le travailleur social. Il formule alors des hypothèses cliniques à partir desquelles le plan ou les stratégies d'intervention sont développés. Les caractéristiques de la personne et celles de son environnement sont mises en interrelation afin d'évaluer le fonctionnement social, pour ainsi traduire les aspects dynamiques et multicausaux de la situation-problématique [...]. De plus, le professionnel différencie les faits des présuppositions. Les présuppositions ne s'appuient pas sur un fait et un manque d'informations empêche de les confirmer ou de les infirmer. (ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC, <i>Cadre de référence – L'évaluation du fonctionnement social</i>, Montréal, OTSTCFQ, 2011, ci-après désigné simplement comme L'évaluation du fonctionnement social)</p>
Approche populationnelle	<p>Approche en recherche, gestion et développement qui cible des populations, des groupes et des communautés. Elle porte sur la compréhension des modes d'influence des déterminants de la santé et des effets de leurs interactions. Elle porte également sur l'élaboration d'interventions nouvelles, sur le développement des stratégies appropriées pour leur mise en œuvre, et sur l'évaluation de leur efficacité et de leur impact sur la santé de la population. Les objets d'études comprennent : l'analyse des problèmes de santé et des risques, leur évolution et leurs conséquences, en rapport avec les caractéristiques des populations touchées; l'identification et la compréhension des déterminants de l'état de santé d'une population; l'élaboration, l'expérimentation et l'évaluation des stratégies d'intervention efficaces et</p>

Terme	Signification
	adaptées aux situations et aux besoins cernés. (CENTRE HOSPITALIER DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL, <i>Glossaire canadien sur la prestation sécuritaire des soins et services au patient</i> , document préparé par la Direction de la gestion de l'information et de la qualité-performance, Montréal, CHUM, 2004, ci-après désigné simplement comme Glossaire canadien)
Autoévaluer (s'autoévaluer dans le processus relationnel)	Être capable de s'autoévaluer, c'est avoir conscience de soi en intervention, ce qui consiste à reconnaître ses valeurs, ses mythes, ses préjugés et leurs effets dans l'intervention. Il faut aussi être conscient de ses limites. (Rapport des groupes de travail)
Bienveillance	Sentiment par lequel on veut du bien à quelqu'un. (Le Petit Robert)  Précision : La notion de bienveillance [...] se situe au niveau de l'intention des professionnels. Elle consiste à aborder l'autre [...] avec une attitude positive et avec le souci de faire le bien pour lui. En outre, parce qu'elle comporte la dimension de veille, cette notion revêt aussi bien un caractère individuel que collectif. De ce concept, il convient de retenir l'importance de l'intention envers l'autre, intention que viendront soutenir et expliciter le projet individuel d'accompagnement et le projet d'établissement et de service. (AGENCE NATIONALE DE L'ÉVALUATION ET DE LA QUALITÉ DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX, <i>Recommandations de bonnes pratiques professionnelles – La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre</i> , France, ANESM, 2008)
Champ d'exercice	Le champ d'exercice d'une profession énonce les principales activités exercées par ses membres de sorte qu'on puisse en saisir la nature et la finalité. Le champ d'exercice n'est pas réservé. Il ne couvre pas par ailleurs l'ensemble des activités exercées par les membres d'une profession donnée, mais plutôt il : 1) permet de distinguer une profession d'une autre et d'en établir ainsi la marque distinctive; 2) propose l'essentiel de ce qui est pratiqué par la majorité des membres; 3) précise la finalité de l'intervention du professionnel dans ce qu'elle a de particulier. (COMITÉ D'EXPERTS [PRÉSIDIÉ PAR JEAN-BERNARD TRUDEAU], <i>Partageons nos connaissances – Modernisation de la pratique professionnelle en santé mentale et en relations humaines</i> , Québec, Office des professions du Québec, 2005)
Client	Le client est tout individu, couple, famille, groupe de personnes, organisme, collectivité ou société auquel le travailleur social [...] dispense ses services ou auprès duquel il accomplit son acte professionnel. Les services peuvent être dispensés dans tout type d'établissement, privé ou public, dans un organisme communautaire, dans un organisme à but non lucratif, dans une entreprise privée ou en pratique autonome. (ORDRE PROFESSIONNEL DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DU QUÉBEC, <i>Guide de normes pour la tenue des dossiers et des cabinets de consultation</i> , Montréal, OPTSQ, 2007, ci-après désigné simplement comme Guide de normes)
Code de déontologie	Texte réglementaire énonçant les règles de conduite professionnelle qui régissent l'exercice d'une profession ou d'une fonction et faisant état des devoirs, des obligations et des responsabilités auxquels sont soumises les personnes qui l'exercent.  Précision : En anglais, le terme <i>code of ethics</i> désigne aussi bien le concept de « code d'éthique » que celui de « code de déontologie ». Toutefois, en français, le terme code d'éthique fait plutôt référence au texte qui énonce les valeurs et les principes à connotation morale ou civique auxquels adhère une organisation et qui servent de guide à un individu ou à un groupe afin de l'aider à juger de la justesse de ses comportements. Le terme <i>code de conduite</i> , parfois confondu avec <i>code de déontologie</i> et <i>code d'éthique</i> , désigne particulièrement un ensemble de règles écrites qu'une entreprise ou un organisme s'engage à observer et qui régissent la conduite de son personnel et de ses dirigeants. (GDT)

Terme	Signification
Collectivité	[La collectivité renvoie] aux grands groupes, aux communautés locales, aux populations ou clientèles-cibles. (ORDRE PROFESSIONNEL DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DU QUÉBEC, <i>Guide pour la pratique professionnelle des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux en milieu communautaire</i> , Montréal, OPTSQ, 2008)
Confidentialité	Propriété d'une information ou de renseignements personnels qui ne doivent pas être divulgués à des personnes ou à des entités non autorisées. (GDT)
Conscience de soi	La conscience de soi est la capacité de reconnaître ses propres sentiments, ses attitudes, ses valeurs, ses mythes, ses préjugés, ses biais, etc. et de saisir leur influence sur son intervention. (Madeleine BEAUDRY et Germain TROTTIER, <i>Les habiletés d'intervention en service social individuel et familial – Développement et évaluation</i> , Québec, Université Laval, École de service social, 2001, ci-après désigné simplement comme Les habiletés d'intervention en service social)
Consentement libre et éclairé	Le consentement est libre s'il est obtenu sans aucune pression ou discrimination de la part du professionnel et si le client consent en toute confiance. Le consentement est éclairé si le client consent en toute connaissance de cause, c'est-à-dire qu'il dispose de tous les renseignements appropriés et nécessaires dans les circonstances et qu'il est informé des conséquences de son consentement. (Définition élaborée à partir d'un texte présenté à ce sujet par l'Ordre dans le document cité précédemment et intitulé <i>Guide de normes pour la tenue des dossiers et des cabinets de consultation</i> )
Consultante ou consultant	Spécialiste [...] à qui l'on fait appel afin d'obtenir un avis au sujet d'une question ou de l'aide pour résoudre un problème précis. (GDT)
Déontologie	Ensemble des règles et des normes qui régissent une profession ou une fonction, la conduite des personnes qui l'exercent ainsi que les rapports entre celles-ci et leurs clients ou le public. Ce sont les ordres professionnels qui déterminent les règles de déontologie et qui s'assurent de leur respect. (GDT) Se reporter aussi au terme <i>code de déontologie</i> .
Déterminants sociaux de la santé	Les déterminants sociaux de la santé sont les circonstances (conditions) dans lesquelles les individus naissent, grandissent, vivent, travaillent et vieillissent ainsi que les systèmes mis en place pour faire face à la maladie. Ces circonstances (conditions) qui reflètent des choix politiques, dépendent de la répartition du pouvoir, de l'argent et des ressources à tous les niveaux, mondial, national et local. Les déterminants sociaux de la santé sont l'une des principales causes des inégalités en santé, c'est-à-dire des écarts injustes et importants que l'on enregistre au sein d'un même pays ou entre les différents pays du monde. (Site Internet de l'ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ [ <a href="http://www.who.int/social_determinants/fr/">www.who.int/social_determinants/fr/</a> ])
Développement professionnel continu	Le développement professionnel continu est le moyen par lequel les personnes exerçant une activité professionnelle maintiennent, perfectionnent et élargissent leurs connaissances et leurs compétences, et développent les qualités personnelles requises dans leur vie professionnelle [...]. (TUNING EDUCATIONAL STRUCTURES IN EUROPE, <i>Contribution des universités au processus de Bologne – Une introduction</i> , Bilbao, Publications de la Universidad de Deusto, s. d.)
Données probantes	Les données probantes sont les renseignements qui se rapprochent le plus des faits d'un sujet. La forme qu'elles prennent dépend du contexte. Les résultats de recherches de haute qualité, qui reposent sur une méthodologie appropriée, sont les données probantes les plus précises. Comme les recherches sont souvent incomplètes et parfois contradictoires ou non disponibles, d'autres catégories de renseignements sont nécessaires pour les compléter ou les remplacer. Les données probantes constituant la base sur laquelle se fonde une décision sont composées de multiples formes de données, combinées de manière à établir un équilibre entre rigueur et convenance, le premier de ces deux aspects étant toutefois préféré au deuxième. (Site Internet de la FONDATION CANADIENNE DE LA RECHERCHE SUR LES SERVICES DE SANTÉ [ <a href="http://www.fcrss.ca">www.fcrss.ca</a> ])

Terme	Signification
Dossier	Le dossier est un document à valeur juridique dans lequel sont consignés tous les renseignements relatifs au client qui demande et reçoit des services professionnels, ainsi que tous les renseignements pertinents à ces services. Le dossier est celui du client ou de l'utilisateur : le professionnel, l'établissement ou l'organisme en est le gardien légal, non le propriétaire. (Guide de normes)
Écoute	L'écoute en travail social peut être associée au fait d'adopter une attitude exempte de jugement de valeurs et marquée par l'ouverture d'esprit, le respect à l'égard d'autrui, la bienveillance et l'empathie et d'utiliser des techniques de communication, dont le reflet et la reformulation, propres à favoriser la compréhension de la personne dans ce qu'elle vit, à permettre l'établissement d'une relation ou d'un lien de confiance avec celle-ci et à l'amener à prendre conscience par elle-même de ses besoins, de ses attentes et de ses possibilités et, par conséquent, à mieux s'assumer ou se prendre en charge. (Définition adaptée de celle donnée à l'écoute active dans le site Internet de CAP SANTÉ OUTAOUAI [www.capsante-outaouais.org], ci-après désigné simplement comme Cap Santé-Outaouais)
Empathie	Faculté de se mettre à la place d'autrui, de percevoir ce qu'il ressent. (Marie-Éva de VILLERS, <i>Multidictionnaire de la langue française</i> , cinquième édition, Montréal, Québec Amérique, 2010, ci-après désigné simplement comme Multidictionnaire de la langue française)  Précision : L'empathie est la capacité d'une personne à rentrer dans le monde subjectif de l'autre; de saisir ce que l'autre éprouve et ressent; de manifester à l'autre l'importance de ce qu'il est et de ce qu'il fait. L'empathie est une manière personnelle d'être et non seulement une attitude qu'on adopte dans l'exercice d'un rôle professionnel. Il y a deux dimensions à l'empathie : 1) Comprendre la personne à partir de ce qu'elle dit explicitement; 2) Comprendre l'implicite de son dire. (Les habiletés d'intervention en service social)
Empathie sociale	L'empathie sociale consiste à ajouter une dimension sociale à celle de refléter les pensées et les sentiments personnels, c'est-à-dire essayer de comprendre si le client se sent politiquement, économiquement ou socialement inférieur à cause de l'une ou l'autre de ses caractéristiques personnelles. (Les habiletés d'intervention en service social)
<i>Empowerment</i>	Les pratiques d' <i>empowerment</i> visent à reconnaître la capacité des personnes et des communautés à exercer un contrôle sur la définition et la nature des changements qui les concernent. L' <i>empowerment</i> est imprégné par l'idée du changement social tant au niveau individuel que collectif. Cette démarche repose sur la disponibilité et l'accessibilité des ressources du milieu, ainsi que la volonté et la capacité des personnes à prendre en main leur destinée. L' <i>empowerment</i> est un processus qui s'appuie sur l'implication active et dynamique des personnes dans leur contexte environnemental, en prenant en compte les réalités individuelles. (Laurent OTT et Stéphane RULLAC [sous la direction de], <i>Dictionnaire pratique du travail social</i> , Paris, Dunod éditeur, 2010)
Environnement immédiat	L'environnement immédiat a une influence sur la vie quotidienne de la personne. Il fait référence aux interrelations entre la personne et les différents acteurs présents dans son milieu de vie. Il comprend la composition du réseau de la personne (les membres de sa famille, ses amis, son voisinage, ses collègues de travail), ses conditions de vie et matérielles, les caractéristiques de son quartier ainsi que les ressources formelles. (L'évaluation du fonctionnement social)
Environnement sociétal	L'environnement sociétal tient compte des valeurs, des normes ainsi que des politiques sociales et économiques de la société et de la communauté d'appartenance de la personne. Il influence le quotidien d'une personne puisqu'il est composé de ressources, d'opportunités, d'obstacles et de contraintes qui ont des impacts sur son fonctionnement social et sur l'émergence ou non de problèmes sociaux, tels que la discrimination, les injustices et l'oppression. (L'évaluation du fonctionnement social)
Équipe interdisciplinaire	Dans une équipe interdisciplinaire, les résultats des évaluations, des observations et des interventions réalisées par les différents professionnels et autres intervenants sont mis en



Terme	Signification
	commun en vue de partager une compréhension globale de la situation et de s'entendre sur des objectifs communs d'interventions. Les membres de l'équipe interdisciplinaire travaillent ensemble. (OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC, <i>Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines – Guide explicatif</i> , Québec, 2012, ci-après désigné simplement comme Guide explicatif)
Équipe multidisciplinaire	Dans une équipe multidisciplinaire, les différents professionnels et autres intervenants mobilisés ne sont pas nécessairement regroupés dans un même lieu de travail. Ces équipes peuvent même être « virtuelles » au sens où les différents professionnels indépendants peuvent être sollicités à titre de consultants experts et expérimentés de façon plus ou moins concertée. Il est important de souligner que le travail d'un seul de ces professionnels ne peut suffire pour conclure dans plusieurs situations. (Guide explicatif)
Éthique	Discipline de la philosophie ayant pour objet l'examen des principes moraux au regard de ce qui est jugé souhaitable et qui sont à la base de la conduite d'un individu ou d'un groupe. Lorsqu'elle est appliquée à un domaine d'activité, l'éthique est un processus de réflexion continu sur le sens et les conséquences multiples des actions. Il ne faut pas confondre l'éthique avec la déontologie, qui se rapporte à l'ensemble des devoirs d'un membre d'une profession libérale. (GDT)
Évaluation (du fonctionnement social ou évaluation psychosociale)	L'évaluation est une activité incontournable dans la pratique professionnelle du travailleur social. Elle vise à produire une compréhension de la situation d'une personne à un moment précis, avec sa participation, pour ensuite émettre des hypothèses cliniques, formuler une opinion professionnelle et dégager des recommandations qui servent de base pour l'action, en s'appuyant sur les savoirs issus de la pratique, les connaissances scientifiques et les assises théoriques. L'évaluation reflète les forces et les ressources de la personne ainsi que celles de son milieu, tout en analysant ses conditions de vie, avec une attention particulière aux questions d'oppression, de discrimination, d'exclusion, de stigmatisation ainsi qu'aux inégalités sociales et économiques.  Précision : Les évaluations réalisées dans un contexte d'adoption ou d'ouverture de régimes de protection du majeur ou du mandat donné en prévision de l'incapacité du mandant continueront de s'appeler « évaluation psychosociale » étant donné que cette terminologie est utilisée dans le Code civil. (L'évaluation du fonctionnement social)
Évaluation détaillée	L'évaluation détaillée étudie et analyse la situation de la personne, mais plus en profondeur. L'évaluation détaillée inclut davantage d'éléments sur la situation de la personne et cherche à faire plus de liens entre eux. Une opinion professionnelle et des recommandations sont également émises et elles orientent les stratégies d'intervention ou le plan d'intervention. (L'évaluation du fonctionnement social)
Évaluation sommaire	L'évaluation sommaire est plus concise et ciblée. C'est un premier regard d'un professionnel sur la situation de la personne. Il étudie et analyse la situation de la personne de façon exploratoire. Le rapport se conclut par la formulation d'une opinion professionnelle et par des recommandations, comme des stratégies d'intervention. (L'évaluation du fonctionnement social)
Expertise	Connaissance et compétence d'expert, soit d'une personne qui, à titre de membre d'un ordre professionnel, exerce une activité à caractère intellectuel ou technique reposant sur une formation poussée exigeant des connaissances particulièrement vastes qu'elle doit tenir à jour. (GDT)
Formation professionnelle continue	Formation professionnelle axée sur l'acquisition, l'approfondissement ou le recyclage de connaissances ou de techniques et sur le développement d'habiletés, et destinée aux personnes ayant déjà quitté l'école. (GDT)
Gestionnaire de cas	La travailleuse sociale ou le travailleur social qui agit à titre de gestionnaire de cas coordonne le plan de services individualisés élaboré par divers partenaires dispensateurs de services. Le

Terme	Signification
	rôle du gestionnaire de cas est d'assurer des services continus et adéquats au client – quel que soit le lieu de prestation de ces services – et d'actualiser le plan de services individualisés élaboré pour le client, de façon ininterrompue, tout au long de son parcours dans le réseau de la santé et des services sociaux. (ORDRE PROFESSIONNEL DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DU QUÉBEC, <i>Le travailleur social, La travailleuse sociale – Gestionnaire de cas</i> , Montréal, OPTSQ, 2006, ci-après désigné simplement comme Gestionnaire de cas)
Habitue de vie	<p>Ensemble d'habitudes qui assurent la survie et l'épanouissement d'une personne dans sa société tout au long de son existence. (GDT)</p> <p>Précision : Une habitude de vie est une activité courante ou un rôle social valorisé par la personne ou son contexte socio-culturel selon ses caractéristiques (âge, sexe, identité socio-culturelle, etc.). Elle assure la survie et l'épanouissement d'une personne dans sa société tout au long de son existence. Selon la classification québécoise, les grandes catégories des habitudes de vie sont : 1) la nutrition 2) la condition corporelle 3) les soins personnels 4) la communication 5) l'habitation 6) les déplacements 7) les responsabilités 8) les relations interpersonnelles 9) la vie communautaire 10) l'éducation 11) le travail 12) les loisirs 13) les autres habitudes. (Patrick FOUGEYROLLAS et autres, <i>Classification québécoise – Processus de production du handicap</i>, Québec, Réseau international sur le Processus de production du handicap, 1998)</p>
Intervenante-pivot ou intervenant-pivot	La travailleuse sociale ou le travailleur social qui agit à titre d'intervenante-pivot ou d'intervenant-pivot coordonne le plan d'intervention interdisciplinaire élaboré par les membres de l'équipe interdisciplinaire d'un établissement. Le rôle de l'intervenante-pivot ou de l'intervenant-pivot est d'assurer et de favoriser la continuité des services au client et la concertation de l'équipe au regard du plan d'intervention interdisciplinaire. (Gestionnaire de cas)
Jugement	Faculté de l'esprit permettant de bien juger de choses qui ne font pas l'objet d'une connaissance immédiate certaine, ni d'une démonstration rigoureuse; l'exercice de cette faculté. (Le Petit Robert)
Jugement éthique	Le jugement est une appréciation que nous portons sur quelqu'un ou quelque chose à la suite d'un raisonnement. Dans une perspective éthique, le jugement est une façon de poser une appréciation à partir des critères d'évaluation spécifiques que sont les valeurs. Le jugement éthique permet de prendre une décision responsable. La dynamique de l'éthique repose sur l'exercice d'un jugement par les individus. (Yves BOISVERT et autres, <i>Raisonnement éthique dans un contexte de marge de manœuvre accrue : clarification conceptuelle et aide à la décision</i> , Québec, gouvernement du Québec, 2003)
Mode de vie	Manière d'être et façons de vivre des personnes prises individuellement ou en groupe. Le mode de vie se caractérise par les types de consommation (utilisation du revenu), les façons de se vêtir, de s'alimenter, de se loger, la durée du travail, les comportements culturels, religieux, sociaux, etc. (GDT)
Niveau de langue	Façon de s'exprimer en fonction des situations ou des personnes à qui on s'adresse. (Multidictionnaire de la langue française)
Norme	Document, établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, qui fournit, pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques, pour des activités ou leurs résultats, garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné. Il convient que les normes soient fondées sur les acquis conjugués de la science, de la technique et de l'expérience, et visent à l'avantage optimal de la communauté. (GDT)
Norme sociale	Règle ou critère régissant la conduite en société ou permettant d'apprécier la conformité des conduites aux usages, aux mœurs et aux lois. (GDT)
Opinion professionnelle en travail social	L'opinion professionnelle découle de l'analyse de la situation. Dans la formulation de son opinion, le travailleur social doit nommer, cibler et prioriser les problèmes tout en qualifiant leur sévérité, leur gravité et leur intensité [...]. Il partage son opinion professionnelle et ses

Terme	Signification
	recommandations avec la personne pour valider sa perception et pour l'enrichir de son point de vue, considérant qu'elle est l'experte de sa situation. Il en discute également avec elle dans une visée de réappropriation ou de renforcement de sa capacité d'agir sur sa situation. L'opinion professionnelle est également transmise à d'autres intervenants, le cas échéant, qui sont ou qui seront impliqués auprès de la personne, afin d'assurer une collaboration et une continuité de l'intervention entre les dispensateurs de services. (L'évaluation du fonctionnement social)
Partenaire	Organisation avec laquelle une autre organisation collabore pour atteindre des objectifs convenus en commun. Par <i>organisation</i> on entend ici un groupement, régi ou non par des institutions, qui se propose des buts déterminés. Il peut s'agir d'un organisme, d'une entreprise, d'une association, d'un syndicat ou de diverses entités. (GDT)
Partenariat	Le partenariat peut se définir comme un rapport complémentaire et équitable entre deux parties différentes par leur nature, leur mission, leurs activités, leurs ressources et leur mode de fonctionnement. Dans ce rapport, les deux parties ont des contributions mutuelles différentes mais jugées essentielles. Le partenariat est donc fondé sur un respect et une reconnaissance mutuelle des contributions et des parties impliquées dans un rapport d'interdépendance. (Cristina de ROBERTIS, <i>Méthodologie de l'intervention en travail social</i> , sixième édition, Paris, Bayard Éditions, 2007).
Personne significative	La personne significative est toute personne qui a un lien privilégié (autre que les liens familiaux) avec le client et agit en sa faveur ou dans son intérêt, à qui le travailleur social [...] a recours pour dispenser ses services. (Guide de normes)
Plan d'action ou d'intervention	Plan présentant les actions à mener et les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs d'une unité de travail. (GDT)  Précision : Faire un plan d'intervention constitue la deuxième étape [à la suite de l'analyse] du processus d'intervention. C'est à ce moment que le travailleur social, en se servant des informations qu'il a recueillies à l'étape précédente, celle de l'évaluation et de l'analyse qu'il en a faite, planifie une démarche logique d'intervention. Lui et le client déterminent ensemble les stratégies susceptibles d'être les plus efficaces dans la situation, les possibilités, les ressources et les capacités du client et de son environnement. Un plan d'intervention s'articule autour d'un certain nombre de composantes, soit les buts, les objectifs de l'intervention, les cibles et les stratégies. (Adje VAN DE SANDE, Michel-André BEAUVOLSK et Gilles RENAULT (en collaboration avec Anne-Marie David et Ginette Hubert), <i>Le travail social – Théories et pratiques</i> , Boucherville, Gaëtan Morin éditeur, 2002)
Politique	Ensemble de principes généraux indiquant la ligne de conduite adoptée par une organisation privée ou publique, dans un secteur donné, et qui guident l'action ou la réflexion dans la gestion de ses activités. (GDT)
Population cible	Groupe de personnes faisant l'objet d'une étude, d'une enquête, d'une campagne d'information, d'une action à visée sanitaire ou sociale, etc. (GDT)
Pratiques d'excellence (meilleures pratiques)	Savoirs ou manières de faire qui, dans une organisation, conduisent au résultat souhaité et qui sont portés en exemple auprès des pairs afin de leur faire partager l'expérience qui permettra une amélioration collective. (GDT)
Pratique du travail social	L'Ordre conçoit la pratique du travail social sous l'angle de la recherche de rapports satisfaisants entre les personnes et leurs contextes de vie, favorisant ainsi le bien-être, la participation sociale et citoyenne ainsi que le développement social. (ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC, <i>Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux</i> , Montréal, OTSTCFQ, 2012, ci-après désigné simplement comme Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux)
Prévention	Ensemble des moyens médicaux et sociaux mis en œuvre dans le but d'éviter la survenue d'accidents et d'éliminer l'apparition de maladies et d'incapacités, d'en retarder l'évolution

Terme	Signification
	ou l'aggravation et d'en atténuer les impacts pour les personnes afin de maximiser chez elles les années potentielles de vie active. (GDT)
Processus	Ensemble d'activités logiquement interreliées qui produisent un résultat déterminé. (GDT)
Processus d'intervention en travail social	[Le processus d'intervention en travail social] comprend cinq étapes : la prise de contact, l'évaluation de la situation, la planification d'une intervention sociale, la réalisation d'une intervention sociale et l'évaluation de l'intervention sociale [...]. Ce processus dynamique amène un chevauchement de ces étapes caractérisées par l'engagement et la participation de la personne ainsi que l'établissement de la relation de confiance. (L'évaluation du fonctionnement social)
Proche	Le proche est toute personne ayant des liens familiaux avec le client, tel un enfant, un parent, un conjoint, un membre de la fratrie, un grand-parent. (Guide de normes)
Programme	Suite ordonnée d'actions qu'une organisation privée ou publique se propose d'accomplir, en vue d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés dans un plan. Le programme est une forme de plan détaillé qui met davantage l'accent sur les moyens de réalisation. Dans certains cas, le plan à court terme est appelé <i>programme</i> . (GDT)
Promotion de la santé	Processus consistant à permettre aux personnes d'accroître leur pouvoir sur leur santé et d'améliorer leur santé. Ce processus englobe non seulement les mesures visant à renforcer les capacités des personnes, mais aussi les mesures prises pour modifier les conditions sociales, environnementales, politiques et économiques, de manière à réduire leur incidence sur la santé publique et la santé individuelle. La Charte d'Ottawa pour la promotion de la santé décrit cinq stratégies clés de promotion de la santé : élaborer des politiques publiques favorisant la santé, créer des environnements favorables, renforcer l'action communautaire, acquérir des aptitudes individuelles et réorienter les services de santé. (AGENCE DE LA SANTÉ PUBLIQUE DU CANADA, <i>Compétences essentielles en santé publique au Canada</i> , version 1.0, Ottawa, Sa Majesté la Reine du chef du Canada, 2008)
Protocole	Ensemble des étapes à suivre ou des conduites à tenir dans des circonstances cliniques précises. Un protocole fait généralement référence à un guide de pratiques courantes ou à des recommandations officielles ou normalisées. (GDT)
Qualité de vie	Perception qu'a une personne de son état de bien-être physique, mental et social qui tient compte du contexte dans lequel elle vit, de même que de ses objectifs, de ses attentes, de ses normes et de ses inquiétudes. Cette définition tient compte à la fois de la dimension individuelle et de la dimension sociale du concept de « qualité de vie ». (GDT)
Reflét	Le reflét est une technique qui consiste pour l'écouter à redire en d'autres mots ce que la personne a dit touchant ses émotions ou ses sentiments afin de lui prouver qu'il essaie de la comprendre. Le focus est donc mis sur les sentiments. (Cap Santé-Outaouais)
	Précision : Le reflét est la technique qui consiste à clarifier, mettre au jour, traduire en paroles les sentiments et les attitudes sous-jacentes à la communication du client, pour encourager une plus grande expression et une meilleure compréhension de ses sentiments. L'intervenant reprend l'idée principale contenue dans les paroles du client en la soulignant et en la précisant, ce qui aide le client à clarifier sa pensée et lui démontre que l'intervenant comprend son message. (Les habiletés d'intervention en service social)
Reformulation	La reformulation est une technique qui consiste pour l'écouter à redire en d'autres mots ce que la personne a dit touchant une situation ou des faits afin de lui prouver qu'il a bien compris. Dans les circonstances, le focus est mis sur les faits. (Cap Santé-Outaouais)
Réglementation	Ensemble des lois et des règlements d'un domaine particulier. (Multidictionnaire de la langue française)
Représentant légal	Personne à qui est confié le mandat d'agir au nom d'une autre personne et, plus particulièrement, de la représenter. (GDT)

Terme	Signification
Rétroaction	Communication d'informations qu'une personne reçoit suite à ses actions, à ses attitudes, à ses comportements. (Renald LEGENDRE, <i>Dictionnaire actuel de l'éducation</i> , troisième édition, Montréal, Guérin Éditeur, 2005)
Santé	Selon l'Organisation mondiale de la santé, la santé est un état de complet bien-être physique, mental et social ne consistant pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité. Cet état exige, d'une part, la satisfaction des besoins fondamentaux de la personne, soit les besoins affectifs, sanitaires, nutritionnels, sociaux et culturels, et, d'autre part, une capacité d'adaptation à un environnement en perpétuelle mutation. (GDT)
Services de santé	Au pluriel, le terme « services de santé » désigne l'ensemble des institutions, programmes, installations et personnels médical et paramédical contribuant à la prévention des maladies, à l'administration des soins aux malades ainsi qu'à la promotion de la santé d'une collectivité. (Glossaire canadien)
Standard	<p>Ensemble de règles [...] propres à une organisation ou à une industrie ou communes à des organisations et des industries qui, pour des raisons d'expérience pratique, sont devenues des références pour la production de biens livrables, la prestation de services, la réalisation de processus divers ou la description de savoir-faire.</p> <p>Précision : Les standards, à l'encontre des normes, ne sont pas nécessairement reconnus par un organisme en autorité. (GDT)</p>
Stratégies d'intervention en travail social	Les stratégies d'intervention en travail social sont notamment : 1) Donner des informations de diverse nature en ce qui concerne le service demandé ou le problème identifié; 2) Orienter la personne vers des ressources appropriées; 3) Mettre en place diverses mesures d'aide, d'entraide, de protection, de représentation, de défense des droits, selon les besoins. (L'évaluation du fonctionnement social)
Syntonisation	La phase de syntonisation « permet [au travailleur social] de se préparer mentalement à rencontrer une personne qui vient demander de l'aide. [...] Il est certainement utile que [le professionnel] tente de préciser ses premières réactions aux informations souvent très succinctes qui lui ont été transmises sur la personne » [...]. Cette phase, faisant partie de l'évaluation, lui permet notamment de prendre connaissance de la référence, de lire le dossier et de se renseigner sur le contexte social d'où provient la personne. (L'évaluation du fonctionnement social)
Valeurs de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social	[Les valeurs de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social] sont les suivantes : le respect de la dignité de tout être humain; la croyance en la capacité humaine d'évoluer et de se développer; la reconnaissance de la nécessité de percevoir et de comprendre l'être humain en tant qu'élément de systèmes interdépendants et potentiellement porteurs de changement; le respect des droits des personnes, des groupes et des collectivités; le respect du principe d'autonomie de la personne et du principe d'autodétermination; la reconnaissance du droit de tout individu en danger de recevoir assistance et protection selon ses besoins; et la promotion des principes de justice sociale. (Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux)

### Les mots choisis pour désigner les critères devant servir à la vérification de la maîtrise de chaque compétence

Terme	Signification
Assiduité	Présence régulière en un lieu où l'on s'acquitte de ses obligations. (Le Petit Robert)
Célérité	Promptitude dans l'exécution. (Le Petit Robert)
Clarté	Caractère de ce qui est nettement intelligible. (Multidictionnaire de la langue française)
Cohérence	Convenance logique des idées entre elles, des faits entre eux. (Multidictionnaire de la langue française)
Concision	Qualité de ce qui exprime tout en peu de mots. (Multidictionnaire de la langue française)
Constance	Persévérance dans ce que l'on entreprend. (Le Petit Robert) Permanence, qualité de ce qui se maintient. (Multidictionnaire de la langue française)
Dynamisme	Caractère de celui qui met dans ses actions de l'allant et de l'énergie. (GDT)
Efficacité	Caractère de ce qui produit l'effet qu'on en attend. (Le Petit Robert)
Exactitude	Conformité avec la réalité, la vérité. (Le Petit Robert)
Exhaustivité	Caractère de ce qui épuise une matière, qui traite à fond un sujet, autrement dit, qui est complet. (Le Petit Robert)
Faisabilité	Caractère de ce qui peut être fait, de ce qui est réalisable, compte tenu des possibilités techniques et économiques. (Le Petit Robert)
Justesse	Qualité d'une chose conforme à ce qui doit être. (Multidictionnaire de la langue française)
Originalité	Caractère de ce qui est inédit, neuf, nouveau, novateur. (Multidictionnaire de la langue française)
Pertinence	Caractère de ce qui est approprié et judicieux et de ce qui convient. (Multidictionnaire de la langue française)
Précision	Exactitude rigoureuse. (Multidictionnaire de la langue française)
Prise en considération	Fait de tenir compte de. (Multidictionnaire de la langue française)
Régularité	Caractère de ce qui se produit à intervalles réguliers. (Le Petit Robert)
Respect	Fait d'observer les règles imposées. (Multidictionnaire de la langue française)
Systematique	Fait de procéder avec méthode, dans un ordre défini, pour un but déterminé. (Le Petit Robert)

---

## Présentation

Le présent document expose le référentiel d'activité professionnelle lié à l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social au Québec. Le document se divise en trois chapitres. Le premier décrit le processus d'élaboration et de validation du référentiel d'activité professionnelle. À cet égard, il présente la raison d'être du projet et les modalités de sa réalisation, et il fait état de la méthode et du modèle conceptuel qui ont servi à la production du référentiel.

Le deuxième chapitre du document expose les caractéristiques de l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social au Québec. Aussi porte-t-il sur les aspects juridiques de l'exercice de la profession et sur le contexte de travail des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux.

Le troisième chapitre, pour sa part, présente les éléments clés du référentiel d'activité professionnelle, soit les exigences et les compétences propres à la profession. Tout d'abord, il fait état des assises de l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social. Ensuite, il propose la vue d'ensemble des compétences associées à l'exercice de la profession. Enfin, il donne une description détaillée de ce que recouvrent ces compétences.





---

# 1 Le processus d'élaboration et de validation du référentiel d'activité professionnelle

La présentation du processus d'élaboration et de validation du référentiel d'activité professionnelle lié à l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social au Québec est articulée autour de trois points :

- la raison d'être du projet et les modalités de sa réalisation;
- la méthode suivie pour produire le référentiel d'activité professionnelle;
- le modèle conceptuel adopté pour produire le référentiel d'activité professionnelle.

## 1.1 La raison d'être du projet et les modalités de sa réalisation

La production du référentiel d'activité professionnelle lié à l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social fait partie intégrante d'un projet de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, qui vise l'évaluation et la reconnaissance des compétences des personnes formées à l'étranger voulant exercer la profession de travailleuse sociale ou travailleur social au Québec. Par l'intermédiaire du projet, lequel est en partie financé par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, l'Ordre souhaite consolider ses pratiques en la matière, et ce, dans la foulée des orientations gouvernementales adoptées récemment en ce qui a trait à l'accueil et à l'intégration des personnes immigrantes au Québec. Aussi l'Ordre veut-il se doter d'instruments pouvant lui permettre de procéder à une analyse de la situation de chaque candidate ou candidat qui se révèlera à la fois souple, juste et efficace pour les personnes visées, et valide et fiable pour l'Ordre dans la poursuite de sa mission au regard de la protection du public. De fait, la production du référentiel d'activité professionnelle lié à l'exercice de la profession consiste en la première étape à franchir dans le projet. La seconde étape consistera à produire le référentiel d'évaluation et de reconnaissance des compétences des personnes formées à l'étranger, à partir de la référence objective et opérationnelle que constitue le présent référentiel d'activité professionnelle.

Pour atteindre le but fixé dans le projet, tout d'abord, l'Ordre a mis sur pied un comité directeur composé des personnes suivantes : Ghislaine Brosseau, secrétaire et directrice générale à l'Ordre, Marielle Pauzé, directrice des admissions à l'Ordre et responsable du projet, Pauline Morissette, agente de recherche à l'Ordre<sup>1</sup>, Marie-Lyne Roc, chargée d'affaires professionnelles à l'Ordre, et Paul Simard, chef du service social au Centre hospitalier de l'Université de Montréal. Ensuite, il a confié la maîtrise d'œuvre du projet à l'équipe de la société Éduconseil, qui se spécialise dans la recherche en sciences sociales et dans la gestion des compétences, notamment dans la conduite de processus analytiques et de mandats similaires au présent projet.

En outre, l'Ordre a voulu inscrire le projet dans la suite logique des travaux qu'il a menés ces dernières années à propos de la profession et des exigences liées à son exercice. À cet égard, il a mis à la disposition de l'équipe un ensemble de documents pertinents pour le projet, dont ceux produits récemment eu égard aux compétences attendues de la part des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux et aux savoirs associés à ces compétences, ainsi que le Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, les règlements qui encadrent la pratique professionnelle des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux, les avis, cadres d'analyse, cadres de référence, lignes directrices et normes de pratique utiles pour soutenir les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux dans l'exercice de leurs responsabilités professionnelles, puis de nombreux autres

---

1. M<sup>me</sup> Morissette est professeure titulaire retraitée de l'École de service social de l'Université de Montréal.

documents, comme des livres, des rapports et des articles portant sur la profession. Autrement dit, l'Ordre a tenu à ce que le présent référentiel d'activité professionnelle se fasse l'écho des documents précités et, ce faisant, qu'il témoigne d'une pratique professionnelle en travail social au Québec assumée en fonction des valeurs de la profession et des plus hauts standards de qualité.

Enfin, l'Ordre a fait appel à vingt-sept personnes qui exercent la profession de travailleuse sociale ou travailleur social en vue de mettre à profit leur expertise dans la production du référentiel d'activité professionnelle. À cette occasion, il a établi un échantillon représentatif, sur le plan qualitatif, de personnes à consulter en entrevue, au moment de l'élaboration du référentiel, et au moyen d'un groupe de discussion, au moment de la validation du contenu du référentiel<sup>2</sup>. Les variables utilisées dans la construction de l'échantillon utile pour chacune des étapes de production du référentiel renvoient à la représentation des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux selon la scolarité et le nombre d'années d'expérience, les milieux de pratique, le type de poste occupé, les caractéristiques de la clientèle et la région d'appartenance (milieu urbain, semi urbain ou rural).

## 1.2 La méthode suivie pour produire le référentiel d'activité professionnelle

Dans le processus de travail qu'elle a mis en place pour produire le référentiel d'activité professionnelle lié à l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social, l'équipe de la société Éduconseil a accompli un certain nombre d'activités de recherche, de consultation, d'analyse et d'animation, dans le respect des techniques et méthodes utilisées en sciences sociales. Pour l'essentiel, ces activités peuvent être résumées comme suit.

- Faire une recherche documentaire sur l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social au Québec, au Canada et ailleurs dans le monde et prendre connaissance de la documentation répertoriée, y compris des documents mis à sa disposition par l'Ordre, en vue de s'approprier le vocabulaire et l'esprit entourant la description de ce que recouvre la profession.
- Préparer la conduite des entrevues à effectuer auprès des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux en exercice, c'est-à-dire communiquer avec chacune des personnes sélectionnées dans l'échantillon selon les critères de représentativité décrits précédemment, en vue de fixer le rendez-vous utile et de leur faire part des attentes à leur endroit.
- Mener, au début du projet, soit le 30 avril et le 2 mai 2012, et après avoir fait la lecture de documents clés sur l'exercice de la profession, 2 entrevues en profondeur auprès des membres du comité directeur du projet en vue d'obtenir leur point de vue sur l'exercice de la profession et de cerner les enjeux en présence. La première, menée face à face, a consisté en une entrevue de groupe et a eu une durée de 2 heures 40 minutes, alors que la seconde, menée au téléphone, a consisté en une entrevue individuelle et a eu une durée de 1 heure 20 minutes.
- Mener 22 entrevues en profondeur auprès des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux sélectionnés pour l'occasion, afin d'approfondir la connaissance de l'exercice de la profession au Québec et d'obtenir une description fine et complète de la réalité de la pratique professionnelle en travail social au quotidien. Au total, mis à part les membres du comité directeur du projet, 13 travailleuses sociales et 9 travailleurs sociaux ont participé à une entrevue<sup>3</sup>. Ces entrevues ont été

- 
2. Les critères d'échantillonnage utilisés en sciences sociales dans la conduite d'une démarche de collecte de données de nature qualitative sont la diversité et l'exhaustivité. Dans le cas du présent projet, la diversité vise à ce que les personnes retenues dans l'échantillon assurent la représentation de toutes les situations d'exercice de la profession. Pour sa part, l'exhaustivité vise à ce que toutes les données propres à ces situations soient mises au jour. Il s'agit d'atteindre ce que l'on nomme la saturation de l'objet. En raison des variables retenues pour établir l'échantillon des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux consultés au cours du projet et des données mises au jour à propos de l'exercice de la profession — nous y reviendrons —, les deux critères de représentativité pertinents pour le projet ont été respectés.
  3. Se reporter à l'annexe I du présent document pour consulter la liste des personnes qui ont participé à une entrevue.

menées face à face, pour la majorité, soit pour 12 d'entre elles, et pour les autres, au téléphone, et ce, entre le 31 mai et le 5 juillet 2012, entendu que les 21 premières entrevues ont été menées entre le 31 mai et le 18 juin 2012. En moyenne, les entrevues ont eu une durée de 1 heure 30 minutes, pour un total de 32 heures. Les entrevues se sont toutes déroulées en présence de deux ressources de l'équipe, l'une chargée de poser les questions et l'autre, de prendre note de la réponse des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux à celles-ci. Cela a donné lieu à une collecte de données riches et précises sur la profession<sup>4</sup> et a permis la tenue d'une discussion interjuge appropriée au moment d'en faire l'analyse et l'interprétation.

- Faire une analyse rigoureuse des données disponibles dans la documentation qui traite de l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social au Québec de même que des données recueillies auprès des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux au cours des entrevues de manière à saisir toutes les nuances et les particularités de l'exercice de la profession et, ainsi, à s'assurer d'élaborer un référentiel d'activité professionnelle qui correspond à la réalité de l'exercice de la profession et à son évolution récente et prévisible.
- Préparer un glossaire — présenté au début du présent document — visant à proposer une définition de mots ou d'expressions qui se rapportent à l'exercice de la profession et des mots choisis pour désigner les critères devant servir à la vérification de la maîtrise de chaque compétence.
- Préparer un répertoire de verbes d'action — présenté à l'annexe III — visant à exposer le sens donné à chacun de ces verbes pour énoncer les compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux et, ce faisant, à s'assurer d'utiliser le mot juste dans les circonstances.
- Vérifier l'exhaustivité de même que la cohérence interne et externe des éléments de contenu du référentiel d'activité professionnelle.
- Valider la pertinence du contenu du référentiel d'activité professionnelle auprès des membres du comité directeur du projet à l'Ordre, puis de 6 travailleuses sociales et de 4 travailleurs sociaux en exercice, à l'aide d'un groupe de discussion<sup>5</sup>.
- Préparer et animer les séances de travail du comité directeur du projet de même que le groupe de discussion visant la validation du contenu du référentiel.

### 1.3 Le modèle conceptuel adopté pour produire le référentiel d'activité professionnelle

Dans la production du référentiel d'activité professionnelle, l'équipe de la société Éduconseil a privilégié l'utilisation d'un modèle conceptuel qu'elle a mis au point à partir de son expertise particulière, qui allie les techniques et méthodes de la recherche en sciences sociales avec celles issues des sciences de l'éducation et de l'évaluation de compétences<sup>6</sup>, et de l'expérience qu'elle a acquise au cours des vingt dernières années, en

- 
4. Les données recueillies au cours des entrevues ont été saturées, c'est-à-dire que les dernières entrevues n'ont pas donné lieu à la collecte de nouvelles données. Par contre, elles ont permis de confirmer celles qui étaient déjà mises au jour, ce qui a contribué à enrichir le résultat de la consultation, d'autant que les idées énoncées par chacune et chacun ont toujours été amenées de façon originale.
  5. Se reporter à l'annexe II du présent document pour consulter la liste des personnes qui ont participé au groupe de discussion. Notons que certaines de ces personnes ont aussi pris part à une entrevue, entendu qu'une partie des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux invités à participer à une entrevue ont également été invités à participer au groupe de discussion. Notons de plus que des membres du comité directeur du projet ont pris part à ce groupe de discussion.
  6. Voir à ce sujet : Lise HORTH et Gilbert ROUSSEAU, *L'élaboration de référentiels propres à l'énoncé et à la gestion des compétences liées à l'exercice d'une profession au Québec – Un modèle conceptuel intégré*, Québec, Éduconseil inc., 2012, 15 p. Dans ce document, on trouve une bibliographie qui présente, en plus de ceux cités ci-après, d'autres ouvrages de référence ayant servi à la mise au point du modèle conceptuel à l'aide duquel le présent référentiel a été élaboré, lesquels ouvrages n'apparaissent pas dans la bibliographie du référentiel. Pour avoir accès au document, se reporter au site Internet de la société Éduconseil [[www.educonseil.qc.ca](http://www.educonseil.qc.ca)].

réalisant des travaux au sujet de la reconnaissance professionnelle et des systèmes de formation de la main-d'œuvre et d'évaluation de ses compétences<sup>7</sup>. En outre, le modèle conçu par l'équipe prend appui sur le résultat d'études effectuées depuis le milieu des années 1980 à propos du concept de compétence et de ses applications dans le monde de l'éducation et dans celui du travail de même qu'à propos des différentes méthodes d'analyse des professions utilisées par la communauté internationale, en particulier par les pays européens, et par les ministères québécois dédiés à la formation et au développement de la main-d'œuvre<sup>8</sup>.

Ainsi, comme l'illustre la figure 1 présentée ci-après, l'équipe a favorisé une analyse fonctionnelle de la profession, c'est-à-dire une analyse qui conduit à la mise en évidence du rendu souhaité dans l'accomplissement des responsabilités propres à l'exercice de la profession plutôt qu'à la description détaillée du processus à mettre en œuvre pour y parvenir. De même, elle a énoncé les compétences au regard d'un résultat attendu qui suppose l'intégration de trois savoirs : les savoirs-connaissances, les savoir-faire et les savoir-être. En ce sens, elle a retenu que la compétence — concept clé du modèle — consiste en la mobilisation, de manière pertinente, de ces trois savoirs et de toutes les ressources utiles dans le contexte précis d'une activité professionnelle. À cet égard, l'équipe a retenu aussi que la compétence vise :

- la capacité d'une personne à utiliser, dans l'action, des ressources dites externes, comme le matériel et l'information, et des ressources dites internes, c'est-à-dire ses connaissances, ses habiletés et ses qualités.

Dès lors, elle a retenu que la compétence renvoie également au fait que :

- la personne fasse appel à son jugement et aux attitudes et aux comportements appropriés pour accomplir son travail, analyser une situation complexe, résoudre des problèmes, proposer des actions ainsi que pour interagir avec d'autres personnes et établir avec celles-ci une relation de respect, de confiance et de réciprocité.

En conséquence, l'équipe a élaboré le référentiel d'activité professionnelle lié à l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social à partir du processus analytique suivant. Tout d'abord, elle a repéré les situations d'exercice de la profession qui présentent un certain nombre de caractéristiques, dont celles d'être :

- authentiques, c'est-à-dire qu'elles sont associées, dans les faits, à l'exercice de la profession et qu'elles sont conformes à la réalité de son exercice;
- représentatives, c'est-à-dire qu'elles reflètent ce que l'ensemble des personnes qui exercent la profession doit faire ou est appelé à faire;

---

7. Les travaux de l'équipe ont consisté à faire des analyses documentaires à portée internationale au regard des moyens pris pour décrire les professions, élaborer et gérer les programmes d'études en formation initiale et en formation continue, ce qui inclut l'évaluation des apprentissages et des programmes en cause, et des pratiques privilégiées pour évaluer et reconnaître les compétences des personnes expérimentées. Les travaux de l'équipe ont consisté également à mener plus d'une centaine de projets d'analyse de profession et à concevoir de nombreux processus d'évaluation et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, y compris l'ensemble des instruments liés à la mise en application de ces processus. Ces dernières années, plusieurs ordres professionnels ont fait appel à l'équipe en vue d'accomplir des projets semblables au présent projet. Aussi l'équipe a-t-elle utilisé son modèle dans la production, notamment, des documents suivants : le *Référentiel de compétences lié à l'exercice de la profession d'ergothérapeute au Québec*, le *Référentiel d'activité professionnelle lié à l'exercice de la profession de sage-femme au Québec*, *Les exigences de l'exercice de la profession de diététiste au Québec*, le *Référentiel d'activité professionnelle lié à l'exercice de la profession de psychologue au Québec*, le *Référentiel de compétences lié à l'exercice de la profession de physiothérapeute au Québec* et le *Référentiel de compétences lié à l'exercice de la profession de thérapeute en réadaptation physique au Québec*.

8. Les principaux auteurs qui ont inspiré l'équipe dans la mise au point de son modèle sont les suivants : Guy Le Boterf, Philippe Perrenoud et Gérard Scallon. De plus, les principales méthodes d'analyse des professions sur lesquelles elle s'est appuyée visent celle de Bob Mansfield, présentée dans le *Manuel international préparé pour la Fondation européenne pour la formation* (2000), et celle de la Société québécoise de développement de la main-d'œuvre, devenue Emploi-Québec, présentée dans le *Guide de production d'une analyse de métier ou de profession* (1993).

- complexes, c'est-à-dire qu'elles supposent, de la part des personnes qui les vivent, la mobilisation adéquate d'un ensemble de ressources.

Ensuite, l'équipe a inscrit les différentes situations liées à l'exercice de la profession dans le contexte sociétal québécois. Elle a donc pris en considération les aspects juridiques et réglementaires de l'exercice de la profession au Québec, les particularités du champ d'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social, la réalité des milieux de pratique de la profession, les caractéristiques de la clientèle ainsi que les normes et les règles relatives à l'exercice de la profession, telles qu'elles sont énoncées par l'Ordre.

De plus, l'équipe a structuré les éléments qui composent le référentiel d'activité professionnelle lié à l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social dans un tout cohérent et de façon à ce que chacun renvoie à une réalité qui lui est propre. De ce fait, chaque compétence associée à la profession est énoncée en vue d'évoquer un résultat attendu, soit à l'aide de l'expression *Être capable de*, suivie de un ou de deux verbes d'action, ce qui tient compte des trois savoirs précités de même que des processus dynamiques et itératifs d'ordre analytique ou autre en cause, par exemple *Être capable d'évaluer le fonctionnement social d'une personne, d'un groupe de personnes ou d'une collectivité ou, encore, une situation vécue par une personne, un groupe de personnes ou une collectivité qui requiert une expertise en travail social*. Puis, ce que recouvre chacune des compétences et ce que suppose leur mise en œuvre sont explicités par l'intermédiaire des différents éléments qui se présentent comme suit.

- Les dimensions opérationnelles des compétences, qui concourent au résultat des compétences et correspondent aux actions et à une subdivision de celles-ci, à savoir les unités d'action.
- Les critères de démonstration de la maîtrise des compétences, qui sont associés aux unités d'action et ont pour but de permettre la vérification objective de la maîtrise de chaque compétence.
- Les assises de l'exercice de la profession, qui constituent les points d'ancrage de la mobilisation des ressources dans l'accomplissement des responsabilités assumées par les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux au jour le jour et qui, de ce fait, sont indissociables des compétences. Celles-ci touchent :
  - le contexte de concrétisation des dimensions opérationnelles des compétences<sup>9</sup>, qui se rapporte à l'exercice de la profession en général, à la relation avec le client, aux relations interprofessionnelles et au travail d'équipe, aux lois et règlements, aux politiques et procédures ainsi qu'aux normes et standards pertinents pour l'exercice de la profession;
  - les éléments du savoir sous-jacents à la maîtrise des compétences, qui correspondent aux grands champs du savoir utiles à l'exercice de la profession et qui donnent des indications relatives aux connaissances et aux habiletés leur étant associées<sup>10</sup>;

9. Le contexte de concrétisation des dimensions opérationnelles des compétences renvoie, en quelque sorte, à ce qui balise l'exécution du travail des personnes qui exercent la profession à l'étude, soit à la façon dont elles doivent agir. Il s'agit de l'exposé de l'orientation à prendre dans l'action. On peut dire que le contexte de concrétisation des dimensions opérationnelles des compétences représente ce qui caractérise, de façon globale et particulière, le terrain dans lequel les compétences des personnes doivent être mises en œuvre et peuvent être déployées. Il vise habituellement ce qu'il faut respecter, appliquer, soigner, préserver, etc.

10. Les données exposées au sujet des éléments du savoir de même qu'en ce qui a trait aux attitudes et aux comportements professionnels attendus visent à illustrer l'univers des savoirs entourant l'exercice de la profession. À cet égard, ces données ne peuvent être comparées à celles qu'on trouve dans un référentiel de formation ni à celles qu'on trouve dans un programme d'études. De fait, les données exposées sur ce plan représentent la matière première pour élaborer un référentiel de formation, lequel présente le cadre de formation qui se décline sous le but, les objets, les objectifs et les orientations de la formation. Puis, les données comprises dans un référentiel de formation représentent, à leur tour, la matière première pour élaborer un programme d'études, qui présente les apprentissages à faire eu égard aux connaissances visées de même que l'importance de ces apprentissages, le nombre d'heures à y consacrer, les activités pédagogiques propres à soutenir la réalisation des apprentissages, dont les cours et les stages, et les modes d'évaluation des connaissances acquises. Il va sans dire que des productions de la sorte relèvent d'un travail de collaboration entre les représentantes et les représentants des autorités visées (l'Ordre professionnel en cause, en particulier le comité de formation de l'Ordre, le ministère de l'Enseignement supérieur, les établissements

- les attitudes et les comportements professionnels attendus de la part des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux, qui visent, en particulier, les qualités personnelles et les savoir-être utiles à l'exercice de la profession.

Ainsi, les compétences inhérentes à l'exercice de la profession sont mises au jour afin de rendre compte du rôle particulier exercé par les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux dans l'ensemble des milieux de pratique de la profession. À ce sujet, il importe de retenir que le rôle particulier des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux est associé à ce qui constitue le fondement même de leur action, à savoir : promouvoir le changement social et la solution de problèmes dans les relations humaines; aider les personnes, les couples, les familles, les groupes et les collectivités à se donner du pouvoir et à l'exercer de façon autonome en vue d'un plus grand bien-être; intervenir, à partir des théories du comportement humain et des systèmes sociaux et en fonction des principes liés aux droits de la personne et à la justice sociale, dans le champ des interactions entre les personnes et leur environnement<sup>11</sup>. Dès lors, il est entendu que l'action des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux porte sur l'humain en tant qu'être social, en mouvement, façonné par son histoire et l'ensemble des mécanismes d'adaptation à celle-ci de même que par le rapport dialectique établi au fil des jours et des années avec son environnement.

Comme l'illustre la figure 2 présentée ci-après, en vue de traiter de ce que représente, dans sa globalité, l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social au Québec et d'éviter les répétitions, les compétences associées à son exercice sont regroupées selon les quatre domaines suivants.

- 1 La conduite d'un processus d'évaluation et d'intervention en travail social
- 2 La gestion des éléments clés entourant la conduite d'un processus d'évaluation et d'intervention en travail social
- 3 Le développement professionnel continu
- 4 La participation à l'évolution et au rayonnement de la profession

Chacun des domaines renvoie à un ensemble homogène au regard des responsabilités assumées par les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux. De plus, ces domaines sont définis dans une logique d'imbrication concentrique des uns par rapport aux autres. Aussi chacun des quatre domaines de compétences associés à l'exercice de la profession est-il représenté au moyen d'une ellipse. La première ellipse, liée au premier domaine, regroupe les compétences qui constituent le cœur de l'exercice de la profession. Les trois autres ellipses regroupent les compétences qui, bien qu'elles soient intrinsèquement associées à celles du premier domaine, renvoient successivement à une réalité professionnelle qui se rapporte à l'accomplissement de responsabilités situées en périphérie de l'exercice de la profession par rapport à ce qui en constitue le cœur<sup>12</sup>.

En somme, tel qu'il est présenté, le référentiel d'activité professionnelle lié à l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social au Québec pourra être ajusté aisément au gré de l'évolution de la profession. De fait, grâce à la structure de ses éléments, seuls ceux qui seront marqués par des changements significatifs auront à être modifiés et il sera toujours possible d'en ajouter de nouveaux. De même, il pourra être utilisé pour établir des indicateurs propres à illustrer ce qui particularise, de façon plus précise, l'action des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux selon les contextes de pratique ainsi que pour soutenir

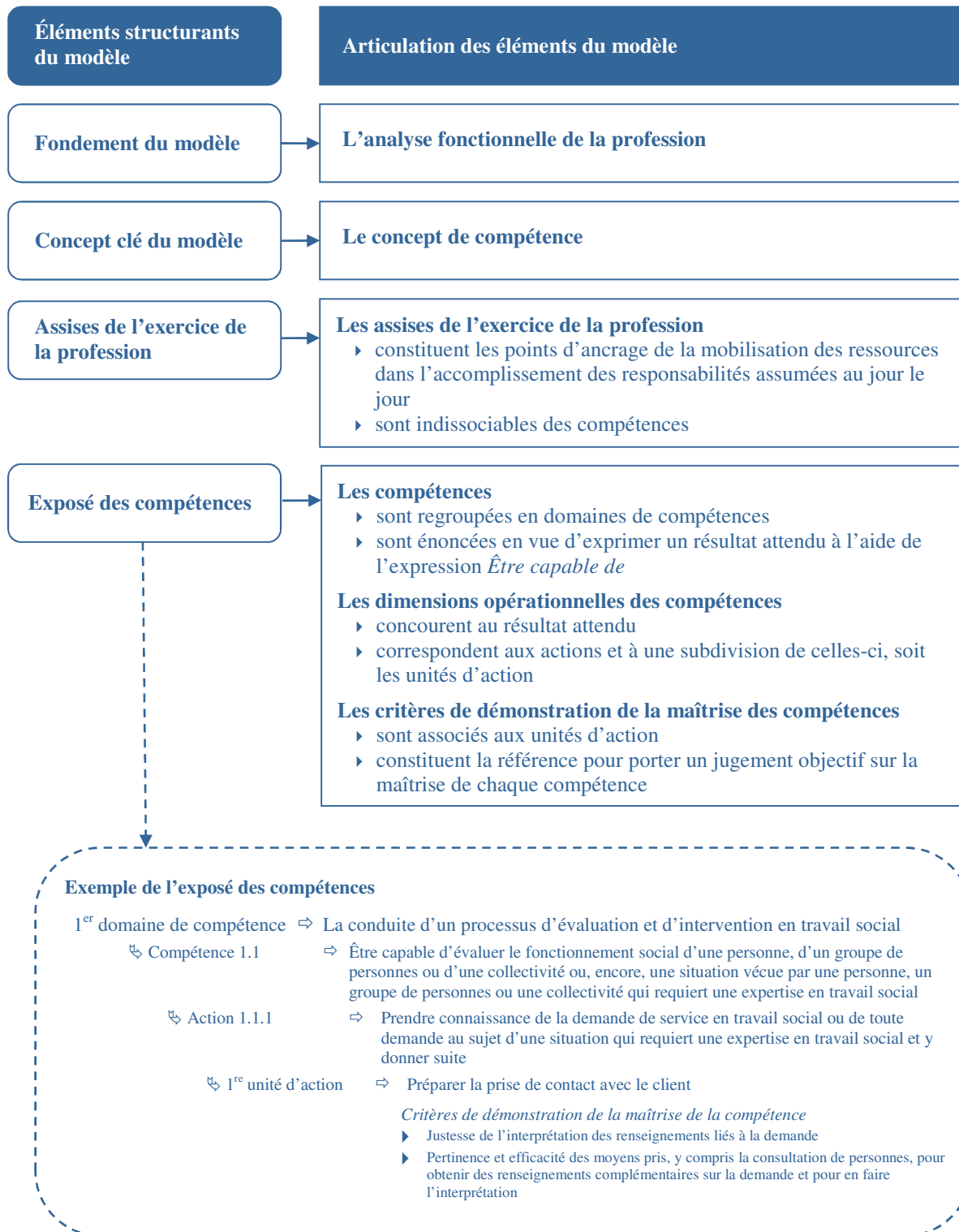
---

d'enseignement, etc.) et les personnes compétentes en la matière dans les établissements d'enseignement, notamment des membres du personnel enseignant ou du corps professoral.

11. Se reporter à : ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC, *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*, Montréal, OTSTCFQ, 2012, p. 7-8.
12. Le présent référentiel d'activité professionnelle se distingue d'une description de rôles professionnels, de postes ou de tâches, et même d'un profil de compétences essentielles. En effet, les éléments de contenu du référentiel sont articulés de manière intégrée et de façon à refléter les exigences et les compétences de la profession selon les différentes situations liées à son exercice, prises dans leur ensemble, ce qui inclut les milieux de pratique et les caractéristiques de la clientèle des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux. À ce propos, le fait d'avoir à l'esprit le modèle conceptuel sur lequel le présent référentiel d'activité professionnelle prend appui en facilite la compréhension et évite une lecture fragmentée des éléments qui le composent.

l'Ordre dans l'exécution de sa mission, notamment en ce qui a trait à l'inspection professionnelle et à la formation continue de ses membres. En outre, il pourra servir pour élaborer un référentiel de formation et, par conséquent, pour définir le contenu de programmes d'études en formation initiale ou en formation d'appoint ou, alors, le contenu d'activités de formation continue. Enfin, il pourra servir, comme prévu, pour élaborer un référentiel d'évaluation et de reconnaissance des compétences des personnes formées à l'étranger voulant exercer la profession de travailleuse sociale ou travailleur social au Québec, soit le cadre d'évaluation et les instruments d'évaluation appropriés à la situation.

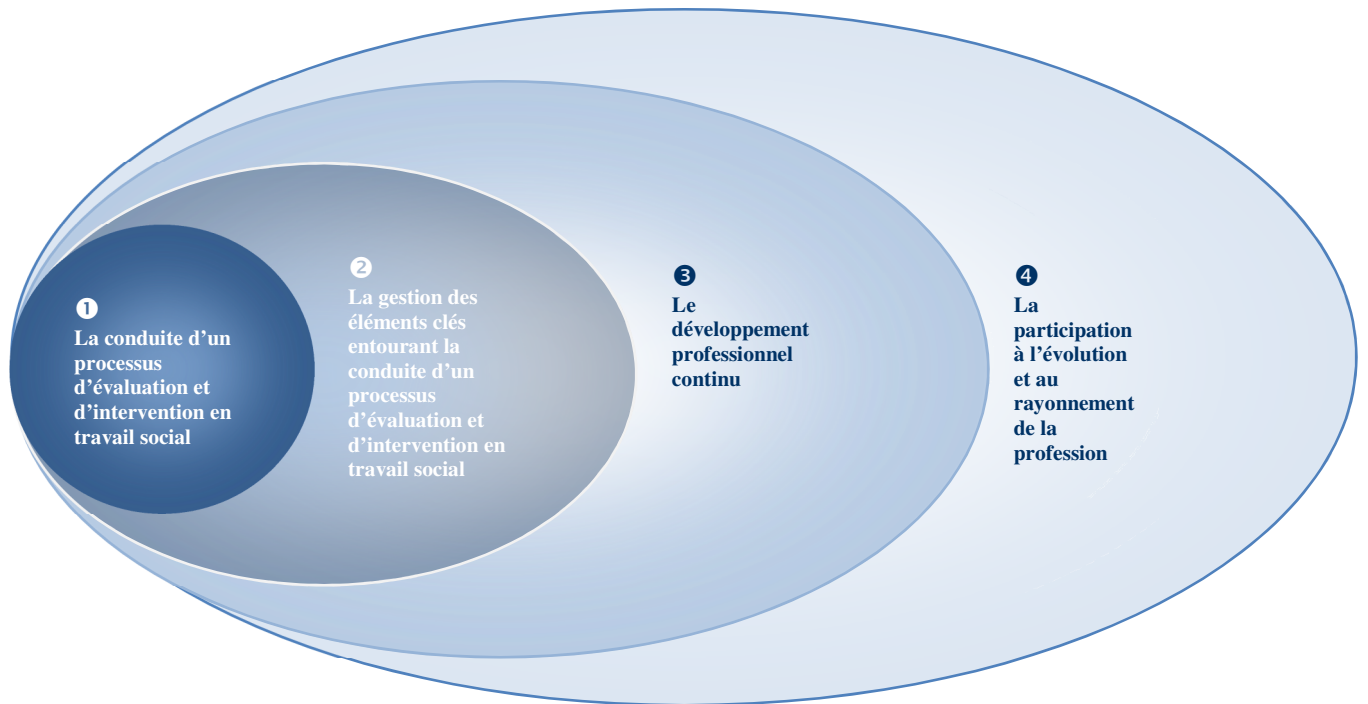
**Figure 1** Vue synoptique du modèle conceptuel utilisé par l'équipe d'Éduconseil pour produire le référentiel d'activité professionnelle lié à l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social au Québec



Source : Éduconseil inc., 2012



**Figure 2** Représentation de l'imbrication concentrique des domaines de compétences



Source : Éduconseil inc., 2012



---

## 2 Les caractéristiques de l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social

La présentation des caractéristiques de l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social au Québec est divisée en deux points :

- les aspects juridiques de l'exercice de la profession;
- le contexte de travail des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux.

### 2.1 Les aspects juridiques de l'exercice de la profession

Les aspects juridiques liés à l'exercice de la profession, qui sont pertinents pour le présent référentiel d'activité professionnelle, sont exposés selon les deux points suivants : le champ d'exercice de la profession et les activités réservées, et l'accès au permis d'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social.

#### 2.1.1 Le champ d'exercice de la profession et les activités réservées

La pratique professionnelle en travail social, à l'instar d'autres professions, revêt certaines particularités, en raison du fait qu'il s'agit d'une profession régie par le Code des professions dont le titre est à usage exclusif selon l'article 36*d*) de ce code<sup>1</sup> :

« Nul ne peut de quelque façon : utiliser le titre de “travailleur social” ou de “travailleuse sociale” ni un titre ou une abréviation pouvant laisser croire qu'il l'est, ou s'attribuer des initiales pouvant laisser croire qu'il l'est ou les initiales “T.S.P.”, “P.S.W.”, “T.S.” ou “S.W.” [...] <sup>2</sup>, s'il n'est titulaire d'un permis valide à cette fin et s'il n'est inscrit au tableau de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. »

Ensuite, selon l'article 37*d*), tout membre de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, qui exerce la profession de travailleuse sociale ou travailleur social, peut exercer l'activité professionnelle suivante, en outre de celles qui lui sont autrement permises par la loi :

« évaluer le fonctionnement social, déterminer un plan d'intervention et en assurer la mise en œuvre ainsi que soutenir et rétablir le fonctionnement social de la personne en réciprocité avec son milieu dans le but de favoriser le développement optimal de l'être humain en interaction avec son environnement. »

De plus, en conformité avec l'entrée en vigueur de la Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines, les membres des

---

1. À ce sujet, il faut voir que, le 18 juin 2009, l'Assemblée nationale adoptait le projet de loi n° 21, aussi nommé Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines. Il fut sanctionné le 19 juin 2009. La Loi est entrée en vigueur le 20 septembre 2012. Celle-ci a une incidence sur les activités professionnelles des membres de nombreux ordres professionnels, y compris ceux de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. Pour lire le texte de la Loi, se reporter au site Internet de l'ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC [[www.assnat.qc.ca](http://www.assnat.qc.ca)].

2. Le texte supprimé vise le titre de thérapeute conjugal et familial et celui de thérapeute conjugale et familiale.

ordres professionnels associés au domaine de la santé mentale et des relations humaines se voient réserver, en exclusivité ou en partage, des activités considérées à risque de préjudice. Le lien entre le champ d'exercice d'une profession et les activités réservées est précisé en ces termes dans le Code des professions : « Tout membre d'un des ordres professionnels [...] peut exercer les activités professionnelles [...] qui lui sont réservées dans le cadre des activités que l'article 37[d] lui permet d'exercer<sup>3</sup> ». C'est ainsi que, en vertu du paragraphe 1.1.1<sup>o</sup> de l'article 37.1 du Code des professions, les activités qui suivent sont réservées aux travailleuses sociales et aux travailleurs sociaux, en exclusivité pour une des activités, soit celle décrite à l'énoncé *f*, et en partage avec les membres d'autres ordres professionnels pour les autres :

- « a) évaluer une personne atteinte d'un trouble mental ou neuropsychologique attesté par un diagnostic ou par une évaluation effectuée par un professionnel habilité;
- b) évaluer une personne dans le cadre d'une décision du Directeur de la protection de la jeunesse ou du tribunal en application de la Loi sur la protection de la jeunesse (chapitre P-34.1);
- c) évaluer un adolescent dans le cadre d'une décision du tribunal en application de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (L.C. 2002, c. 1);
- d) évaluer une personne en matière de garde d'enfants et de droits d'accès;
- e) évaluer une personne qui veut adopter un enfant;
- f) procéder à l'évaluation psychosociale d'une personne dans le cadre des régimes de protection du majeur ou du mandat donné en prévision de l'incapacité du mandant;
- g) déterminer le plan d'intervention pour une personne atteinte d'un trouble mental ou présentant un risque suicidaire qui est hébergée dans une installation d'un établissement qui exploite un centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation;
- h) évaluer un enfant qui n'est pas encore admissible à l'éducation préscolaire et qui présente des indices de retard de développement dans le but de déterminer des services de réadaptation et d'adaptation répondant à ses besoins;
- i) décider de l'utilisation des mesures de contention dans le cadre de l'application de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) et de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (chapitre S-5);
- j) décider de l'utilisation des mesures d'isolement dans le cadre de l'application de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris. »

En outre, la Loi a donné lieu à la modification de l'article 39.4 du Code des professions pour y introduire la notion de prévention du suicide, de sorte que cet article doit maintenant se lire comme suit :

« l'information, la promotion de la santé et la prévention du suicide, de la maladie, des accidents et des problèmes sociaux auprès des individus, des familles et des collectivités font également partie de l'exercice de la profession du membre d'un ordre dans la mesure où elles sont reliées à ses activités professionnelles. »

---

3. Se reporter au document suivant : OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC, *Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines – Guide explicatif*, (Document élaboré sous la coordination de l'Office des professions du Québec par un comité de rédaction où les ordres professionnels concernés par le Projet de loi n<sup>o</sup> 21 étaient représentés), Québec, 2012, p. 31.

Puis, en tant que membres d'un ordre professionnel, les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux doivent respecter, outre les dispositions du Code des professions, les différents règlements adoptés par le conseil d'administration de l'Ordre en vertu de ce Code. Les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux doivent également agir en tout temps en conformité avec le Code de déontologie lié à l'exercice de leur profession. À titre indicatif, mentionnons que les dispositions du Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec sont articulées autour des éléments suivants :

- ▶ dispositions générales;
- ▶ devoirs généraux et obligations envers le public;
- ▶ devoirs et obligations envers les clients :
  - dispositions générales;
  - intégrité et objectivité;
  - disponibilité et diligence;
  - responsabilité;
  - indépendance et désintéressement;
  - secret professionnel;
    - levée du secret professionnel en vue d'assurer la protection des personnes;
  - accessibilité et rectification des dossiers et remise de documents;
  - fixation et paiement des honoraires;
- ▶ devoirs et obligations envers la profession :
  - actes dérogatoires;
  - relations professionnelles;
  - déclarations publiques;
  - interprétation du matériel social;
  - précaution à prendre dans la recherche;
- ▶ restrictions et obligations relatives à la publicité;
- ▶ symbole graphique de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec.

### 2.1.2 L'accès au permis d'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social

En vertu du Code des professions, pour exercer la profession de travailleuse sociale ou travailleur social à ce titre, rappelons-le, une personne doit être membre de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. À cet égard, elle doit satisfaire aux exigences prescrites en la matière, lesquelles sont les suivantes<sup>4</sup>.

---

4. Se reporter aux documents suivants : ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC, *Conditions et procédure d'admission à l'OTSTCFQ — Permis de travailleur social : Pour les diplômés en travail ou service social au Québec; Pour les assistants de service social, ayant obtenu sur le territoire de la France, le diplôme d'État français d'assistant de service social*, Montréal, OTSTCFQ, mis à jour le 25 juillet 2012, 19 p. et annexes. ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC, *Conditions et procédure d'admission à l'OTSTCFQ — Permis de travailleur social : Pour les personnes qui détiennent une autorisation légale d'exercer la profession de travailleur social dans une autre province canadienne*, Montréal, OTSTCFQ, mis à jour le 25 juillet 2012, 18 p. et annexe.

La personne doit :

- ▶ Être titulaire d'un diplôme donnant ouverture au permis d'exercice de la profession parmi ceux déterminés par le Règlement sur les diplômes délivrés par les établissements d'enseignement désignés qui donnent droit aux permis et aux certificats de spécialistes des ordres professionnels.

**Ou**

- ▶ Être titulaire du diplôme d'État français d'assistant de service social, obtenu sur le territoire de la France, reconnu par l'Ordre en vertu du Règlement sur la délivrance d'un permis de travailleur social de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec pour donner effet à l'arrangement conclu par l'Ordre en vertu de l'Entente entre le Québec et la France en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles.

**Ou**

- ▶ Avoir obtenu une reconnaissance d'équivalence de diplôme ou de formation en vertu du Règlement sur les normes d'équivalence pour la délivrance d'un permis de travailleur social de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec.

**Ou**

- ▶ Être titulaire d'une autorisation légale, délivrée par une autorité de réglementation du travail social au Canada, d'exercer la profession de travailleuse sociale ou travailleur social hors du Québec reconnue en vertu du Règlement sur les autorisations légales d'exercer la profession de travailleur social hors du Québec qui donnent ouverture au permis de travailleur social de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. La personne titulaire d'une telle autorisation doit réussir un cours, reconnu par l'Ordre, portant sur la législation, la réglementation et les aspects déontologiques liés à l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social au Québec.

Elle doit de plus :

- ▶ Avoir démontré une connaissance d'usage de la langue française conformément aux dispositions du Code des professions et de la Charte de la langue française.

Par ailleurs, selon l'article 1.15 du Règlement sur les diplômes délivrés par les établissements d'enseignement désignés qui donnent droit aux permis et aux certificats de spécialistes des ordres professionnels, pour avoir accès au permis délivré par l'Ordre, les personnes formées au Québec doivent avoir terminé avec succès l'un ou l'autre des programmes d'études universitaires suivants :

- ▶ Baccalauréat en service social (B.Serv.Soc.) de l'Université Laval;
- ▶ Maîtrise en service social (M.Serv.Soc.) de l'Université Laval;
- ▶ Bachelor of Social Work (B.S.W.) de l'Université McGill;
- ▶ Master of Social Work (M.S.W.) de l'Université McGill;
- ▶ Baccalauréat ès sciences en service social (B.Sc.) (service social) de l'Université de Montréal;
- ▶ Maîtrise ès sciences en service social (M.Sc.) (service social) de l'Université de Montréal;
- ▶ Baccalauréat en travail social (B.T.S.) de l'Université du Québec offert par l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue;
- ▶ Baccalauréat en travail social (B.T.S.) de l'Université du Québec offert par l'Université du Québec à Chicoutimi;
- ▶ Baccalauréat en travail social (B.T.S.) de l'Université du Québec offert par l'Université du Québec en Outaouais;
- ▶ Maîtrise en travail social (M.T.S.) de l'Université du Québec offert par l'Université du Québec en Outaouais;

- ▶ Baccalauréat en travail social (B.T.S.) de l'Université du Québec à Montréal;
- ▶ Maîtrise en travail social (M.A.) de l'Université du Québec à Montréal;
- ▶ Baccalauréat en service social (B.Serv.Soc.) de l'Université de Sherbrooke;
- ▶ Maîtrise en service social (M.Serv.Soc.) de l'Université de Sherbrooke.

## 2.2 Le contexte de travail des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux

Le contexte dans lequel les personnes qui exercent une profession sont appelées à travailler a des incidences sur les exigences et les compétences propres à la profession. C'est pourquoi le contexte de travail des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux est décrit selon les quatre points suivants : l'environnement physique de travail des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux, l'environnement organisationnel de travail des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux, les ressources utilisées par les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux, et les risques pour la santé et la sécurité au travail. L'environnement physique renvoie aux milieux de pratique et aux lieux de travail des personnes, alors que l'environnement organisationnel renvoie plutôt aux dimensions humaines du travail, c'est-à-dire aux relations interpersonnelles et interprofessionnelles à établir au travail. Les ressources utilisées par les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux renvoient aux principales ressources matérielles, humaines, financières et liées au temps nécessaires pour accomplir leur travail. Enfin, les risques pour la santé et la sécurité au travail, comme l'expression l'indique, correspondent aux risques auxquels les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux peuvent être exposés eu égard à leur intégrité physique et à leur équilibre émotionnel dans l'exercice de la profession. Avant d'exposer ce que comprennent ces éléments, il importe de faire état des fonctions que les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux peuvent occuper et de leur clientèle.

Ainsi, les principales fonctions que les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux peuvent occuper sont les suivantes : clinicienne ou clinicien ou praticienne ou praticien, coordonnatrice ou coordonnateur clinique, responsable de stage, enseignante ou enseignant ou professeure ou professeur, gestionnaire et chercheuse ou chercheur. À cet égard, il faut voir que l'exposé des exigences et des compétences nécessaires pour exercer la profession de travailleuse sociale ou travailleur social au Québec, telles qu'elles sont présentées dans le présent référentiel, prend appui sur la fonction de clinicienne ou clinicien ou praticienne ou praticien, ce qui inclut l'exercice des rôles de consultante ou consultant, de gestionnaire de cas et d'intervenante-pivot ou d'intervenant-pivot.

Pour sa part, la clientèle des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux est composée de personnes — enfants, adolescents, adultes — de couples, de familles, de groupes de personnes, de collectivités et d'organisations qui reçoivent des services et de l'information visant le travail social. La clientèle peut choisir par elle-même de faire appel aux services d'une travailleuse sociale ou d'un travailleur social. Elle peut aussi être dirigée vers de tels services par d'autres travailleuses sociales et travailleurs sociaux ou par des ressources professionnelles issues de diverses disciplines, qui travaillent dans les différents organismes rattachés aux réseaux et aux milieux où elle se trouve ou qu'elle fréquente ou, alors, qui ont pour mission de veiller à sa protection.

### 2.2.1 L'environnement physique de travail des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux

Les milieux de pratique et les lieux de travail des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux, eu égard à la diversité des responsabilités que les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux peuvent assumer, sont multiples et variés. En effet, ils visent le milieu privé (pratique autonome), dont les cabinets et les cliniques multidisciplinaires. Ils visent aussi le milieu de la santé et des services sociaux où les établissements sont

réunis, notamment, sous les centres de santé et de services sociaux (CSSS)<sup>5</sup>, les centres hospitaliers de soins de santé généraux et spécialisés et de soins psychiatriques de même que les centres de réadaptation et les centres jeunesse. Ils visent en outre le milieu communautaire, le milieu scolaire, les instituts universitaires et les organismes liés à la sécurité publique. Ils visent enfin les établissements d'enseignement et les centres de recherche.

Dans l'exercice de leurs responsabilités, les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux peuvent donc être appelés à travailler dans différents lieux. Parmi ceux-ci, on trouve les chambres occupées par la clientèle dans les établissements de santé et de services sociaux ou tout autre espace à l'intérieur de ceux-ci, le milieu de vie des personnes, les cours de justice, les établissements pénitentiaires et carcéraux, les salles de classe ou tout autre espace en milieu scolaire, les lieux publics comme la rue, les salles ou tout autre lieu où peuvent se dérouler des activités de type communautaire, politique ou autre. On trouve également les locaux et les lieux d'activité des organismes communautaires, des groupes ou des collectivités. On trouve aussi les espaces de bureau, à occupation individuelle ou collective, qui leur sont assignés.

## 2.2.2 L'environnement organisationnel de travail des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux

Dans l'exécution de leur travail, les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux doivent établir des relations interpersonnelles et interprofessionnelles de types hiérarchiques et de vis-à-vis avec de nombreuses personnes. Parmi ces personnes, on trouve les clients ou, encore, leurs représentantes et représentants ou leurs partenaires, leurs proches, toute autre personne qui leur est significative et les demandeurs de service. On trouve également les représentantes et représentants des organismes partenaires des établissements du réseau de la santé et des services sociaux (organismes communautaires, organismes d'entraide ou de soutien aux personnes ayant des dépendances, ressources d'hébergement, services ambulanciers, services de justice, etc.). On trouve aussi les membres des équipes d'intervention auprès des clients, les personnes qui font un stage en travail social, les personnes qui agissent en tant que supérieurs hiérarchiques et immédiats des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux et les collègues.

On trouve de plus les représentantes et représentants des organismes publics, parapublics et privés avec lesquels les clients font affaire dans le contexte de services qui leur sont offerts en travail social, comme les cours de justice, le Curateur public du Québec, la Direction de la protection de la jeunesse, la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec, la Société de l'assurance automobile du Québec et les compagnies d'assurance. On trouve enfin le personnel et les membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec et de diverses associations professionnelles ou autres que fréquentent les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux.

## 2.2.3 Les ressources utilisées par les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux

Les ressources utilisées par les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux se rapportent tout spécialement à leur personnalité et à leur expertise, c'est-à-dire à leurs connaissances, leurs savoir-faire et leurs savoir-être ou qualités personnelles et professionnelles. Elles se rapportent également au temps disponible pour exercer leurs différentes responsabilités et pour mener à bien les interventions auprès de la clientèle.

---

5. Les établissements des CSSS peuvent avoir une ou plusieurs missions, dont celle de centre local de services communautaires (CLSC), celle de centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) et celle de centre hospitalier (CH).



Par ailleurs, les ressources utilisées par les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux renvoient aux différentes ressources professionnelles ou autres ressources du milieu propres à combler les besoins de la clientèle. Elles renvoient de plus aux outils de la bureautique (traitement de texte, chiffrier, base de données, etc.) et aux techniques et au matériel utiles au traitement et à la communication de la parole, de l'écrit ou de l'image. Elles renvoient en outre aux ressources pécuniaires associées à l'exécution de leurs responsabilités. Elles renvoient enfin à la documentation pertinente pour accomplir leur travail. À ce sujet, mentionnons les dossiers professionnels et la documentation à caractère scientifique qui vise non seulement le travail social, mais encore les autres disciplines utiles à l'exercice de la profession. Mentionnons également les lois et règlements de même que les politiques, les programmes, les cadres de référence, les cadres de pratique ou les guides de pratique, les cadres d'analyse et les lignes directrices et tous les documents à caractère administratif pertinents pour l'exercice de la profession.

#### 2.2.4 Les risques pour la santé et la sécurité au travail

Les personnes qui exercent la profession de travailleuse sociale ou travailleur social au Québec sont exposées à certains risques sur le plan de la santé et la sécurité au travail. En effet, elles peuvent être placées dans des situations où leur intégrité physique est menacée. On pense, entre autres, aux situations où elles ont à intervenir auprès de personnes ou, alors, à entrer en relation avec des personnes potentiellement violentes.

Les personnes qui exercent la profession de travailleuse sociale ou travailleur social peuvent aussi être placées dans des situations où leur équilibre émotionnel est mis à l'épreuve. On pense, notamment, aux situations où elles voient leur intervention limitée par l'action même du client, par la rareté ou l'absence de ressources, par les tensions qui peuvent émerger lorsqu'il s'agit de concilier les intérêts du client et les contraintes imposées par l'organisation de l'offre des services en travail social — entre autres, le découpage du processus du travail social où l'évaluation est réalisée, d'une part, et l'intervention l'est, d'autre part — ou par tout autre facteur, dont des facteurs d'ordre sociétal ou organisationnel comme l'introduction progressive de règles en vigueur dans le monde industriel dans la gestion du système de santé et des services sociaux et du système d'éducation. On pense aussi aux situations où elles ont à faire face à des personnes qui vivent des situations-problèmes de plus en plus complexes, lesquelles sont porteuses d'une détresse humaine accrue, le tout dans un contexte où les ressources disponibles sont limitées ou non adaptées aux besoins. On pense en outre aux situations où elles ont à travailler auprès de personnes qui n'ont pas nécessairement choisi par elles-mêmes de faire appel aux services d'une travailleuse sociale ou d'un travailleur social, et où, dans les circonstances, elles peuvent être perçues comme ayant un rôle qui se rapporte au contrôle plutôt qu'à une relation d'aide ou de soutien. On pense enfin aux situations où elles ont à s'adapter à l'introduction, à répétition, de changements significatifs dans l'offre des services à la population et, en conséquence, à la révision aussi bien des structures administratives à laquelle elles sont rattachées que des conditions dans lesquelles elles exercent leurs responsabilités professionnelles, y compris la teneur de celles-ci. De fait, il s'agit là d'autant de sources potentielles de stress et de perte de sens, en particulier eu égard à la promotion des valeurs du travail social de même qu'à l'exercice de l'autonomie professionnelle et à l'affirmation de l'identité professionnelle des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux. Ces sources potentielles de stress et de perte de sens peuvent représenter, en début de carrière comme au fil du temps, un danger d'épuisement professionnel.



---

## 3 L'exposé des exigences et des compétences propres à la profession

L'exposé des exigences et des compétences propres à l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social au Québec est divisé selon les trois points suivants :

- les assises de l'exercice de la profession;
- la vue d'ensemble des compétences associées à l'exercice de la profession;
- la description détaillée des compétences associées à l'exercice de la profession.

### 3.1 Les assises de l'exercice de la profession

Points d'ancrage de la mobilisation des ressources dans l'accomplissement des responsabilités assumées par les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux, les assises de la profession touchent, rappelons-le, le contexte de concrétisation des dimensions opérationnelles des compétences, les éléments du savoir sous-jacents à la maîtrise des compétences de même que les attitudes et les comportements professionnels attendus de la part des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux. De plus, rappelons-le également, celles-ci sont indissociables des compétences liées à la profession. D'ailleurs, en vue de marquer le rapport dialectique entre les assises de l'exercice de la profession et les compétences propres à la profession, les assises se trouvent dans le chapitre des compétences et sont présentées en tant qu'exigences relatives à la profession. C'est pourquoi il faut garder en tête ce que contiennent ces assises pour bien saisir la teneur de chacune des compétences répertoriées dans le présent référentiel et ce qu'elles recouvrent.

#### 3.1.1 Le contexte de concrétisation des dimensions opérationnelles des compétences

Le contexte de concrétisation des dimensions opérationnelles des compétences renvoie, en quelque sorte, à ce qui balise l'exécution du travail des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux. Il vise les thèmes suivants : l'exercice de la profession en général; la relation avec le client<sup>1</sup>; les relations interprofessionnelles et le travail d'équipe; les lois et règlements, les politiques et procédures ainsi que les normes et standards pertinents pour l'exercice de la profession.

**À propos de l'exercice de la profession en général, la travailleuse sociale ou le travailleur social doit agir :**

- En s'appuyant sur les valeurs du travail social
- En respectant les limites du champ d'exercice de la profession
- En respectant le secret professionnel, l'éthique professionnelle et les règles de déontologie
- En appliquant la rigueur nécessaire dans la conduite de ses activités
- En appliquant les principes et les techniques qui sous-tendent une pratique réfléchie ou réflexive sur le plan professionnel
- En adoptant une pratique professionnelle objective et fondée sur l'utilisation de données issues de la recherche, soit une pratique qui tient compte de l'information scientifique et empirique disponible et appropriée à la situation

---

1. Dans la suite du présent document, le terme *client* renvoie à la définition qui en est donnée dans le glossaire. De plus, elle inclut celle donnée au terme *représentant légal* dans le même glossaire.

- En adoptant une pratique professionnelle fondée sur le souci et l'acuité de l'observation continue des situations et sur la mise en œuvre des processus analytiques pertinents, y compris la réflexion sur les enjeux éthiques en présence
- En adoptant une pratique professionnelle fondée sur le souci de la justice sociale et des droits de la personne
- En s'assurant de planifier son travail de façon efficace et de gérer son temps et les priorités de façon appropriée
- En s'assurant de saisir la réalité des clients dans une perspective globale, soit dans l'ensemble de ses dimensions physiques, psychologiques, socioéconomiques et culturelles et d'en tenir compte dans son analyse de la situation-problème et dans la proposition des stratégies d'intervention
- En étant à l'affût et à l'écoute des réactions que suscite chez soi la réalité des clients en raison, notamment, de leurs comportements, de leurs propos et de leurs valeurs
- En prenant conscience de ses valeurs et de celles véhiculées dans la société, en adoptant une position critique face à celles-ci et en comprenant l'incidence qu'elles peuvent avoir sur sa pratique professionnelle
- En s'assurant d'exercer une vigilance constante au regard de toute situation comportant des risques potentiels pour sa santé et sa sécurité ou, encore, pour la santé et la sécurité des autres personnes, en particulier au regard de toute action qui pourrait être préjudiciable pour les clients
- En s'assurant d'exercer une vigilance constante quant à l'à-propos de son action
- En s'assurant d'exercer une vigilance constante quant à la préservation de son équilibre sur le plan de la santé mentale et physique
- En s'appuyant sur l'intégrité, l'objectivité, la disponibilité, la diligence, la responsabilité, l'indépendance et le désintéressement dans les relations avec autrui, en particulier avec les clients
- En veillant à faire appel à des pairs, des collègues ou toute autre ressource pour discuter de ses préoccupations ou de ses questions au sujet de la réalité de clients, aux moments opportuns
- En respectant ses limites sur le plan professionnel et personnel et en cherchant l'aide appropriée
- En portant attention à toute situation qui pourrait devenir une source de conflit d'intérêts, notamment en s'abstenant de s'immiscer dans la vie privée du client, à l'exception de ce que requiert son action en travail social
- En respectant les principes guidant la promotion de la santé et la prévention du suicide, des problèmes sociaux, de la maladie et des accidents
- En mettant à contribution les ressources professionnelles et les autres ressources du milieu
- En rendant compte de manière appropriée des services professionnels rendus dans les documents pertinents, dont les dossiers professionnels
- En faisant un usage optimal des ressources mises à sa disposition
- En faisant une utilisation judicieuse des technologies de l'information et de la communication
- En respectant les engagements pris dans l'accomplissement de ses responsabilités professionnelles
- En tenant compte de ses besoins de développement professionnel
- En s'assurant de poser un regard critique sur les processus institutionnels et organisationnels qui ont une incidence sur les services offerts en travail social, et ce, à partir d'une analyse rigoureuse et multifactorielle des enjeux en présence, à l'image d'une analyse en travail social

**En ce qui a trait à la relation avec le client, la travailleuse sociale ou le travailleur social doit agir :**

- En s'exprimant avec empathie et respect
- En adoptant une approche centrée sur les besoins et les caractéristiques du client
- En adoptant une approche favorisant l'émergence et le maintien d'un lien de confiance et la mise à contribution des forces du client dans le processus de changement
- En offrant aux clients une présence attentive, bienveillante et sensible
- En favorisant l'établissement d'un lien de confiance avec le client, avec ses proches et avec toute autre personne significative dans l'intervention, empreint d'une distance professionnelle adaptée à la situation

- En fournissant au client toute l'information pertinente pour comprendre les enjeux liés aux différentes décisions à prendre de manière à lui permettre de faire des choix libres et éclairés
- En s'assurant d'obtenir le consentement libre et éclairé du client chaque fois que cela est opportun
- En s'assurant de respecter la dignité, l'intégrité et l'autonomie du client
- En prenant en considération les préoccupations et les attentes du client
- En adoptant une attitude favorisant l'engagement et la participation du client et de ses proches ou d'un groupe de personnes ou d'une collectivité dans un processus de changement
- En respectant le rythme et les objectifs du client de même que son degré d'engagement dans le processus de changement
- En adoptant une attitude professionnelle adaptée à la situation dans le cas où l'intervention en travail social se voit limitée par la situation du client ou par tout autre facteur d'ordre sociologique, économique, culturel ou organisationnel
- En tenant compte des différences culturelles, intergénérationnelles et de genres dans ses communications et dans sa pratique professionnelle
- En tenant compte de la réalité sociale, économique et culturelle de la clientèle desservie
- En adoptant une attitude professionnelle appropriée à la situation dans les cas où des contacts sociaux peuvent avoir lieu avec la clientèle desservie
- En étant à l'affût de tout élément dans l'environnement du client ou dans l'évolution de sa situation qui peut avoir une incidence sur le processus d'intervention ou de changement
- En utilisant un niveau de langue approprié à la situation et aux caractéristiques du client
- En s'assurant de considérer la personne comme un être capable de changement et ayant le pouvoir d'agir sur sa situation

**Pour ce qui est des relations interprofessionnelles et du travail d'équipe, la travailleuse sociale ou le travailleur social doit agir :**

- En tenant compte des rôles, des responsabilités, du champ d'exercice et des activités réservées aux travailleuses sociales et aux travailleurs sociaux
- En tenant compte des rôles, des responsabilités, du champ d'exercice et des activités réservées des ressources professionnelles issues d'autres disciplines
- En s'assurant de fournir toute l'information utile aux membres des différentes catégories de personnel visées par l'intervention en travail social et d'obtenir de ceux-ci l'information utile à son intervention
- En adoptant une attitude qui témoigne d'une identité et d'une assurance professionnelles marquées par le respect et l'affirmation

**Au regard des lois et règlements, des politiques et procédures et des normes et standards pertinents pour l'exercice de la profession, la travailleuse sociale ou le travailleur social doit agir :**

- En prenant en considération tout document produit par l'Ordre au sujet de l'exercice de la profession, comme les cadres de référence, les cadres de pratique ou les guides de pratique, les cadres d'analyse et les lignes directrices
- En respectant les dispositions appropriées des lois et des règlements qui leur sont associés de même que les politiques, les procédures, les normes et les standards pertinents pour l'exercice de la profession qui, pour l'essentiel, renvoient à ce qui suit :
  - ▶ la Charte canadienne des droits et libertés
  - ▶ la Charte de la langue française
  - ▶ la Charte des droits et libertés de la personne
  - ▶ le Code civil du Québec
  - ▶ le Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec
  - ▶ le Code de la sécurité routière

- ▶ le Code des professions
- ▶ la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels
- ▶ la Loi sur l'accès à l'information
- ▶ la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé
- ▶ la Loi sur les services de santé et les services sociaux
- ▶ la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris
- ▶ la Loi sur l'assurance maladie
- ▶ la Loi sur les normes du travail
- ▶ la Loi sur la santé et la sécurité du travail
- ▶ la Loi sur la sécurité du revenu
- ▶ la Loi sur l'instruction publique
- ▶ la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec
- ▶ la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels
- ▶ la Loi sur le curateur public
- ▶ la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui
- ▶ la Loi sur la protection de la jeunesse
- ▶ la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (Canada)
- ▶ la Loi visant à favoriser la protection des personnes à l'égard d'une activité impliquant des armes à feu
- ▶ la Loi sur l'immigration au Québec
- ▶ la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés (Canada)
- ▶ la Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès
- ▶ la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information
- ▶ la Loi sur la société d'habitation du Québec
- ▶ la Loi de l'impôt sur le revenu (Canada)
- ▶ la Loi sur les impôts
- ▶ le Règlement sur la cessation d'exercice d'un membre de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec
- ▶ le Règlement sur la procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec
- ▶ le Règlement sur l'assurance de la responsabilité professionnelle des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec
- ▶ le Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec
- ▶ le Règlement sur le comité d'inspection professionnelle de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec
- ▶ le Règlement sur les stages de perfectionnement des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec

### 3.1.2 Les éléments du savoir sous-jacents à la maîtrise des compétences

Les éléments du savoir sous-jacents à la maîtrise des compétences correspondent, nous l'avons dit, aux grands champs du savoir utiles à l'exercice de la profession et donnent des indications relatives aux connaissances et aux habiletés leur étant associées<sup>2</sup>. Dans le cadre de l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social, ces éléments touchent les objets suivants : l'évaluation en travail

---

2. Rappelons que l'énumération des grands champs du savoir et les indications relatives aux connaissances et aux habiletés leur étant associées ne présument d'aucune façon du degré d'importance de ces éléments dans la formation des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux.

social; l'intervention en travail social; les notions relatives à la psychologie appliquées à la pratique professionnelle en travail social; les notions relatives à la sociologie appliquées à la pratique professionnelle en travail social; les notions relatives aux sciences de l'éducation pertinentes pour la profession; les notions relatives à d'autres sciences ou disciplines pertinentes pour la profession; les relations entre les personnes et la communication; la méthode scientifique et ses applications; les systèmes sociaux et organisationnels; le traitement de l'information; la gestion des organisations et de projets; et la santé et la sécurité au travail<sup>3</sup>.

### **L'évaluation en travail social**

- Les valeurs associées aux pratiques d'évaluation en travail social (respect, dignité, solidarité, justice sociale, etc.)
- Les approches théoriques relatives à l'évaluation en travail social, dont l'approche psychosociale, l'approche biopsychosociale, l'approche écologique, l'approche motivationnelle, l'approche systémique, l'approche structurelle, l'approche humaniste, l'approche holistique, l'approche interculturelle, l'approche centrée sur la personne, l'approche féministe, l'approche de résolution de problème, l'approche de l'anti-oppression et l'approche de la conscientisation
- Les modèles et les moyens d'évaluation liés à l'analyse d'une situation-problème visant les personnes, les groupes, les couples, les familles, les organisations et les collectivités
- Les modèles conceptuels ou les systèmes de classification diagnostique, comme la Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé (CIF), la Classification internationale des maladies (CIM-10), le Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux (DSM) ou le modèle du Processus de production du handicap (PPH), ainsi que les forces et les limites de ces modèles
- Les techniques de collecte de données au sujet d'une situation-problème (entrevue, observation, visite d'un milieu, consultation de proches, de connaissances et de diverses ressources)
- Les instruments de collecte de données (génogramme, carte du réseau social, etc.) et les instruments de mesure ou d'évaluation (questionnaire, test, etc.)
- Les techniques d'interprétation des données recueillies et de description de la situation-problème, qui mettent en lumière les interactions entre la personne, le groupe, le couple, la famille, l'organisation ou la collectivité et les diverses composantes de son environnement
- Les principes liés à la formulation d'une opinion professionnelle en travail social, y compris des recommandations
- Les problématiques biopsychosociales liées à la perte d'autonomie et aux incapacités physiques et mentales
- Les facteurs de vulnérabilité et de dangerosité associés à la perte d'autonomie et à un environnement donné (environnement immédiat, environnement sociétal)

### **L'intervention en travail social**

- Les valeurs associées aux pratiques d'intervention en travail social (respect, dignité, solidarité, justice sociale, etc.)
- Les approches théoriques relatives à l'intervention en travail social, dont l'approche psychosociale, l'approche biopsychosociale, l'approche écologique, l'approche motivationnelle, l'approche systémique, l'approche structurelle, l'approche humaniste, l'approche holistique, l'approche interculturelle, l'approche centrée sur la personne, l'approche féministe, l'approche de résolution de problème, l'approche de l'anti-oppression et l'approche de la conscientisation
- Les modèles, les principes et les techniques liés à l'intervention individuelle

3. Notons que les éléments du savoir proposés ont été élaborés à partir des données recueillies au cours des entrevues et de celles disponibles sur le sujet, comme celles relatives à la description des programmes d'études offerts dans les universités québécoises qui conduisent à l'exercice de la profession et celles contenues dans les documents de l'Ordre, en particulier les suivants : ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC, *Rapport des groupes de travail du projet Les compétences du travailleur social*, Montréal, OTSTCFQ, février 2011, 46 p.; ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC, *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*, Montréal, OTSTCFQ, 2012, 32 p.

- Les modèles, les principes et les techniques liés à l'intervention en organisation communautaire
- Les modèles, les principes et les techniques liés à l'intervention auprès des couples
- Les modèles, les principes et les techniques liés à l'intervention auprès des familles
- Les modèles, les principes et les techniques liés à l'intervention auprès des groupes
- Les modèles, les principes et les techniques liés à l'intervention auprès des collectivités
- Les modèles, les principes et les techniques liés à l'intervention en promotion de la santé et en prévention du suicide, des problèmes sociaux, de la maladie et des accidents auprès des personnes, des couples, des familles, des groupes de personnes et des collectivités
- Les modèles, les principes et les techniques liés à l'intervention en situation de crise et en situation d'urgence
- Les modèles, les principes et les techniques liés à l'intervention en protection de la jeunesse et en contexte d'autorité
- Les modèles, les principes et les techniques liés à la recherche-action
- Les principes liés à l'élaboration d'objectifs d'intervention (observables, mesurables, atteignables à l'intérieur d'une limite de temps déterminé), de plans ou de stratégies d'intervention sociale et de plans de service selon différents contextes d'exercice de la profession (disciplinaire, interdisciplinaire, multidisciplinaire, etc.)
- Les modèles, les principes et les techniques liés à l'intervention auprès des clientèles vulnérables, dangereuses ou difficiles à joindre
- Les principes sous-jacents à l'instauration d'un processus de changement, pour une personne, un groupe, un couple, une famille, une organisation ou une collectivité
- Les modèles, les principes et les techniques de l'*empowerment*
- Les modèles, les principes et les techniques propres à l'établissement de partenariats, notamment la mobilisation, le leadership, l'influence, la médiation, la négociation stratégique, la création de liens de confiance, la concertation autour d'une vision commune et la coordination de l'action
- Les modèles, les principes et les techniques propres à la négociation selon le but poursuivi (entente, contrat, plan, etc.)
- Les principes associés à la prise de décision éthique et déontologique

### **Les notions relatives à la psychologie appliquées à la pratique professionnelle en travail social**

- Les théories du développement humain
- Les théories de la personnalité et du comportement humain
- Les théories de l'apprentissage social
- Les principaux modèles théoriques reconnus en psychologie, soit le modèle psychodynamique-analytique, le modèle humaniste-existential, le modèle cognitivo-comportemental et le modèle systémique-interactionnel
- L'incidence des facteurs biologiques, culturels, sociaux, économiques et environnementaux sur le développement de l'humain au cours des étapes de la vie
- Les psychopathologies et leurs manifestations
- Les facteurs de risque et les facteurs de protection qui influent sur le développement
- Les émotions, aptitudes, attitudes, cognitions, goûts, champs d'intérêt, motivations et ressources de la personne

### **Les notions relatives à la sociologie appliquées à la pratique professionnelle en travail social**

- Les théories des systèmes sociaux
- Les théories de la stratification sociale et de l'appartenance culturelle
- Les mouvements sociaux et les transformations sociales, culturelles, économiques et politiques qui ont marqué le Québec au cours des dernières années



- Les réalités culturelle et sociale de l'environnement dans lequel les clients évoluent et les principaux problèmes sociaux liés à cet environnement
- La structure et le fonctionnement dynamique d'un couple, d'une famille, d'un groupe, d'une organisation ou d'une collectivité
- Les réseaux sociaux et les réseaux de pouvoir
- Les rôles sociaux et les statuts socioéconomiques
- L'incidence des facteurs biologiques, psychologiques, sociaux, culturels et économiques sur le développement social des personnes et sur leurs comportements
- Les effets des inégalités sociales, de la discrimination, de l'oppression et des injustices sociales, politiques et économiques sur le fonctionnement social des personnes, des couples, des familles, des groupes et des collectivités
- Les caractéristiques de la pauvreté et des phénomènes d'inégalité et de marginalité qui lui sont associés de même que les conditions de vie des personnes, des couples, des familles, des groupes et des collectivités touchés par ces réalités
- Les processus sociaux de production de la dépendance, de la déviance, de la délinquance et de la criminalité
- Les caractéristiques sociales des clientèles vulnérables, dangereuses ou difficiles à joindre
- Les processus sociaux menant à l'exclusion, à la marginalisation, à la désocialisation et à la désaffiliation
- Les différents types de toxicomanies et les problèmes psychosociaux liés aux dépendances
- Les sources sociales, culturelles, économiques et politiques des problèmes sociaux
- Les phénomènes liés à la violence
- La dynamique de l'exclusion sociale
- Le changement social

### **Les notions relatives aux sciences de l'éducation pertinentes pour la profession**

- Les notions utiles en pédagogie et en andragogie
- Les notions utiles au sujet des styles d'apprentissage et des conditions propres à les mettre en valeur
- Les notions liées à la conduite d'activités de sensibilisation, d'éducation et d'enseignement auprès des clients et leurs proches, des pairs, des collègues, des stagiaires, etc.
- Les modèles, les principes et les techniques liés à la supervision de pairs, de stagiaires ou de toute autre personne et à l'évaluation de leurs apprentissages
- Les théories et les techniques associées au changement de comportements et des habitudes de vie
- Les théories et les modèles associés au transfert des connaissances

### **Les notions relatives à d'autres sciences ou disciplines pertinentes pour la profession**

- Les notions utiles au regard du droit, de l'éthique et de la déontologie propres à l'exercice de la profession
- Les notions utiles en anthropologie sociale et culturelle
- Les notions utiles en criminologie
- Les notions utiles en gérontologie
- Les notions utiles en sexologie
- Les notions utiles en sciences politiques
- Les notions utiles en économie
- Les notions utiles en nutrition humaine
- Les notions utiles en épidémiologie
- Les notions des sciences de la santé utiles à la compréhension du point de vue clinique et du discours des ressources professionnelles issues d'autres disciplines
- Les modèles, les principes et les techniques liés à l'approche populationnelle

### **Les relations entre les personnes et la communication**

- Les principes qui guident toute relation d'aide en travail social et les techniques qui leur sont associées
- Les mécanismes propres à entretenir une relation professionnelle de réciprocité avec le client
- Les processus propres à créer et à maintenir un lien de confiance et une alliance collaborative efficaces avec le client ou toute autre personne ou organisation visée par l'intervention sociale
- Les principes et les techniques propres à la conduite d'une entrevue en travail social, dont l'entrevue centrée sur le client et l'entrevue de groupe
- Les principes relatifs à l'exercice de l'intégrité, de l'objectivité, de la disponibilité, de la diligence, de la responsabilité, de l'indépendance, du désintéressement et du secret professionnel en travail social
- Les modèles, les principes et les techniques liés à l'écoute en travail social
- Les processus propres à susciter la participation du client au cours de l'évaluation et de l'intervention en travail social (techniques de motivation, par exemple)
- Les processus d'une communication efficace selon le statut et les caractéristiques de l'auditoire (client, pair, collègue, stagiaire, communauté culturelle, etc.) et les contextes (face à face, conversation téléphonique, communication devant un groupe, courrier électronique, lettre, visioconférence, etc.)
- Les principes relatifs aux divers types de relation entre les personnes, y compris les relations de pouvoir
- Les techniques d'animation de groupe
- Les techniques liées à la résolution de conflits
- Les principes et les techniques de la communication stratégique et de l'exercice du leadership professionnel
- Les fondements du travail en équipe interdisciplinaire ou multidisciplinaire
- Les principes et les techniques liés à la direction de comités de travail ainsi qu'à l'organisation et à l'animation de réunions
- Les principes et les techniques propres à la médiation en travail social
- Les principes et les techniques propres à la représentation et à la défense de droits

### **La méthode scientifique et ses applications**

- Les fondements épistémologiques et philosophiques des sciences sociales et humaines et de la méthodologie de la recherche
- La construction d'un objet de recherche et les étapes d'une démarche scientifique
- Les fondements du raisonnement clinique
- L'éthique et la déontologie en recherche
- Les théories de l'action appliquées à la pratique réflexive en travail social
- L'analyse documentaire
- La résolution de problème
- Les méthodes et techniques relatives à l'élaboration et à la validation des instruments de mesure ou d'évaluation, y compris la validation de la qualité des données (fidélité, validité interne et externe, etc.)
- Les méthodes d'analyse des données de nature quantitative et qualitative
- Les modèles et les méthodes statistiques utiles en travail social
- L'utilisation de données issues de la recherche scientifique ou de données probantes
- L'utilisation de données relatives aux meilleures pratiques en travail social
- L'interprétation critique de données issues de la recherche scientifique ou d'autres sources (sites Internet, articles de revues de vulgarisation scientifique, articles de revues d'information générale, etc.)
- La diffusion du résultat d'une recherche
- Les méthodes et les techniques propres à l'évaluation de programmes, appliquées à l'analyse et à l'évaluation de l'intervention en travail social

---

## **Les systèmes sociaux et organisationnels**

- Le système professionnel québécois, y compris le Code des professions et les notions de champ d'exercice et d'activités réservées
- Les principes liés à la justice sociale
- Les droits des clients du réseau de la santé et des services sociaux (public, privé)
- Les droits et les obligations associés à l'exercice d'une profession régie par le Code des professions
- Les ressources de la communauté et les différents réseaux de services
- Les caractéristiques des principales politiques sociales en vigueur au Québec
- Le rôle et les responsabilités des partenaires politiques, publics, privés et communautaires des différents réseaux dans la mise en œuvre de programmes de promotion, de prévention et d'intervention
- L'organisation du système de santé et des services sociaux québécois, y compris l'organisation et le fonctionnement du réseau de services intégrés et les rôles et le partage des responsabilités entre les différents partenaires ou intervenants en cause
- L'organisation du système scolaire québécois, y compris les rôles et le partage des responsabilités entre les différents partenaires ou intervenants en cause
- Les systèmes judiciaires québécois et canadien
- Les déterminants sociaux de la santé, c'est-à-dire les déterminants psychosociaux, sociaux, culturels, économiques, politiques et physiques de la santé
- Les enjeux liés à la santé publique
- Les techniques de réseautage

## **Le traitement de l'information**

- Les enjeux liés au traitement de l'information
- Les techniques liées à la rédaction et à la préparation des dossiers professionnels
- Les techniques liées à la rédaction des rapports d'évaluation ou autres
- Les techniques liées à la rédaction et à la préparation de différents types de documents, notamment des documents à caractère administratif et des documents à caractère scientifique et de vulgarisation
- Les techniques de vulgarisation du savoir
- L'ordinateur et ses applications dans les domaines de la bureautique et des communications
- Les techniques de recherche de la documentation scientifique dans les bases de données pertinentes et dans le réseau Internet

## **La gestion des organisations et de projets**

- Les principes et les techniques liés à la conception, à la mise en œuvre et à l'évaluation de projets
- Les principes et les techniques liés à la conception, à la mise en œuvre et à l'évaluation de politiques et de programmes
- Les modèles de gestion des organismes communautaires, dont le modèle traditionnel, le modèle participatif, le collectif de travail et le modèle coopératif
- Les modèles, les principes et les techniques liés à l'organisation du travail et à la gestion des ressources humaines
- Les principes et les techniques liés à la gestion administrative et financière des organisations, dont les organismes communautaires

## **La santé et la sécurité au travail**

- Les risques potentiels pour la santé et la sécurité des personnes liés à l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social
- Les techniques liées à la gestion du stress et à la prévention de l'épuisement professionnel

- Les mécanismes de protection utiles à la préservation de l'équilibre sur le plan de la santé physique et mentale dans l'exercice de ses fonctions
- Les techniques de résolution de problèmes liés à la santé et à la sécurité au travail des personnes

### 3.1.3 Les attitudes et les comportements professionnels attendus

Les attitudes et les comportements professionnels attendus de la part des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux visent, rappelons-le, les qualités personnelles et les savoir-être utiles à l'exercice de la profession. Ils se rapportent à ce qui suit.

- Avoir confiance en soi, c'est-à-dire démontrer de l'assurance personnelle et professionnelle
- Être une personne accueillante et sensible aux réactions et aux sentiments des autres
- Faire preuve d'une bonne connaissance de soi, en particulier de ses capacités, habiletés, compétences et limites, ainsi que de ses motivations, valeurs, biais et préjugés et de leur influence sur ses relations interpersonnelles
- Faire preuve d'humilité et d'ouverture au regard de toute suggestion ou critique se rapportant à son travail ou à ses comportements
- Faire preuve d'autonomie professionnelle et d'un esprit critique face à son action sur le plan professionnel
- Faire preuve de discernement, de jugement, d'affirmation, de leadership et de persuasion dans l'exercice de ses responsabilités professionnelles et dans ses communications
- Faire preuve d'écoute, d'ouverture et de patience à l'endroit des êtres humains
- Faire preuve d'empathie au regard de la situation vécue par chacun des clients, y compris leur souffrance et leur détresse, tout en gardant la distance professionnelle nécessaire dans la relation pour jouer son rôle de manière adéquate
- Faire confiance aux personnes et croire en leur capacité à effectuer des changements dans leur vie
- Faire preuve de tolérance et de respect face à la différence et aux valeurs et croyances des autres
- Faire preuve de chaleur humaine, d'altruisme et de sollicitude
- Faire preuve d'une conscience sociale
- Faire preuve d'engagement dans sa pratique professionnelle
- Faire preuve d'un sens politique et stratégique
- Faire preuve de cohérence entre le discours et l'action
- Faire preuve d'un sens de l'organisation dans la conduite de ses activités professionnelles
- Faire preuve de vision et d'esprit critique en même temps que d'ouverture d'esprit au regard des tendances sociétales et des problèmes sociaux
- Faire preuve d'un souci à s'exprimer, en tout temps, dans un langage accessible, clair et précis
- Faire preuve de capacité de médiation
- Faire preuve de perspicacité
- Faire preuve de discrétion, d'honnêteté et d'intégrité
- Faire preuve de maturité affective
- Faire preuve de souplesse et de capacité d'adaptation
- Faire preuve de débrouillardise et d'efficacité
- Faire preuve d'intuition et d'un sens de l'anticipation
- Faire preuve de créativité et d'initiative
- Faire preuve de curiosité intellectuelle
- Faire preuve de tact et de courtoisie
- Faire preuve d'un esprit d'équipe
- Faire preuve d'un esprit de synthèse
- Faire preuve d'une pensée analytique et méthodique

- Faire preuve de rigueur
- Faire preuve de calme, de persévérance et de contrôle de soi en toute situation
- Faire preuve de sang-froid et d'efficacité en situation de crise ou en situation d'urgence
- Faire preuve de tolérance au stress

### 3.2 La vue d'ensemble des compétences associées à l'exercice de la profession

La vue d'ensemble des compétences associées à l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social est présentée dans le tableau qui suit<sup>4</sup>. De fait, le tableau illustre les quatre domaines de compétences de même que les compétences qui sont rattachées à chacun de ceux-ci<sup>5</sup>.

1 <sup>er</sup> domaine de compétences	La conduite d'un processus d'évaluation et d'intervention en travail social
Compétence 1.1	Être capable d'évaluer le fonctionnement social d'une personne, d'un groupe de personnes ou d'une collectivité ou, encore, une situation vécue par une personne, un groupe de personnes ou une collectivité qui requiert une expertise en travail social
Compétence 1.2	Être capable d'établir le résultat d'une évaluation du fonctionnement social d'une personne, d'un groupe de personnes ou d'une collectivité ou, encore, d'une situation vécue par une personne, un groupe de personnes ou une collectivité qui requiert une expertise en travail social et d'en faire part
Compétence 1.3	Être capable de concevoir et de planifier une intervention en travail social
Compétence 1.4	Être capable de mettre en œuvre une intervention en travail social et d'en assurer le suivi
2 <sup>e</sup> domaine de compétences	La gestion des éléments clés entourant la conduite d'un processus d'évaluation et d'intervention en travail social
Compétence 2.1	Être capable d'agir en tant que travailleuse sociale ou travailleur social à titre de membre d'une équipe interdisciplinaire ou multidisciplinaire et d'interagir avec les membres de différentes catégories de personnel dans l'organisation d'appartenance ou chez les partenaires
Compétence 2.2	Être capable de produire les documents liés à la pratique professionnelle
Compétence 2.3	Être capable de contribuer à l'organisation des services en travail social
Compétence 2.4	Être capable d'exploiter l'information pertinente pour la prestation des services en travail social
3 <sup>e</sup> domaine de compétences	Le développement professionnel continu
Compétence 3.1	Être capable de produire et de mettre en œuvre un plan annuel de formation continue adapté à ses besoins de développement professionnel
Compétence 3.2	Être capable d'intégrer dans sa pratique professionnelle les acquis de la formation continue ou de toute activité ou tout évènement ayant contribué à l'amélioration de ses compétences et d'actualiser son plan annuel de formation professionnelle continue
4 <sup>e</sup> domaine de compétences	La participation à l'évolution et au rayonnement de la profession
Compétence 4.1	Être capable de contribuer au transfert des connaissances en travail social
Compétence 4.2	Être capable de contribuer à l'approfondissement et à la communication des connaissances en travail social

4. Le répertoire des verbes d'action utilisés pour énoncer les compétences associées à l'exercice de la profession est présenté à l'annexe III du présent document. Puis, la définition de mots ou d'expressions qui se rapportent à l'exercice de la profession et des mots choisis en tant que critères de démonstration de la maîtrise de la compétence est présentée dans le glossaire au début du document.

5. Dans l'énoncé des compétences, le terme *personne* renvoie aussi bien à des personnes prises individuellement qu'à des personnes formant un couple ou faisant partie d'une famille.

### 3.3 La description détaillée des compétences associées à l'exercice de la profession

La description détaillée des compétences associées à l'exercice de la profession est présentée à l'aide de quatre tableaux qui correspondent aux quatre domaines de compétences de la profession. Ces domaines de compétences, rappelons-le, sont les suivants.

- ① La conduite d'un processus d'évaluation et d'intervention en travail social
- ② La gestion des éléments clés entourant la conduite d'un processus d'évaluation et d'intervention en travail social
- ③ Le développement professionnel continu
- ④ La participation à l'évolution et au rayonnement de la profession

Ainsi, pour chaque domaine, l'exposé des compétences suit la logique suivante : on trouve, tout d'abord, l'énoncé de la compétence, lequel est formulé à l'aide de l'expression *Être capable de*; ensuite, les dimensions opérationnelles des compétences, soit les actions et les unités d'action qui leur sont rattachées; enfin, les critères de démonstration de la maîtrise de la compétence. À ce propos, il importe de rappeler que les assises de l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social, présentées dans la première section du chapitre, sont indissociables des compétences. Il importe de rappeler également que, selon le modèle conceptuel utilisé pour produire le présent référentiel<sup>6</sup>, en particulier la définition donnée au concept clé du modèle, soit le concept de compétence, chacune des compétences est énoncée de manière à évoquer un résultat attendu. Dès lors, on peut aisément se représenter le caractère dynamique et itératif des processus d'ordre analytique ou autre que sous-tend la mise en œuvre des compétences associées à la profession.

---

6. Se reporter, au besoin, à la section 1.3 du référentiel où se trouve la définition du concept de compétence.

1 <sup>er</sup> domaine de compétences	La conduite d'un processus d'évaluation et d'intervention en travail social
<b>Compétence 1.1</b>	<b>Être capable d'évaluer le fonctionnement social d'une personne, d'un groupe de personnes ou d'une collectivité ou, encore, une situation vécue par une personne, un groupe de personnes ou une collectivité qui requiert une expertise en travail social</b>
<b>Action 1.1.1</b>	<b>Prendre connaissance de la demande de service en travail social ou de toute demande au sujet d'une situation qui requiert une expertise en travail social et y donner suite</b>
1 <sup>re</sup> unité d'action	<p>➤ Préparer la prise de contact avec le client</p> <p><i>Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Justesse de l'interprétation des renseignements liés à la demande</li> <li>▶ Pertinence et efficacité des moyens pris, y compris la consultation de personnes, pour obtenir des renseignements complémentaires sur la demande et pour en faire l'interprétation</li> <li>▶ Justesse de la compréhension des enjeux en présence</li> <li>▶ Prise en considération de son ressenti face à la situation</li> </ul>
2 <sup>e</sup> unité d'action	<p>➤ Prendre contact avec le client, cerner le but de la demande et établir la façon d'y donner suite</p> <p><i>Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Justesse de l'approche de communication adoptée pour favoriser une relation de confiance avec le client</li> <li>▶ Justesse et précision des renseignements transmis au client à propos de la compréhension du but de la demande</li> <li>▶ Pertinence et efficacité des moyens pris pour valider auprès du client la compréhension du but de la demande</li> <li>▶ Pertinence et efficacité des moyens pris pour permettre au client d'exprimer ses attentes, de poser des questions, d'exposer ses préoccupations et de faire état de ses contraintes</li> <li>▶ Justesse de l'écoute et de la présence dans les communications avec le client</li> <li>▶ Prise en considération de ses propres compétences et des limites de celles-ci</li> <li>▶ Prise en considération de la mission de l'organisation d'appartenance et de la disponibilité des ressources</li> <li>▶ Justesse de l'analyse faite au regard des suites à donner à la demande, dont la nécessité de diriger le client vers d'autres ressources</li> </ul>
3 <sup>e</sup> unité d'action	<p>➤ Préciser les suites à donner à la demande</p> <p><i>Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Justesse de l'approche de communication adoptée pour présenter le résultat de l'analyse au client au regard des suites à donner à la demande et pour en discuter</li> <li>▶ Justesse et précision des renseignements transmis au client au sujet de ce que recouvre le champ d'exercice de la profession et des obligations professionnelles qui lui sont associées, notamment au regard de la confidentialité et du secret professionnel</li> <li>▶ Justesse et précision des renseignements transmis au client au sujet de ce que recouvrent les services qui peuvent lui être offerts</li> <li>▶ Pertinence et précision des renseignements transmis au client en ce qui a trait aux ressources, autres que celles disponibles dans l'organisme d'appartenance de la travailleuse sociale ou du travailleur social, aptes à donner suite à la demande</li> </ul>

<b>1<sup>er</sup> domaine de compétences</b>	<b>La conduite d'un processus d'évaluation et d'intervention en travail social</b>
--	--

- ▶ Efficacité du soutien accordé au client dans les démarches à faire auprès des ressources appropriées
- ▶ Justesse et précision des renseignements transmis au client au sujet des conséquences de sa participation éventuelle à une évaluation en travail social
- ▶ Justesse et précision des renseignements transmis au client au sujet de l'utilisation qui sera faite de l'information recueillie à l'occasion de l'évaluation et de l'intervention
- ▶ Prise en considération des questions, des préoccupations et des contraintes du client

**Action 1.1.2 Déterminer le processus d'évaluation du fonctionnement social ou d'une situation qui requiert une expertise en travail social**

**1<sup>re</sup> unité d'action** ▶ **Faire l'analyse des données disponibles**

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Justesse de l'évaluation de la qualité et de la validité des données disponibles
- ▶ Justesse des conclusions établies au cours de l'analyse, dont le repérage des données à recueillir, des sources d'information à utiliser, y compris des milieux à visiter, et des personnes à consulter au cours de l'évaluation

**2<sup>e</sup> unité d'action** ▶ **Prévoir le déroulement de l'évaluation**

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Prise en considération des critères établis dans le milieu pour déterminer le moment d'entreprendre la démarche d'évaluation avec le client de même que le lieu de sa mise en œuvre
- ▶ Justesse, réalisme et pertinence de la planification du déroulement de l'évaluation compte tenu de la situation du client, y compris ce qui touche les éléments entourant la sécurité des personnes
- ▶ Pertinence des moyens pris pour assurer la disponibilité des ressources utiles à l'évaluation selon les besoins et le calendrier établi
- ▶ Pertinence des moyens pris pour assurer la collaboration des milieux à visiter et des personnes à consulter

**3<sup>e</sup> unité d'action** ▶ **Choisir les moyens d'évaluation et les instruments de mesure ou d'évaluation, y compris le ou les modèles, la ou les approches et le ou les systèmes de classification diagnostique**

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Prise en considération des données à recueillir
- ▶ Prise en considération des caractéristiques psychosociales, économiques et culturelles du client, de sa condition, de ses besoins, de ses valeurs, de ses attentes, de sa motivation, de son expérience et de son environnement
- ▶ Justesse et pertinence des hypothèses cliniques initiales
- ▶ Prise en considération des données issues de la recherche, des nouveaux éléments dans la littérature scientifique et empirique appropriés à la situation et de son expérience professionnelle en la matière
- ▶ Prise en considération des particularités de chacun des modèles, de chacune des approches, de chacun des systèmes de classification diagnostique, de chacun des moyens d'évaluation de même que de chacun des instruments de mesure ou d'évaluation éventuellement pertinents
- ▶ Justesse de l'analyse de l'ensemble des facteurs pouvant avoir une incidence sur le processus d'évaluation à mettre en œuvre



**1<sup>er</sup> domaine de compétences****La conduite d'un processus d'évaluation et d'intervention en travail social**

- ▶ Pertinence du ou des modèles, de la ou des approches ou du ou des systèmes de classification diagnostique retenus dans les circonstances
- ▶ Pertinence des moyens d'évaluation de même que des instruments de mesure ou d'évaluation retenus dans les circonstances

**Action 1.1.3 Procéder à l'évaluation du fonctionnement social ou d'une situation qui requiert une expertise en travail social****1<sup>re</sup> unité d'action** ▶ Réunir les conditions propres à créer le lien de confiance et l'alliance collaborative nécessaires avec le client*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Prise en considération des caractéristiques psychosociales, économiques et culturelles du client, de sa situation, de ses besoins, de ses valeurs, de ses attentes, de sa motivation, de son expérience et de son environnement
- ▶ Prise en considération des questions, des préoccupations et des contraintes du client
- ▶ Justesse de l'importance accordée à l'état objectif du client et à la perception subjective de celui-ci au regard de sa situation
- ▶ Justesse de l'importance accordée au bien-être et à la sécurité du client
- ▶ Justesse des moyens pris pour s'assurer que le client comprenne bien sa situation et saisisse ce qu'une évaluation en travail social peut lui apporter
- ▶ Pertinence et efficacité des moyens pris pour repérer tout élément qui peut influencer sur la création du lien de confiance et de l'alliance collaborative
- ▶ Pertinence et justesse des stratégies de communication déployées pour informer le client sur les sujets se rapportant à l'évaluation et pour recueillir auprès de celui-ci les données utiles, y compris le niveau de langue utilisé au regard de ses caractéristiques
- ▶ Respect de la procédure établie à propos de l'obtention du consentement libre et éclairé de la part du client avant de recueillir les données de même que tout au long du processus d'évaluation

**2<sup>e</sup> unité d'action** ▶ Recueillir les données subjectives et objectives utiles*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Justesse des moyens pris pour favoriser l'engagement du client dans le processus d'évaluation et de toute personne visée ou de tout partenaire concerné dans les circonstances
- ▶ Prise en considération de la situation du client dans la définition de la stratégie d'accompagnement à privilégier
- ▶ Clarté et précision des explications données au client au cours du déroulement de la collecte des données
- ▶ Justesse et efficacité des liens de partenariat établis dans les circonstances
- ▶ Pertinence et justesse des moyens d'évaluation de même que des instruments de mesure ou d'évaluation utilisés pour recueillir les données recherchées (entrevues, questionnaires, consultations, visites, tests, observations, etc.)
- ▶ Respect des règles établies à propos de la mise en œuvre de chacun des moyens d'évaluation
- ▶ Respect du protocole d'utilisation de chacun des instruments de mesure ou d'évaluation, y compris la séquence logique d'utilisation de ceux-ci
- ▶ Respect des limites de chacun des moyens d'évaluation de même que de chacun des instruments de mesure ou d'évaluation

**1<sup>er</sup> domaine de compétences****La conduite d'un processus d'évaluation et d'intervention en travail social**

- ▶ Justesse de l'écoute et de la présence dans les communications avec le client
- ▶ Justesse de l'importance accordée à l'état du client et des ajustements apportés à la stratégie d'accompagnement de celui-ci dans les circonstances
- ▶ Justesse de l'analyse de la situation à propos de la pertinence de prendre d'autres moyens et d'utiliser d'autres instruments de mesure ou d'évaluation pour recueillir les données recherchées
- ▶ Précision et exhaustivité des données recueillies (données subjectives, données objectives) au sujet de la situation à l'étude ou au regard de la situation du client, de ses attentes, de ses objectifs et des facteurs personnels et environnementaux (environnement immédiat, environnement sociétal) qui influent sur son fonctionnement social et ses habitudes de vie

**Compétence 1.2**

**Être capable d'établir le résultat d'une évaluation du fonctionnement social d'une personne, d'un groupe de personnes ou d'une collectivité ou, encore, d'une situation vécue par une personne, un groupe de personnes ou une collectivité qui requiert une expertise en travail social et d'en faire part**

**Action 1.2.1**

**Dégager le résultat de l'évaluation ou formuler une opinion professionnelle**

**1<sup>re</sup> unité d'action**

▶ **Faire l'analyse des données recueillies**

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Efficacité de la vérification faite relativement à l'application des règles établies à propos de la mise en œuvre de chacun des moyens d'évaluation et du protocole d'utilisation de chacun des instruments de mesure ou d'évaluation
- ▶ Justesse du choix des populations de référence au regard des données à analyser et à interpréter
- ▶ Respect du protocole d'utilisation de la grille relative à la cotation des données recueillies et à l'interprétation du résultat obtenu au regard de chacun des instruments de mesure ou d'évaluation utilisés
- ▶ Efficacité de la vérification faite relativement à la validité des données recueillies
- ▶ Justesse et précision de l'interprétation des données recueillies à l'aide de chacun des moyens d'évaluation et des instruments de mesure ou d'évaluation
- ▶ Justesse des liens analytiques établis entre les différentes données recueillies et entre celles-ci et les données issues de la recherche en la matière
- ▶ Prise en considération de l'ensemble des facteurs personnels et environnementaux liés au client pouvant avoir eu une incidence sur les données recueillies
- ▶ Prise en considération du point de vue du client dans l'interprétation des données recueillies
- ▶ Justesse des conclusions analytiques établies
- ▶ Justesse et précision de la description de la situation et des besoins du client (conclusions cliniques ou sociales, forces du client, problèmes vécus par le client, enjeux liés à la situation du client, etc.)
- ▶ Justesse de l'attention portée à tout élément relatif à la situation du client qui pourrait supposer de le diriger vers d'autres ressources

1<sup>er</sup> domaine de compétences

## La conduite d'un processus d'évaluation et d'intervention en travail social

2<sup>e</sup> unité d'action ➤ Cibler les problèmes et les besoins sur lesquels l'intervention en travail social doit porter*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Prise en considération de l'ensemble des facteurs pouvant avoir une incidence sur l'intervention, ce qui inclut les attentes et les objectifs du client
- ▶ Justesse de l'interprétation des données propres à chacun des problèmes (sévérité, gravité, intensité) ou chacun des besoins et à leurs interrelations
- ▶ Justesse de l'analyse quant à l'importance relative des problèmes et des besoins mis au jour ainsi qu'à la possibilité ou à la nécessité de les considérer en priorité dans l'intervention
- ▶ Justesse des liens analytiques établis entre les problèmes et les besoins jugés prioritaires et les données issues de la recherche en la matière

3<sup>e</sup> unité d'action ➤ Déterminer les suites appropriées au résultat de l'évaluation*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Justesse de l'analyse des effets bénéfiques d'une intervention en travail social et des conséquences de l'absence d'une telle intervention eu égard à la situation, aux problèmes observés et aux besoins du client
- ▶ Pertinence et exactitude des effets escomptés d'une intervention dans les circonstances, compte tenu des données issues de la recherche et de son expérience professionnelle en la matière
- ▶ Pertinence et précision des cibles d'intervention à privilégier au regard des effets escomptés
- ▶ Prise en considération de l'engagement prévisible du client ou de toute personne visée ou tout partenaire concerné dans le processus de changement ou d'adaptation à la situation
- ▶ Prise en considération de l'ensemble des facteurs pouvant avoir une incidence sur l'intervention, y compris les collaborations à prévoir et les ressources à y consacrer
- ▶ Pertinence des suites proposées au regard du résultat de l'évaluation

4<sup>e</sup> unité d'action ➤ Communiquer au client et à toute personne visée ou tout partenaire concerné le résultat de l'évaluation ou l'opinion professionnelle*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Justesse de l'approche de communication adoptée pour présenter le résultat de l'évaluation ou l'opinion professionnelle
- ▶ Pertinence, précision et clarté de l'information transmise sur le ou les modèles, la ou les approches ou le ou les systèmes de classification diagnostique, sur les moyens d'évaluation et les instruments de mesure ou d'évaluation utilisés dans les circonstances de même qu'au regard des données issues de la recherche et des nouveaux éléments dans la littérature scientifique et empirique appropriés à la situation
- ▶ Pertinence, précision et clarté de l'information transmise sur le résultat de l'évaluation ou l'opinion professionnelle
- ▶ Justesse du niveau de langue utilisé au regard des caractéristiques du client ou de toute autre personne qui reçoit l'information
- ▶ Justesse des moyens pris pour s'assurer que le client ou toute autre personne en présence comprenne l'information transmise
- ▶ Justesse de l'écoute et de la présence dans les communications avec le client ou avec toute personne visée ou tout partenaire concerné par le résultat de l'évaluation ou l'opinion professionnelle

1 <sup>er</sup> domaine de compétences	La conduite d'un processus d'évaluation et d'intervention en travail social
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pertinence des réponses au regard des questions et prise en considération des préoccupations du client ou de toute autre personne qui reçoit l'information</li> <li>▶ Pertinence et efficacité des moyens pris pour s'enquérir auprès du client de sa perception eu égard au résultat de l'évaluation ou à l'opinion professionnelle</li> <li>▶ Prise en considération des points de vue exprimés par le client au sujet du résultat de l'évaluation ou de l'opinion professionnelle</li> </ul>
5 <sup>e</sup> unité d'action	<p>▶ Informer les personnes concernées du risque que représente un client pour lui-même ou pour une tierce personne ou, alors, du risque que représente une tierce personne pour le client</p> <p><i>Critère de démonstration de la maîtrise de la compétence</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Justesse du jugement quant au risque que représente un client pour lui-même ou pour une tierce personne ou au risque que représente une tierce personne pour le client</li> <li>▶ Justesse de l'identification de la personne ou des personnes à protéger</li> <li>▶ Justesse de l'identification de la personne ou des personnes à informer de la situation (personne exposée au danger, représentant légal, personnes susceptibles de porter secours, autorités compétentes)</li> <li>▶ Justesse de l'écoute et de la présence dans les communications avec le client ou avec les personnes concernées par la situation</li> <li>▶ Respect du secret professionnel, des règles relatives à la confidentialité et des lois et règlements qui permettent d'y déroger ou qui obligent à y déroger</li> </ul>
<b>Action 1.2.2</b>	<b>Produire le rapport d'évaluation du fonctionnement social ou d'une situation qui requiert une expertise en travail social</b>
1 <sup>re</sup> unité d'action	<p>▶ Rendre compte du processus d'évaluation</p> <p><i>Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Justesse de l'exposé des renseignements relatifs au contexte de réalisation de l'évaluation (données sur l'identification du client, la demande de service, les sources et la collecte de données, la situation initiale et les besoins observés, etc.)</li> <li>▶ Justesse de l'exposé des renseignements concernant le client et son environnement immédiat et sociétal</li> <li>▶ Pertinence et clarté des renseignements exposés</li> </ul>
2 <sup>e</sup> unité d'action	<p>▶ Rendre compte de l'analyse de la situation et du résultat de l'évaluation ou de l'opinion professionnelle</p> <p><i>Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pertinence, clarté et exhaustivité des éléments de l'analyse, notamment en ce qui concerne la personne ou la situation, l'environnement immédiat et sociétal, les facteurs de risque de même que les problèmes et les besoins ciblés</li> <li>▶ Pertinence et justesse de la mise en relation des faits observés et des données issues de la recherche en la matière</li> <li>▶ Précision de la description des éléments de l'analyse, du résultat de l'évaluation ou de l'opinion professionnelle</li> <li>▶ Pertinence et clarté des éléments exposés au regard des recommandations formulées au terme de l'évaluation</li> <li>▶ Respect des règles en vigueur relatives à la rédaction des rapports d'évaluation</li> <li>▶ Prise en considération des exigences particulières liées au contenu des rapports produits visant une clientèle vulnérable ou l'application d'une loi</li> </ul>

<b>1<sup>er</sup> domaine de compétences</b>	<b>La conduite d'un processus d'évaluation et d'intervention en travail social</b>
<b>Compétence 1.3 Être capable de concevoir et de planifier une intervention en travail social</b>	
<b>Action 1.3.1 Élaborer un plan ou une stratégie d'intervention en travail social</b>	
1 <sup>re</sup> unité d'action	➤ Fixer les objectifs à poursuivre dans l'intervention
<i>Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Prise en considération du résultat de l'évaluation et des effets escomptés de l'intervention</li> <li>▶ Prise en considération des caractéristiques psychosociales, économiques et culturelles du client, de sa situation, de ses besoins, de ses valeurs, de ses attentes, de sa motivation, de son expérience et de son environnement</li> <li>▶ Pertinence et justesse des stratégies de communication utilisées pour discuter avec le client ou avec toute autre personne visée des objectifs à poursuivre</li> <li>▶ Justesse de l'écoute et de la présence dans les communications avec le client ou avec toute autre personne visée</li> <li>▶ Justesse de la compréhension des enjeux liés au contexte d'intervention et de l'incidence possible de ceux-ci sur l'intervention</li> <li>▶ Prise en considération du point de vue du client ou de toute personne visée ou tout partenaire concerné par l'intervention</li> <li>▶ Prise en considération du plan d'intervention interdisciplinaire ou multidisciplinaire</li> <li>▶ Prise en considération de la mission de l'organisation d'appartenance et des ressources disponibles à l'interne et à l'externe de celle-ci</li> <li>▶ Pertinence et précision des objectifs du plan d'intervention</li> <li>▶ Pertinence et précision des indicateurs retenus pour évaluer la progression de l'intervention et l'atteinte des objectifs poursuivis</li> <li>▶ Prise en considération de l'ensemble des facteurs pouvant avoir une incidence sur l'intervention au moment d'établir l'ordre de priorité des objectifs à poursuivre</li> <li>▶ Respect des règles établies à propos de la formulation des objectifs de l'intervention de manière à ce que le résultat attendu au regard de chacun soit observable, mesurable et atteignable à l'intérieur de la période d'intervention prévue dans les circonstances</li> </ul>	
2 <sup>e</sup> unité d'action	➤ Choisir le ou les modèles ou la ou les approches qui guideront l'intervention et déterminer les moyens d'intervention à privilégier dans les circonstances
<i>Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Prise en considération des caractéristiques psychosociales, économiques et culturelles du client, de sa situation, de ses besoins, de ses valeurs, de ses attentes, de sa motivation, de son expérience et de son environnement</li> <li>▶ Justesse du choix du ou des modèles ou de la ou des approches d'intervention au regard des objectifs de l'intervention</li> <li>▶ Justesse des moyens d'intervention proposés compte tenu des objectifs de l'intervention, des ressources disponibles, des données issues de la recherche et de son expérience professionnelle en la matière</li> </ul>	
<b>Action 1.3.2 Établir les conditions de mise en œuvre de l'intervention</b>	
1 <sup>re</sup> unité d'action	➤ Déterminer les ressources nécessaires à la conduite de l'intervention
<i>Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Justesse de l'évaluation des ressources matérielles, humaines, pécuniaires et liées au temps nécessaires pour atteindre les objectifs de l'intervention</li> </ul>	

**1<sup>er</sup> domaine de compétences****La conduite d'un processus d'évaluation et d'intervention en travail social**

- ▶ Justesse de l'évaluation quant aux personnes entourant le client à mettre à contribution pour atteindre les objectifs de l'intervention et à ce qui est attendu de leur part
- ▶ Justesse de l'évaluation quant aux ressources internes et externes à mettre à contribution pour atteindre les objectifs de l'intervention (autres services de l'établissement d'appartenance, établissements du réseau de la santé et des services sociaux, établissements des réseaux scolaires, organismes communautaires, autres ressources du milieu) et à ce qui est attendu de leur part
- ▶ Justesse de la démarche prévue pour obtenir la collaboration des personnes et des ressources du milieu visées

**2<sup>e</sup> unité d'action** ▶ **Déterminer les modalités de la conduite et du suivi de l'intervention***Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Justesse de la planification du calendrier de mise en œuvre de l'intervention compte tenu des objectifs poursuivis, des contraintes du client, des ressources disponibles, des données issues de la recherche et de son expérience professionnelle en la matière, y compris les déplacements à prévoir
- ▶ Prise en considération des indicateurs retenus pour évaluer la progression de l'intervention et l'atteinte des objectifs

**Compétence 1.4****Être capable de mettre en œuvre une intervention en travail social et d'en assurer le suivi****Action 1.4.1** **Préparer la conduite de l'intervention****1<sup>re</sup> unité d'action** ▶ **Faire part au client et à toute personne visée ou tout partenaire concerné de l'intervention préconisée et en discuter***Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Précision et clarté des renseignements transmis au client et aux autres personnes concernées au sujet de l'intervention préconisée de même que de la valeur de celle-ci en tant qu'intervention en travail social
- ▶ Précision et clarté de l'information transmise sur les effets escomptés de l'intervention préconisée
- ▶ Précision et clarté de l'information transmise au client et aux autres personnes concernées au sujet des autres ressources professionnelles qui devraient être associées à l'intervention et du rôle de chacune de ces ressources
- ▶ Justesse du niveau de langue utilisé au regard des caractéristiques du client et de celles des autres personnes concernées
- ▶ Pertinence et efficacité des moyens pris pour permettre au client d'exprimer ses attentes, de poser des questions, d'exposer ses préoccupations et ses réserves et de faire état de ses contraintes
- ▶ Pertinence et efficacité des moyens pris pour permettre aux autres personnes concernées de faire valoir leur point de vue sur la situation
- ▶ Justesse de l'approche de communication adoptée dans les circonstances
- ▶ Justesse et pertinence de l'ajustement fait au plan ou à la stratégie d'intervention dans la situation

**1<sup>er</sup> domaine de compétences****La conduite d'un processus d'évaluation et d'intervention en travail social**

- 2<sup>e</sup> unité d'action ➤ Veiller à ce que toute personne visée ou tout partenaire concerné soit en mesure de jouer le rôle attendu de sa part

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Pertinence du contenu de l'information transmise ou de la formation donnée en fonction du rôle attendu de la part de chacune ou de chacun
- ▶ Justesse du moment choisi pour transmettre l'information ou donner la formation
- ▶ Justesse de la stratégie d'enseignement et de communication utilisée au regard des caractéristiques des personnes à qui l'information ou la formation est destinée

**Action 1.4.2 Mener l'intervention et suivre son évolution**

- 1<sup>re</sup> unité d'action ➤ Réunir les conditions propres à créer le lien de confiance et l'alliance collaborative nécessaires avec le client, toute personne visée ou tout partenaire concerné

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Prise en considération des caractéristiques psychosociales, économiques et culturelles du client, de sa situation, de ses besoins, de ses valeurs, de ses attentes, de sa motivation, de son expérience et de son environnement
- ▶ Justesse de l'importance accordée à l'état objectif du client et à la perception subjective de celui-ci au regard de sa situation
- ▶ Justesse de l'importance accordée au bien-être et à la sécurité du client
- ▶ Justesse des moyens pris pour s'assurer que le client comprenne bien sa situation et saisisse ce qu'une intervention en travail social peut lui apporter
- ▶ Respect de la procédure établie à propos de l'obtention du consentement libre et éclairé de la part du client avant la mise en œuvre de l'intervention et tout au long de celle-ci
- ▶ Justesse et précision de l'exposé des liens de partenariat à établir entre le client et toute personne qui peut contribuer de façon significative à l'atteinte des objectifs poursuivis dans l'intervention et la travailleuse sociale ou le travailleur social
- ▶ Justesse des discussions tenues avec le client à propos de l'importance de l'engagement de celui-ci dans la mise en œuvre de l'intervention
- ▶ Pertinence des renseignements donnés à propos de ses responsabilités professionnelles en tant que travailleuse sociale ou travailleur social dans la mise en œuvre de l'intervention

- 2<sup>e</sup> unité d'action ➤ Assurer la mise en application du plan ou de la stratégie d'intervention

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Efficacité de la révision d'éléments essentiels à la réussite de l'intervention, comme la situation, les besoins, les valeurs, les attentes, la motivation, l'expérience et l'environnement socioéconomique et culturel du client
- ▶ Efficacité de la vérification faite relativement à la disponibilité, à l'interne comme à l'externe, des ressources humaines, matérielles, pécuniaires et liées au temps nécessaires pour mettre en œuvre l'intervention
- ▶ Efficacité des démarches faites auprès des ressources du milieu pour obtenir les services adaptés aux besoins du client et pour lui en assurer l'accès
- ▶ Efficacité des moyens mis en œuvre pour assurer la coordination de la prestation des services au client
- ▶ Efficacité des moyens mis en œuvre pour favoriser la concertation et la collaboration des ressources du milieu (ressources internes, ressources externes)

1<sup>er</sup> domaine de compétences

## La conduite d'un processus d'évaluation et d'intervention en travail social

- ▶ Pertinence des stratégies d'enseignement et de communication utilisées eu égard aux caractéristiques psychosociales, économiques et culturelles du client, à sa situation, à ses besoins, à ses valeurs, à ses attentes, à sa motivation, à son expérience et à son environnement
- ▶ Pertinence et justesse des moyens pris pour reformuler à l'intention du client toute information qui lui est destinée et pour s'assurer qu'il en a saisi la teneur
- ▶ Pertinence et justesse des moyens pris pour représenter le client ou pour promouvoir ses intérêts en fonction des besoins
- ▶ Respect du plan ou de la stratégie d'intervention et du rythme du client dans le processus de changement ou d'adaptation à la situation vécue
- ▶ Justesse des moyens mis en œuvre pour s'assurer que les services qui ont été prévus et planifiés pour répondre aux besoins du client lui sont dispensés de façon continue et satisfont aux besoins de celui-ci

- 3<sup>e</sup> unité d'action ▶ Offrir l'accompagnement professionnel utile au client et à toute personne qui peut contribuer de façon significative à l'atteinte des objectifs poursuivis dans l'intervention et veiller à ce que chacune et chacun joue un rôle actif tout au long de celle-ci

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Pertinence et justesse des propositions faites au client et à toute personne qui peut contribuer de façon significative à l'atteinte des objectifs poursuivis de manière à les soutenir dans le processus de changement et à favoriser leur prise de pouvoir au regard de la situation vécue
- ▶ Pertinence et justesse des propos tenus et des actions posées visant à aider le client à prendre conscience du pouvoir qu'il peut avoir sur sa situation
- ▶ Justesse de la stratégie adoptée pour encourager le client, le motiver, l'aider à prendre conscience des progrès réalisés et à persévérer dans son engagement en vue d'atteindre les objectifs poursuivis dans l'intervention
- ▶ Justesse de l'écoute et de la présence dans les communications avec le client et avec toute personne qui peut contribuer de façon significative à l'atteinte des objectifs poursuivis dans l'intervention
- ▶ Justesse de l'importance accordée à l'état et aux réactions du client au cours de l'intervention
- ▶ Justesse et efficacité de l'adaptation de la stratégie de communication et de l'accompagnement du client en fonction de ses réactions au cours de l'intervention et de son rythme dans le processus de changement ou d'adaptation à la situation vécue
- ▶ Pertinence et efficacité du soutien accordé au client dans la prise de conscience de ses besoins, de ses responsabilités et de ses forces
- ▶ Pertinence et efficacité du soutien accordé au client dans les démarches propres à favoriser l'atteinte des objectifs d'intervention
- ▶ Pertinence et efficacité du soutien accordé au client dans ses communications avec les personnes qui l'entourent
- ▶ Pertinence et efficacité des renseignements transmis au client tout au long de la mise en œuvre de l'intervention
- ▶ Pertinence et efficacité de l'information donnée à toute personne qui peut contribuer de façon significative à l'atteinte des objectifs poursuivis dans l'intervention, sur ce qu'il convient de faire et sur la manière de le faire dans les circonstances



1 <sup>er</sup> domaine de compétences	La conduite d'un processus d'évaluation et d'intervention en travail social
4 <sup>e</sup> unité d'action	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Justesse de l'attention portée à l'action de toute personne appelée à contribuer de manière significative à l'atteinte des objectifs dans l'intervention</li> <li>▶ Pertinence des moyens pris pour ajuster, au besoin, l'action en cause</li> </ul> <p>➤ <b>Évaluer l'évolution de la situation et donner les suites appropriées au résultat de cette évaluation</b></p> <p><i>Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Prise en considération de tout fait marquant pouvant avoir une incidence sur l'atteinte des objectifs de l'intervention</li> <li>▶ Pertinence, exhaustivité et régularité des données recueillies au regard de l'évolution de la situation</li> <li>▶ Prise en considération des indicateurs retenus pour évaluer la progression de l'intervention au regard des objectifs poursuivis</li> <li>▶ Prise en considération des données issues de la recherche, des nouveaux éléments dans la littérature scientifique et empirique appropriés à la situation et de son expérience professionnelle en la matière</li> <li>▶ Justesse de l'évaluation quant à l'évolution de la situation</li> <li>▶ Pertinence des ajustements proposés à l'intervention eu égard à la situation observée et aux discussions tenues à ce sujet avec le client</li> <li>▶ Justesse de l'analyse faite au regard de la nécessité de consulter ou de faire appel à toute autre ressource professionnelle</li> </ul>
5 <sup>e</sup> unité d'action	<p>➤ <b>Informé le client, toute personne visée ou tout partenaire concerné de la situation observée et en discuter</b></p> <p><i>Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pertinence et précision de l'information transmise</li> <li>▶ Justesse des moments choisis pour transmettre l'information et pour en discuter</li> <li>▶ Justesse de l'écoute et de la présence dans les communications avec le client et avec toute autre personne visée</li> <li>▶ Prise en considération des réactions, des commentaires et des suggestions formulés par le client et par toute autre personne visée</li> <li>▶ Pertinence et efficacité du soutien accordé au client dans la prise de conscience de l'incidence des choix faits au regard de l'ajustement du plan ou de la stratégie d'intervention sur l'atteinte des objectifs poursuivis</li> <li>▶ Pertinence et justesse des ajustements apportés à l'intervention</li> </ul>
6 <sup>e</sup> unité d'action	<p>➤ <b>Établir la pertinence de mettre fin à l'intervention ou de diriger le client vers une autre ressource</b></p> <p><i>Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Prise en considération des indicateurs retenus pour évaluer l'atteinte des objectifs poursuivis dans l'intervention</li> <li>▶ Justesse de l'analyse quant à l'écart observé entre les objectifs poursuivis et le résultat atteint dans l'intervention</li> <li>▶ Justesse de l'évaluation quant aux avantages et aux inconvénients liés à la poursuite de l'intervention et aux solutions de rechange à adopter dans les circonstances</li> <li>▶ Justesse de l'évaluation quant à la pertinence de diriger le client vers une autre ressource</li> </ul>

1<sup>er</sup> domaine de compétences

## La conduite d'un processus d'évaluation et d'intervention en travail social

- ▶ Justesse des discussions tenues avec le client ou avec toute personne visée ou tout partenaire concerné par l'intervention à propos des progrès réalisés au cours de l'intervention (effets de l'intervention et degré d'atteinte des objectifs) et de la pertinence de mettre fin à l'intervention
- ▶ Prise en considération du point de vue du client et des autres personnes concernées
- ▶ Justesse de la décision de poursuivre ou de cesser l'intervention

7<sup>e</sup> unité d'action ▶ Prévoir les conditions de la cessation de l'intervention ou celles du transfert du dossier et en assurer le suivi*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Justesse de l'importance accordée à la préparation du client à la cessation de l'intervention ou à la direction de celui-ci vers une ou d'autres ressources
- ▶ Prise en considération du point de vue du client
- ▶ Justesse des conditions établies au regard de la situation du client en prévision de la cessation de l'intervention ou du transfert du dossier
- ▶ Justesse des recommandations se rapportant à la continuité des services pour le client
- ▶ Pertinence du moment choisi pour faire les démarches utiles en vue d'assurer la continuité des services pour le client
- ▶ Pertinence et précision de l'information transmise à la ou aux ressources visées à propos des modalités visant la continuité des services pour le client et le transfert du dossier

8<sup>e</sup> unité d'action ▶ Effectuer une réflexion critique sur le déroulement de l'intervention*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Justesse de l'évaluation faite au sujet de l'atteinte des objectifs de l'intervention
- ▶ Justesse de l'évaluation de son action eu égard à tout fait lié à l'intervention pouvant avoir ou ayant pu avoir une incidence sur le déroulement de l'intervention et le résultat de celle-ci
- ▶ Justesse de l'évaluation de sa contribution à l'atteinte des objectifs de l'intervention et, de manière générale, à la conduite de l'intervention compte tenu des données issues de la recherche, des nouveaux éléments dans la littérature scientifique et empirique appropriés à la situation, des valeurs associées au travail social et de son expérience professionnelle en la matière
- ▶ Constance dans la conduite de la réflexion sur le déroulement de l'intervention
- ▶ Justesse des conclusions établies au regard de la situation
- ▶ Prise en considération des conclusions de l'évaluation dans la poursuite de l'intervention et au moment de mener une réflexion critique sur sa pratique professionnelle

<b>2<sup>e</sup> domaine de compétences</b>	<b>La gestion des éléments clés entourant la conduite d'un processus d'évaluation et d'intervention en travail social</b>
<b>Compétence 2.1</b>	<b>Être capable d'agir en tant que travailleuse sociale ou travailleur social à titre de membre d'une équipe interdisciplinaire ou multidisciplinaire et d'interagir avec les membres de différentes catégories de personnel dans l'organisation d'appartenance ou chez les partenaires</b>
<b>Action 2.1.1</b>	<b>Participer aux séances de travail de l'équipe</b>
1 <sup>re</sup> unité d'action	<p>➤ Collaborer à la préparation, en concertation, d'un plan ou d'une stratégie d'intervention ou de tout autre projet lié au travail social</p> <p><i>Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pertinence et justesse de la stratégie proposée en vue de favoriser la participation et la responsabilisation du client</li> <li>▶ Justesse de l'analyse du dossier du client dans la perspective du travail social</li> <li>▶ Justesse de la compréhension de l'analyse de la situation présentée par les membres de l'équipe</li> <li>▶ Justesse de la compréhension et de la reconnaissance de l'apport des différentes disciplines à la préparation du plan ou de la stratégie d'intervention ou de tout autre projet</li> <li>▶ Prise en considération du point de vue du client et des membres de l'équipe</li> <li>▶ Justesse des propositions faites aux membres de l'équipe dans la préparation du plan ou de la stratégie d'intervention ou de tout autre projet</li> </ul>
2 <sup>e</sup> unité d'action	<p>➤ S'assurer de faire valoir les particularités du travail social dans l'intervention</p> <p><i>Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Efficacité de la stratégie de communication adoptée pour favoriser la prise en considération des valeurs du travail social dans l'intervention</li> <li>▶ Pertinence et justesse des renseignements et des arguments scientifiques et empiriques présentés aux membres de l'équipe pour favoriser la prise en considération des valeurs du travail social dans l'intervention</li> <li>▶ Efficacité de l'exposé des renseignements et des arguments scientifiques et empiriques fait aux membres de l'équipe</li> </ul>
<b>Action 2.1.2</b>	<b>Contribuer à la circulation continue de l'information au cours de la mise en œuvre du plan ou de la stratégie d'intervention ou de tout autre projet lié au travail social</b>
1 <sup>re</sup> unité d'action	<p>➤ Transmettre aux membres de l'équipe ou à ceux de toute autre catégorie de personnel les renseignements utiles au sujet du déroulement de l'intervention</p> <p><i>Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pertinence du moment choisi pour transmettre aux membres de l'équipe ou à ceux de toute autre catégorie de personnel les renseignements utiles</li> <li>▶ Pertinence, justesse et précision des renseignements transmis aux membres de l'équipe ou à ceux de toute autre catégorie de personnel</li> <li>▶ Célérité avec laquelle les renseignements sont transmis aux membres de l'équipe ou à ceux de toute autre catégorie de personnel compte tenu de la situation et des règles en vigueur dans le milieu</li> </ul>

<b>2<sup>e</sup> domaine de compétences</b>	<b>La gestion des éléments clés entourant la conduite d'un processus d'évaluation et d'intervention en travail social</b>
---	---

2<sup>e</sup> unité d'action ➤ Faire en sorte d'obtenir auprès des membres de l'équipe ou de ceux de toute autre catégorie de personnel les renseignements nécessaires au sujet du déroulement de l'intervention

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Pertinence du moment choisi pour communiquer avec les membres de l'équipe ou avec ceux de toute autre catégorie de personnel pour obtenir les renseignements nécessaires
- ▶ Pertinence et précision des questions posées aux membres de l'équipe ou à ceux de toute autre catégorie de personnel
- ▶ Justesse de la compréhension des renseignements obtenus
- ▶ Pertinence de l'utilisation des renseignements obtenus

<b>Compétence 2.2</b>	<b>Être capable de produire les documents liés à la pratique professionnelle</b>
-----------------------	--

**Action 2.2.1 Effectuer la tenue des dossiers professionnels**

1<sup>re</sup> unité d'action ➤ Créer, conserver et archiver les dossiers professionnels

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Création systématique d'un dossier pour chaque client
- ▶ Inscription systématique de la date d'ouverture du dossier
- ▶ Pertinence et précision des renseignements inscrits à propos de la personne physique, de la société ou de la personne morale
- ▶ Mise à jour systématique du dossier de chaque client jusqu'à la fin de l'offre des services professionnels
- ▶ Respect de la règle visant la signature ou le paraphe de toute information inscrite dans le dossier d'un client
- ▶ Respect de la règle visant l'inscription de toute information dans le dossier d'un client qui appartient à un employeur
- ▶ Respect de la procédure relative à la conservation et à la destruction du dossier de chaque client
- ▶ Respect de la procédure visant à préserver la confidentialité des renseignements personnels

2<sup>e</sup> unité d'action ➤ Rendre compte des motifs de la consultation

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Précision et clarté de l'exposé des motifs de la consultation
- ▶ Inscription systématique du nom et du titre du demandeur de service
- ▶ Inscription systématique d'une note indiquant que le consentement du client a été obtenu avant de procéder à l'évaluation ou de communiquer toute information à une tierce personne
- ▶ Précision et clarté de l'exposé de tout renseignement reçu d'un membre d'un autre ordre professionnel ou, encore, insertion systématique dans le dossier de la copie de tout document reçu d'un membre d'un autre ordre professionnel

3<sup>e</sup> unité d'action ➤ Rendre compte du résultat de l'évaluation ou de l'opinion professionnelle et de l'intervention préconisée

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Pertinence et exhaustivité des données exposées au sujet du processus d'évaluation, du résultat de l'évaluation et des conclusions qui en sont tirées

<b>2<sup>e</sup> domaine de compétences</b>	<b>La gestion des éléments clés entourant la conduite d'un processus d'évaluation et d'intervention en travail social</b>
---	---

- ▶ Justesse et pertinence des arguments scientifiques et empiriques exposés au sujet du résultat de l'évaluation et des conclusions qui en sont tirées
- ▶ Respect des règles relatives à l'exposé du résultat de l'évaluation ou de l'opinion professionnelle et des conclusions qui en sont tirées
- ▶ Pertinence, concision et précision des notes inscrites dans le dossier
- ▶ Signature ou paraphe systématique des rapports produits et insérés dans le dossier

4<sup>e</sup> unité d'action ▶ **Rendre compte des services professionnels rendus**

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Inscription systématique d'une note indiquant que le consentement du client a été obtenu avant de mettre en œuvre le plan ou la stratégie d'intervention ou de communiquer toute information à une tierce personne
- ▶ Concision et précision de la description des services professionnels rendus
- ▶ Inscription systématique des notes d'évolution du client ou de la situation, également appelées notes chronologiques
- ▶ Respect des règles en vigueur pour ce qui est du contenu des notes à inscrire dans le dossier au regard de l'évolution de la situation du client
- ▶ Mention systématique des rapports produits, de la correspondance reçue ou transmise et de tout autre document relatif aux services professionnels rendus
- ▶ Pertinence, concision et précision des notes faisant état des discussions pertinentes à l'intervention
- ▶ Inscription systématique d'une note faisant état des recommandations faites au client
- ▶ Inscription systématique d'une note précisant le degré d'atteinte des objectifs du plan ou de la stratégie d'intervention
- ▶ Inscription systématique de la date pour chaque service professionnel rendu
- ▶ Insertion systématique de la copie de tout formulaire pertinent dûment signé, de tout contrat de service ou de la description de toute entente particulière concernant la nature et les modalités d'une intervention et de tout document pertinent
- ▶ Pertinence, concision et précision des notes consignées au dossier
- ▶ Signature ou paraphe systématique des notes inscrites dans le dossier

5<sup>e</sup> unité d'action ▶ **Rendre compte de la transmission à une tierce personne de renseignements ou, alors, d'une copie ou d'un prêt de documents contenus dans un dossier**

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Inscription systématique d'une note précisant le nom de la personne qui a demandé le document ou à qui le document a été transmis, la date et la description du document
- ▶ Insertion systématique de tout document signé par le client autorisant la transmission de renseignements à une tierce personne ou indiquant la transmission de tout document au client
- ▶ Respect des règles relatives à la transmission de renseignements, au retrait d'un document, à la copie d'un document ou au transfert à une tierce personne d'un document dans un dossier

<b>2<sup>e</sup> domaine de compétences</b>	<b>La gestion des éléments clés entourant la conduite d'un processus d'évaluation et d'intervention en travail social</b>
---	---

<b>Action 2.2.2</b>	<b>Préparer tout autre document concernant la prestation des services en travail social</b>
---------------------	---

<b>1<sup>re</sup> unité d'action</b>	<b>➤ Rédiger des lettres et des rapports administratifs</b>
--------------------------------------	---

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Justesse du choix des renseignements à inclure dans la lettre ou le rapport administratif
- ▶ Clarté et précision des renseignements inclus dans la lettre ou le rapport administratif
- ▶ Respect des règles en vigueur dans l'organisation en matière de production de lettres et de rapports
- ▶ Respect des règles d'écriture des textes et de celles relatives à la présentation graphique de ceux-ci

<b>2<sup>e</sup> unité d'action</b>	<b>➤ Produire, adapter et remplir des formulaires</b>
-------------------------------------	---

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Respect des règles relatives à la production de formulaires et aux éléments de contenu à y inclure
- ▶ Justesse du choix des formulaires à utiliser dans les circonstances
- ▶ Pertinence des renseignements inscrits dans les formulaires

<b>Compétence 2.3</b>	<b>Être capable de contribuer à l'organisation des services en travail social</b>
-----------------------	---

<b>Action 2.3.1</b>	<b>Prendre part à la planification de l'offre de service</b>
---------------------	--

<b>1<sup>re</sup> unité d'action</b>	<b>➤ Collaborer à l'évaluation des besoins et des demandes de service en travail social dans son milieu</b>
--------------------------------------	---

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Justesse et exhaustivité des facteurs pris en considération dans l'analyse de la situation, y compris les valeurs du travail social et les particularités de la profession
- ▶ Pertinence des conclusions analytiques tirées dans les circonstances
- ▶ Efficacité de la communication pour faire valoir son expertise, y compris les données issues de la recherche, dans l'exposé du résultat de l'analyse de la situation

<b>2<sup>e</sup> unité d'action</b>	<b>➤ Proposer des moyens propres à satisfaire les besoins et les demandes de service</b>
-------------------------------------	--

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Justesse de la compréhension des enjeux en présence
- ▶ Pertinence des propositions faites eu égard aux enjeux en présence, aux ressources disponibles et à la mission de l'organisation d'appartenance
- ▶ Efficacité de la communication pour faire valoir son expertise, y compris les données issues de la recherche, dans la proposition d'objectifs à atteindre et de mesures à prendre pour satisfaire les besoins et pour établir les priorités en réponse aux demandes de service

<b>Action 2.3.2</b>	<b>Prendre part à l'amélioration de la qualité des services</b>
---------------------	---

<b>1<sup>re</sup> unité d'action</b>	<b>➤ Collaborer à l'évaluation de la qualité des services en travail social dans son milieu</b>
--------------------------------------	---

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Prise en considération des valeurs du travail social et des particularités de la profession dans l'analyse de la situation
- ▶ Pertinence de la contribution à la discussion visant le repérage des éléments des services offerts en travail social pouvant faire l'objet d'une évaluation (accueil, délai d'attente, critères de priorité, disponibilité du service, programmes, horaires, etc.)

<b>2<sup>e</sup> domaine de compétences</b>	<b>La gestion des éléments clés entourant la conduite d'un processus d'évaluation et d'intervention en travail social</b>
---	---

- ▶ Pertinence de la contribution à la discussion visant à dresser l'état de situation quant à la qualité des éléments des services soumis à l'évaluation et à formuler des objectifs propres à améliorer la situation
- ▶ Pertinence et faisabilité des moyens proposés pour améliorer la qualité des éléments des services soumis à l'évaluation

2<sup>ec</sup> unité d'action ➤ **Participer à des groupes de travail ou à des comités consultatifs**

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Justesse de la décision de participer à un groupe ou à un comité compte tenu de la réalité de sa pratique professionnelle, de la mission de l'organisation d'appartenance, des valeurs du travail social, des particularités de la profession et du but poursuivi par chacun des groupes ou comités
- ▶ Justesse de la compréhension des questions et des enjeux traités
- ▶ Pertinence des activités mises en œuvre pour contribuer au mieux aux travaux des groupes ou comités
- ▶ Pertinence des propos tenus au regard de la réalité de sa pratique professionnelle, de la mission de l'organisation d'appartenance, des valeurs du travail social et des particularités de la profession
- ▶ Précision et clarté des renseignements transmis
- ▶ Dynamisme de sa participation aux travaux de chacun des groupes ou comités
- ▶ Pertinence des activités mises en œuvre pour assurer le suivi de la participation à chacun des groupes ou comités auprès de ses pairs et collègues au sein de l'organisation d'appartenance et chez les partenaires

<b>Compétence 2.4</b>	<b>Être capable d'exploiter l'information pertinente pour la prestation des services en travail social</b>
-----------------------	--

**Action 2.4.1 Assurer le traitement des données propres à soutenir une offre de service de qualité en travail social**

1<sup>re</sup> unité d'action ➤ **S'enquérir auprès des ressources du milieu de leur contribution possible à la prestation des services en travail social**

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Exhaustivité et précision du repérage et du recensement des ressources internes et externes à l'organisation d'appartenance propres à soutenir la prestation des services en travail social
- ▶ Pertinence et efficacité de la communication et des liens établis avec les ressources du milieu (ressources internes, ressources externes)
- ▶ Pertinence et précision des renseignements réunis à propos de chacune des ressources disponibles dans le milieu (mission, clientèle visée, services offerts, conditions d'admissibilité, coordonnées des personnes-ressources, formulaires de demande de service, etc.)
- ▶ Constance dans la recherche d'une communication et de liens efficaces avec les ressources dans le milieu

2<sup>e</sup> unité d'action ➤ **Faire le suivi des dossiers administratifs et les mises à jour utiles eu égard aux ressources du milieu**

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Justesse et précision des renseignements inscrits dans les dossiers
- ▶ Efficacité de la saisie des renseignements dans les dossiers (manuscrits, électroniques)

---

<b>2<sup>e</sup> domaine de compétences</b>	<b>La gestion des éléments clés entourant la conduite d'un processus d'évaluation et d'intervention en travail social</b>
---	---

**Action 2.4.2      Se tenir à jour au sujet des nouveautés liées à sa pratique professionnelle**

1<sup>re</sup> unité d'action    ➤ Repérer et examiner les éléments nouveaux dans la réglementation, les normes de pratique, les politiques et les procédures administratives de même que dans toute autre source pertinente d'information

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Justesse de l'attention portée à tout nouvel élément dans la réglementation, les normes de pratique, les politiques et les procédures administratives et dans toute autre source pertinente d'information pouvant avoir une incidence sur sa pratique professionnelle
- ▶ Efficacité de la recherche dans les différentes sources d'information visées
- ▶ Justesse de l'analyse du contenu de tout nouvel élément repéré dans la réglementation, les normes de pratique, les politiques et les procédures administratives et dans toute autre source pertinente d'information
- ▶ Justesse de l'interprétation de l'incidence des nouveaux éléments en cause sur sa pratique professionnelle et des perspectives à envisager pour les mettre à profit dans le respect des valeurs du travail social et des particularités de la profession

2<sup>e</sup> unité d'action    ➤ Repérer et examiner les éléments nouveaux dans la littérature scientifique et empirique pertinente pour le travail social

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Justesse de l'attention portée à tout nouvel élément dans la littérature scientifique et empirique pertinente pour le travail social pouvant avoir une incidence sur sa pratique professionnelle
  - ▶ Efficacité de la recherche dans les différentes sources d'information visées
  - ▶ Justesse de l'analyse du contenu de tout nouvel élément repéré dans la littérature scientifique et empirique pertinente pour le travail social
  - ▶ Justesse des perspectives à envisager pour améliorer sa pratique professionnelle eu égard aux éléments en cause
-



3 <sup>e</sup> domaine de compétences		Le développement professionnel continu
<b>Compétence 3.1</b>	<b>Être capable de produire et de mettre en œuvre un plan annuel de formation continue adapté à ses besoins de développement professionnel</b>	
<b>Action 3.1.1</b>	<b>Mener une réflexion critique sur sa pratique professionnelle</b>	
1 <sup>re</sup> unité d'action	<p>➤ <b>Faire le bilan de sa pratique professionnelle</b></p> <p><i>Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Prise en considération des valeurs du travail social et des exigences de l'exercice de la profession</li> <li>▶ Prise en considération des nouvelles connaissances en travail social, en général, et en rapport avec sa pratique professionnelle, en particulier</li> <li>▶ Prise en considération des suggestions reçues de la part de l'Ordre et de toute observation faite à propos de sa pratique professionnelle par des collègues ou par son employeur</li> <li>▶ Prise en considération du résultat de la réflexion critique faite eu égard à ses interventions réalisées depuis le dernier bilan produit sur sa pratique professionnelle</li> <li>▶ Justesse des liens analytiques établis entre les valeurs du travail social et les exigences de l'exercice de la profession et sa pratique professionnelle</li> <li>▶ Justesse des constatations établies au regard des éléments de sa pratique professionnelle maîtrisés et de ceux qui sont à améliorer</li> </ul>	
2 <sup>e</sup> unité d'action	<p>➤ <b>Déterminer ses besoins de développement professionnel</b></p> <p><i>Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pertinence des moyens et des critères utilisés pour établir l'importance de chacun des éléments de sa pratique professionnelle à améliorer</li> <li>▶ Justesse de l'analyse faite au regard de l'importance de chacun des éléments de sa pratique professionnelle à améliorer dans une perspective de développement professionnel continu</li> <li>▶ Justesse des conclusions analytiques établies au regard de ses besoins en matière de développement professionnel</li> </ul>	
3 <sup>e</sup> unité d'action	<p>➤ <b>Se donner des objectifs de formation continue visant l'amélioration de sa pratique professionnelle</b></p> <p><i>Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pertinence et précision des objectifs de formation continue visant l'amélioration de sa pratique professionnelle eu égard aux conclusions analytiques établies à ce sujet</li> <li>▶ Respect des critères relatifs à la définition des objectifs de formation continue visant l'amélioration de sa pratique professionnelle de manière à ce que le résultat attendu soit observable, mesurable et atteignable à l'intérieur de la période de référence</li> <li>▶ Pertinence des critères utilisés pour établir l'ordre de priorité à accorder à chacun des objectifs de formation continue visant l'amélioration de sa pratique professionnelle</li> <li>▶ Pertinence et précision des indicateurs retenus pour évaluer le résultat attendu au regard de chacun des objectifs poursuivis</li> </ul>	
<b>Action 3.1.2</b>	<b>Élaborer le contenu du plan annuel de formation professionnelle continue</b>	
1 <sup>re</sup> unité d'action	<p>➤ <b>Déterminer les activités de formation continue à privilégier</b></p> <p><i>Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Respect de l'ordre de priorité attribué aux éléments à améliorer dans sa pratique professionnelle et aux objectifs qui leur sont associés</li> </ul>	

### 3<sup>e</sup> domaine de compétences | Le développement professionnel continu

- ▶ Pertinence du type d'activités de formation continue à privilégier au regard de ses objectifs de formation continue visant l'amélioration de sa pratique professionnelle
  - ▶ Respect des exigences de l'Ordre en matière de formation continue
- 2<sup>e</sup> unité d'action ➤ **Analyser l'offre de formation continue et choisir les activités à suivre**

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

  - ▶ Efficacité de la recherche faite dans les différentes sources d'information pertinentes
  - ▶ Justesse de l'analyse de l'offre de formation continue eu égard aux objectifs visant l'amélioration de sa pratique professionnelle
  - ▶ Justesse de l'analyse de l'offre de formation continue eu égard à la qualité des fondements scientifiques et empiriques des activités de formation éventuellement pertinentes
  - ▶ Respect de l'ordre de priorité établi au regard de chacun des objectifs visant l'amélioration de sa pratique professionnelle
  - ▶ Pertinence des activités de formation retenues
- 3<sup>e</sup> unité d'action ➤ **Déterminer les modalités de réalisation du plan annuel de formation professionnelle continue**

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

  - ▶ Justesse de l'évaluation des ressources matérielles, financières et liées au temps utiles pour réaliser le plan annuel de formation professionnelle continue
  - ▶ Pertinence et précision du calendrier de réalisation du plan annuel de formation professionnelle continue
  - ▶ Pertinence et précision du plan annuel de formation professionnelle continue dans son ensemble
- 4<sup>e</sup> unité d'action ➤ **Consigner dans son registre annuel des activités de formation continue tous les éléments du plan de formation professionnelle continue**

*Critère de démonstration de la maîtrise de la compétence*

  - ▶ Concision et précision de l'exposé des éléments du plan annuel de formation professionnelle continue
  - ▶ Régularité de la mise à jour de son registre annuel des activités de formation continue
  - ▶ Respect des règles de l'Ordre pour ce qui est de la production du registre
- Action 3.1.3 Mettre en application le plan annuel de formation professionnelle continue**
- 1<sup>re</sup> unité d'action ➤ **Participer aux activités de formation continue**

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

  - ▶ Pertinence des actions posées pour préparer sa participation aux activités de formation
  - ▶ Assiduité aux activités de formation
  - ▶ Efficacité des moyens pris pour atteindre les objectifs poursuivis
- 2<sup>e</sup> unité d'action ➤ **Dresser le bilan de sa participation aux activités de formation continue**

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

  - ▶ Justesse de l'analyse des acquis de formation au regard des objectifs visant l'amélioration de sa pratique professionnelle poursuivis à l'aide de chaque activité de formation
  - ▶ Respect des règles de l'Ordre pour ce qui est de l'inscription de chaque activité de formation réalisée dans le registre annuel des activités de formation continue

3 <sup>e</sup> domaine de compétences   Le développement professionnel continu	
<b>Compétence 3.2</b>	<b>Être capable d'intégrer dans sa pratique professionnelle les acquis de la formation continue ou de toute activité ou tout événement ayant contribué à l'amélioration de ses compétences et d'actualiser son plan annuel de formation professionnelle continue</b>
<b>Action 3.2.1</b>	<b>Utiliser les nouvelles connaissances et habiletés acquises dans sa pratique professionnelle</b>
1 <sup>re</sup> unité d'action	<p>➤ Déterminer les moyens à prendre pour assurer l'intégration des nouvelles connaissances et habiletés acquises dans sa pratique professionnelle</p> <p><i>Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Justesse des liens analytiques établis entre les nouvelles connaissances et habiletés acquises et les différents éléments de sa pratique professionnelle</li> <li>▶ Efficacité du repérage des moyens à mettre en œuvre pour intégrer dans sa pratique professionnelle les nouvelles connaissances et habiletés acquises</li> <li>▶ Pertinence des moyens retenus pour assurer l'intégration des nouvelles connaissances et habiletés acquises dans sa pratique professionnelle</li> </ul>
2 <sup>e</sup> unité d'action	<p>➤ Mettre en application les moyens retenus pour assurer l'intégration des nouvelles connaissances et habiletés acquises dans sa pratique professionnelle</p> <p><i>Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Constance dans l'application des moyens retenus pour assurer l'intégration des nouvelles connaissances et habiletés acquises dans sa pratique professionnelle</li> <li>▶ Constance dans l'analyse de l'efficacité des moyens retenus pour assurer l'intégration dans sa pratique professionnelle des nouvelles connaissances et habiletés acquises</li> </ul>
<b>Action 3.2.2</b>	<b>Mettre à jour l'état de ses besoins de développement professionnel</b>
1 <sup>re</sup> unité d'action	<p>➤ Réévaluer la situation relative à sa pratique professionnelle</p> <p><i>Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Régularité de la réflexion critique menée sur sa pratique professionnelle</li> <li>▶ Justesse de l'analyse de l'évolution de sa pratique professionnelle au cours de l'année écoulée eu égard aux objectifs de formation continue visant l'amélioration de sa pratique professionnelle et à l'ordre de priorité établi au regard de chacun</li> <li>▶ Efficacité du repérage des aspects de sa pratique professionnelle à améliorer eu égard aux acquis associés à la participation à des activités de formation continue ou à toute autre activité ou tout autre événement ayant contribué à l'amélioration de ses compétences de même qu'eu égard aux valeurs du travail social et aux exigences de l'exercice de la profession</li> </ul>
2 <sup>e</sup> unité d'action	<p>➤ Produire un nouveau plan annuel de formation professionnelle continue</p> <p><i>Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Prise en considération du résultat de l'analyse des acquis de sa participation aux activités de formation continue</li> <li>▶ Pertinence des objectifs de formation professionnelle continue à poursuivre pour soutenir l'évolution de sa pratique professionnelle</li> <li>▶ Précision et clarté de la description des éléments du plan de formation professionnelle continue dans son registre annuel des activités de formation continue</li> </ul>

## 4<sup>e</sup> domaine de compétences | La participation à l'évolution et au rayonnement de la profession

### Compétence 4.1 Être capable de contribuer au transfert des connaissances en travail social

#### Action 4.1.1 Participer à des activités d'encadrement et de formation de pairs ou de collègues

1<sup>re</sup> unité d'action ➤ Assurer la supervision de pairs ou soutenir des collègues sur le plan professionnel

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Justesse de la compréhension des besoins des pairs ou des collègues
- ▶ Précision et clarté de l'entente établie entre les parties à propos des modalités professionnelles (buts et objectifs, compétences visées, bénéfices escomptés, etc.) et administratives (fréquences des séances, lieux, honoraires, etc.) liées au projet
- ▶ Prise en considération des caractéristiques des pairs ou des collègues dans la définition de la stratégie de supervision ou de soutien de chacun
- ▶ Précision, clarté et pertinence des observations faites aux pairs ou aux collègues
- ▶ Justesse de l'importance accordée à l'évolution de la situation eu égard à l'entente établie dans les circonstances
- ▶ Constance dans la manifestation de l'encouragement exprimé aux pairs ou aux collègues
- ▶ Respect du rôle de chacune et de chacun dans les circonstances

2<sup>e</sup> unité d'action ➤ Instruire des collègues sur des objets d'intérêt en travail social

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Justesse de la compréhension des objectifs poursuivis
- ▶ Pertinence des objets traités au regard de la mission du milieu et de la nature des activités professionnelles des collègues visés
- ▶ Pertinence du contenu proposé au regard des objectifs poursuivis
- ▶ Prise en considération des caractéristiques des collègues visés dans le choix de la stratégie de communication
- ▶ Précision et clarté des renseignements transmis
- ▶ Respect du champ de pratique professionnelle des collègues visés
- ▶ Justesse du niveau de langue utilisé au regard des caractéristiques des collègues visés

#### Action 4.1.2 Participer à des activités d'enseignement

1<sup>re</sup> unité d'action ➤ Effectuer la supervision de stagiaires

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Efficacité de la collaboration établie avec les autorités d'enseignement universitaire, l'Ordre et les personnes visées dans son milieu de travail
- ▶ Justesse des responsabilités confiées aux stagiaires par rapport à leur formation et à leur expérience, et ajustement de la supervision en conséquence
- ▶ Pertinence de l'adaptation des stratégies de supervision au regard des caractéristiques des stagiaires
- ▶ Justesse de l'importance accordée aux difficultés éprouvées par les stagiaires
- ▶ Justesse de l'écoute et de la présence dans les communications avec les stagiaires
- ▶ Précision et clarté des renseignements transmis aux stagiaires
- ▶ Constance dans la manifestation de l'encouragement exprimé aux stagiaires eu égard à la progression de leurs apprentissages
- ▶ Respect du rythme d'apprentissage des stagiaires
- ▶ Justesse de l'évaluation des stagiaires au regard de la progression de leurs apprentissages

---

**4<sup>e</sup> domaine de compétences** **La participation à l'évolution et au rayonnement de la profession**


---

- ▶ Respect de l'entente établie avec les autorités visées au regard des objectifs du stage et de l'évaluation des apprentissages des stagiaires
  - ▶ Respect des règles relatives à la communication du résultat de l'évaluation des stagiaires
- 2<sup>e</sup> unité d'action ➤ **Faire des exposés sur le travail social à l'intérieur d'activités d'enseignement**
- Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*
- ▶ Respect des modalités établies avec les personnes visées à propos des objectifs de formation poursuivis
  - ▶ Justesse de la compréhension de la contribution de l'exposé à l'atteinte des objectifs de formation
  - ▶ Pertinence du contenu de l'exposé en fonction des objectifs de formation poursuivis
  - ▶ Pertinence de la littérature scientifique et empirique choisie pour étayer ses propos
  - ▶ Prise en considération des caractéristiques de l'auditoire dans le choix de la stratégie pédagogique adoptée
  - ▶ Originalité dans le traitement du sujet de l'exposé
  - ▶ Précision et clarté des renseignements transmis
  - ▶ Dynamisme de l'exposé
  - ▶ Justesse du niveau de langue utilisé au regard des caractéristiques de l'auditoire

---

**Compétence 4.2** **Être capable de contribuer à l'approfondissement et à la communication des connaissances en travail social**


---

**Action 4.2.1** **Participer à des activités de recherche**

- 1<sup>re</sup> unité d'action ➤ **Repérer les moyens à mettre en œuvre pour collaborer à la réalisation de projets de recherche**
- Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*
- ▶ Efficacité des moyens mis en œuvre pour circonscrire ses champs d'intérêt en matière d'objets de recherche se rapportant au travail social
  - ▶ Pertinence de la collaboration établie avec des personnes ou des groupes de recherche eu égard à son intérêt pour la recherche
  - ▶ Justesse de l'évaluation des ressources matérielles et financières nécessaires pour participer à des projets de recherche et du temps à consacrer à leur réalisation
- 2<sup>e</sup> unité d'action ➤ **Coopérer à la réalisation de projets de recherche**
- Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*
- ▶ Pertinence et efficacité de sa contribution à la réalisation de projets de recherche
  - ▶ Constance des efforts déployés pour atteindre les objectifs des projets de recherche
  - ▶ Respect des règles des comités d'éthique
  - ▶ Respect de la méthode scientifique
  - ▶ Pertinence et clarté de la rétroaction donnée aux équipes de recherche au sujet de la mise en relation du résultat des recherches et de la pratique professionnelle
- 3<sup>e</sup> unité d'action ➤ **Collaborer à la diffusion du résultat de projets de recherche**
- Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*
- ▶ Précision et clarté des communications faites pour diffuser un résultat de recherche
  - ▶ Pertinence et clarté du message transmis quant à la portée du résultat de la recherche au regard de son application dans la pratique professionnelle

---

**4<sup>e</sup> domaine de compétences | La participation à l'évolution et au rayonnement de la profession**
**Action 4.2.2 Dégager de la littérature scientifique ou de la recherche appliquée les pratiques efficaces ou novatrices en évaluation et en intervention en travail social**

1<sup>re</sup> unité d'action ➤ Faire l'analyse critique de données issues de la littérature scientifique ou de la recherche appliquée

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Pertinence et précision du but et des objectifs poursuivis dans le projet
- ▶ Efficacité de la recherche des différentes sources d'information dans la littérature scientifique ou de la recherche appliquée au regard du but et des objectifs poursuivis
- ▶ Efficacité du repérage de tout élément pertinent dans la documentation consultée
- ▶ Justesse de la compréhension et de l'interprétation du contenu de l'information repérée
- ▶ Justesse des liens analytiques établis entre le contenu de l'information repérée et ses applications dans la pratique professionnelle en travail social
- ▶ Justesse de la synthèse des éléments et des conclusions tirées de l'analyse

2<sup>e</sup> unité d'action ➤ Rédiger des textes ou tout autre type de documents en travail social qui prennent appui sur l'analyse critique de données issues de la littérature scientifique ou de la recherche appliquée ou, alors, collaborer à la rédaction de tels textes ou de tels documents

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Prise en considération du but poursuivi dans la production des textes ou des documents, des caractéristiques des personnes visées et du contexte lié à la diffusion de ces textes ou de ces documents
- ▶ Respect des règles de rédaction et d'édition des textes ou des documents à caractère scientifique ou de vulgarisation
- ▶ Justesse du niveau de langue utilisé dans les circonstances
- ▶ Originalité dans le traitement du sujet
- ▶ Pertinence, précision et clarté des textes ou des documents sur les plans de la forme et du contenu (articles, livres, guides de pratique, documents audiovisuels, etc.)
- ▶ Efficacité de la coopération établie avec les membres de l'équipe de rédaction de chacun des textes ou des documents

**Action 4.2.3 Élaborer des instruments de collecte de données ou de mesure ou d'évaluation ou adapter des instruments existants**

1<sup>re</sup> unité d'action ➤ Repérer l'information utile à l'élaboration des instruments de mesure ou d'évaluation

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Prise en considération du but poursuivi dans le projet, des valeurs du travail social et des particularités de la profession
- ▶ Efficacité de la recherche dans les différentes sources de documentation
- ▶ Justesse de l'importance accordée à la fiabilité de l'information compte tenu des données issues de la recherche en la matière
- ▶ Pertinence de l'information retenue
- ▶ Pertinence et exhaustivité des éléments pris en considération dans l'analyse de l'information au regard des instruments à concevoir

## 4<sup>e</sup> domaine de compétences | La participation à l'évolution et au rayonnement de la profession

- 2<sup>e</sup> unité d'action ➤ Concevoir les instruments de collecte de données ou de mesure ou d'évaluation ou formuler les ajustements à apporter aux instruments existants

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Prise en considération des caractéristiques des personnes visées par la situation
- ▶ Pertinence des objectifs poursuivis dans le projet
- ▶ Pertinence des objets traités dans les instruments au regard des objectifs poursuivis
- ▶ Respect des méthodes et des techniques de conception des instruments, y compris celles qui visent à assurer la fidélité de ceux-ci et la validité des données recueillies
- ▶ Justesse du plan de rédaction des instruments au regard des objectifs poursuivis et des objets traités
- ▶ Pertinence des modifications proposées pour adapter les instruments existants

- 3<sup>e</sup> unité d'action ➤ Produire les instruments de collecte de données ou de mesure ou d'évaluation

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Respect du plan de rédaction des instruments
- ▶ Pertinence des adaptations faites aux instruments existants
- ▶ Respect des règles relatives à la rédaction des instruments
- ▶ Clarté et précision des textes

### Action 4.2.4 Participer à des événements d'information visant les connaissances en travail social

- 1<sup>re</sup> unité d'action ➤ Donner des conférences ou faire toute autre présentation

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Justesse de la compréhension des objectifs de l'exposé
- ▶ Pertinence du contenu de l'exposé en fonction des objectifs poursuivis, des valeurs du travail social et des particularités de la profession
- ▶ Pertinence de la littérature scientifique et empirique choisie pour étayer ses propos
- ▶ Prise en considération des caractéristiques de l'auditoire dans le choix de la stratégie de communication
- ▶ Originalité dans le traitement du sujet de l'exposé
- ▶ Cohérence et clarté de l'exposé
- ▶ Dynamisme de l'exposé
- ▶ Justesse du niveau de langue utilisé au regard des caractéristiques de l'auditoire

- 2<sup>e</sup> unité d'action ➤ Prendre part à des activités de représentation portant sur des questions d'ordre sociopolitique qui se rapportent au travail social

*Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence*

- ▶ Prise en considération de la mission et des priorités d'intervention établies par les organismes visés
- ▶ Prise en considération des besoins des personnes les plus vulnérables dans la détermination de la priorité à accorder aux activités de représentation
- ▶ Précision et clarté des objectifs de communication à poursuivre au regard de chacun des publics cibles et de chacun des organismes visés
- ▶ Pertinence des interventions au regard des objectifs de communication poursuivis, des valeurs du travail social et des particularités de la profession
- ▶ Précision et clarté des renseignements transmis

**4<sup>e</sup> domaine de compétences** | **La participation à l'évolution et au rayonnement de la profession**

- ▶ Dynamisme dans la présentation des idées
  - ▶ Justesse du niveau de langue utilisé au regard des caractéristiques de l'auditoire
- 
-



---

## Bibliographie

### Les documents relatifs à la profession

AGENCE NATIONALE DE L'ÉVALUATION ET DE LA QUALITÉ DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX. *Recommandations de bonnes pratiques professionnelles – La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre*, France, ANESM, 2008, 47 p.

BARRETTA-HERMAN, Angeline. « Meeting the Expectations of the Global Standards : A Status Report on the IASSW Membership », dans *International Social Work*, volume 51, numéro 6, 2008, p. 823-834.

BARREYRE, Jean-Yves et Brigitte BOUQUET (édition mise à jour sous la direction de). *Nouveau dictionnaire critique d'action sociale*, Paris, Bayard Éditions, 2006, 637 p.

BEAUDRY, Madeleine et Germain TROTTIER. *Les habiletés d'intervention en service social individuel et familial – Développement et évaluation*, Québec, Université Laval, École de service social, 2001, 81 p.

BOARD OF DEANS OF SCHOOLS OF SOCIAL WORK, DIRECTOR OF DEPARTMENTS OF SOCIAL WORK OF SPANISH UNIVERSITIES et THE GENERAL COUNCIL OF PROFESSIONAL ASSOCIATIONS OF SOCIAL WORK. *Competences of a Professional Social Worker*, s. l., s. d., 3 p., disponible dans le site Internet Le Forum China-Europa [[www.china-europa-forum.net](http://www.china-europa-forum.net)] en avril 2012.

CENTRE HOSPITALIER DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL. *Glossaire canadien sur la prestation sécuritaire des soins et services au patient*, document préparé par la Direction de la gestion de l'information et de la qualité-performance, Montréal, CHUM, 2004, 223 p.

CENTRE HOSPITALIER DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL. *Service social au CHUM – Les fonctions du travailleur social*, Montréal, CHUM, mars 2012, 5 p.

CENTRE HOSPITALIER DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL. *Un travailleur social et plus encore! TS plus – Guide pour la rédaction de l'évaluation du fonctionnement social à partir de la grille du Service social du CHUM*, Montréal, CHUM, Service social du CHUM, 2011, 176 p.

CLINIQUE JURIDIQUE DE L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL. *Le consentement aux soins*, Montréal, Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM), 2002, s. p.

COUNCIL ON SOCIAL WORK EDUCATION (CSWE). *Educational Policies and Standards (EPAS) – Competencies, Practice Behaviors and Advanced Practice Behaviors*, s. l., s. d., 5 p., disponible dans le site Internet du CSWE [[www.cswe.org](http://www.cswe.org)] en avril 2012.

COUNCIL ON SOCIAL WORK EDUCATION (CSWE). *Educational Policy and Accreditation Standards (EPAS) – Purpose : Social Work Practice, Education, and Educational Policy and Accreditation Standards*, s. l., 2008, 16 p., disponible dans le site Internet du CSWE [[www.cswe.org](http://www.cswe.org)] en avril 2012.

DARTIGUENAVE, Jean-Yves et Jean-François GARNIER. *L'homme oublié du travail social – Construire un savoir de référence*, Québec, ÉRÈS, coll. Pratiques du champ social, 2003, 246 p.

DESLAURIERS, Jean-Pierre et Yves HURTUBISE (sous la direction de). *Introduction au travail social*, 2<sup>e</sup> édition, Québec, Les Presses de l'Université Laval, coll. Travail social, 2007, 382 p.

ÉCOLE RÉGIONALE DU TRAVAIL SOCIAL. *Le référentiel du Diplôme d'État d'Assistant de Service Social – Sommaire*, s. l., s. d., 9 p.

FOUGEYROLLAS, Patrick et autres. *Classification québécoise – Processus de production du handicap*, Québec, Réseau international sur le Processus de production du handicap, 1998, 166 p.

GAUTIER, Lyse et Marielle PAUZÉ. « Évolution de l'exercice du travail social relatif aux mesures et aux régimes de protection de la personne inapte », dans *Intervention*, numéro 131, hiver 2009, p. 98-107.

GRANDMONT, Sylvie de et Louis ROY. *Rapport des coprésidents de la Table d'analyse de la situation des techniciens œuvrant dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines – Les techniciens en travail social, Les techniciens en éducation spécialisée, Les techniciens en intervention en délinquance – Des alliés indispensables (Sommaire)*, s. l., février 2011, 31 p.

INSTITUT RÉGIONAL DU TRAVAIL SOCIAL. *Diplôme d'État d'assistant de service social – Annexe II – Référentiel de Certification*, s. l., s. d., s. p., disponible dans le site Internet de l'Institut Régional du travail Social [www.irts-pacacorse.com] en avril 2012.

INSTITUT RÉGIONAL DU TRAVAIL SOCIAL DU LANGUEDOC-ROUSSILLON. *L'assistant(e) de service social*, s. l., s. d., s. p., disponible dans le site Internet de l'Institut régional du travail social du Languedoc-Roussillon [www.irts-lr.fr] en avril 2012.

INSTITUT RÉGIONAL DU TRAVAIL SOCIAL DU LANGUEDOC-ROUSSILLON. *Référentiel d'évaluation des acquis de l'expérience pour le diplôme des assistants de service social*, s. l., s. d., s. p., disponible dans le site Internet de l'Institut régional du travail social du Languedoc-Roussillon [www.irts-lr.fr] en avril 2012.

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF SCHOOLS OF SOCIAL WORK (IASSW) et INTERNATIONAL FEDERATION OF SOCIAL WORKERS (IFSW). *Global Standards for the Education and Training of the Social Work Profession*, Adopted at the General Assemblies of IASSW and IFSW, Adelaide, Australia, 2004, 24 p.

JIMENEZ, J.-Daniel et autres. *Visitez et découvrez le Référentiel de compétences des métiers du service social*, Genève, 2001, 57 p., disponible dans le site Internet de l'École d'études sociales et pédagogiques – Lausanne / Haute école de travail social et de la santé – Vaud [www.eesp.ch] en avril 2012.

LACROIX, Geneviève. « Écoute et construction de soi », dans *L'Observatoire – Revue d'action sociale et médico-sociale*, numéro 50, Pratiques d'écoute, 2006, p. 33-35.

LAMOUREUX, Henri et autres. *La pratique de l'action communautaire*, 2<sup>e</sup> édition actualisée, Québec, Presses de l'Université du Québec, 2008, 530 p.

LAVERGNE, Jeanne. *Anxiété et famille – Inter-venir auprès de l'enfant et de sa famille*, Montréal, CHU Sainte-Justine, Clinique des troubles anxieux, 2012, PowerPoint, 30 diapositives.

LEGRAND, Nathalie. « S'écouter », dans *L'Observatoire – Revue d'action sociale et médico-sociale*, numéro 50, Pratiques d'écoute, 2006, p. 36-37.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Plan directeur de développement des compétences des intervenants en soins palliatifs*, Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, s. l., gouvernement du Québec, 2008, 248 p.

---

NATIONAL ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS (NASW). « Is There a Global Common Core to Social Work ? A Cross-National Comparative Study of BSW Graduate Students », dans *Social Work*, volume 50, numéro 2, avril 2005, p. 101-111.

ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC. « Avis professionnel – Accès au dossier et à l'information, mineur de plus de 14 ans », dans *Bulletin OTSTCFQ*, numéro 111, été 2010.

ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC. « Avis professionnel – La distribution des médicaments, une responsabilité partagée », dans *Bulletin OTSTCFQ*, numéro 113, hiver 2011.

ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC. « Avis professionnel – La santé publique VS le secret professionnel », dans *Bulletin OTSTCFQ*, numéro 112, automne 2010.

ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC. *Cadre d'analyse de la charge de cas et de la charge de travail des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*, Montréal, OTSTCFQ, 2009, 14 p.

ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC. *Cadre de référence – L'évaluation du fonctionnement social*, Montréal, OTSTCFQ, 2011, 40 p.

ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC. *Conditions et procédure d'admission à l'OTSTCFQ – Permis de travailleur social : Pour les diplômés en travail ou service social au Québec; Pour les assistants de service social, ayant obtenu sur le territoire de la France, le diplôme d'État français d'assistant de service social*, Montréal, OTSTCFQ, mis à jour le 25 juillet 2012, 19 p. et annexes.

ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC. *Conditions et procédure d'admission à l'OTSTCFQ – Permis de travailleur social : Pour les personnes qui détiennent une autorisation légale d'exercer la profession de travailleur social dans une autre province canadienne*, Montréal, OTSTCFQ, mis à jour le 25 juillet 2012, 18 p. et annexe.

ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC. *Guide de pratique – L'évaluation psychosociale dans le contexte des régimes de protection, du mandat donné en prévision de l'inaptitude et des autres mesures de protection au majeur*, Montréal, OTSTCFQ, 2011, 46 p.

ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC. *Guide sur la supervision professionnelle des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux en protection de la jeunesse*, Montréal, OTSTCFQ, 2010, 64 p.

ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC. « Intervention – 40 ans d'observation et d'intervention », numéro 131, 40<sup>e</sup> anniversaire, hiver 2009, 279 p.

ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC. « Intervention – Les transformations du réseau de la santé et des services sociaux et leur impact sur les pratiques professionnelles », numéro 136, 2012, 100 p.

ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC. *La pratique professionnelle des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux en protection de la jeunesse*, Montréal, OTSTCFQ, 2009, 25 p.

ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC. *Lignes directrices – Décider de l'utilisation des mesures de contention et d'isolement dans le cadre de la Loi sur les services de santé et des services sociaux et de la Loi sur les services de santé et des services sociaux pour les autochtones cris*, Montréal, OTSTCFQ, 2010, 31 p.

ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC. *Lignes directrices – Évaluer un adolescent dans le cadre d'une décision du tribunal en application de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*, Montréal, OTSTCFQ, 2011, 18 p.

ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC. *Lignes directrices – Évaluer un enfant qui n'est pas encore admissible à l'éducation préscolaire et qui présente des indices de retard de développement dans le but de déterminer des services de réadaptation et d'adaptation répondant à ses besoins*, Montréal, OTSTCFQ, 2011, 27 p.

ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC. *Lignes directrices – Évaluer une personne ayant un trouble mental ou neuropsychologique attesté par un diagnostic ou par une évaluation effectuée par un professionnel habilité*, Montréal, OTSTCFQ, 2011, 25 p.

ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC. *Lignes directrices – Évaluer une personne dans le cadre d'une décision du Directeur de la protection de la jeunesse ou du tribunal en application de la Loi sur la protection de la jeunesse*, Montréal, OTSTCFQ, 2011, 16 p.

ORDRE TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC. *Rapport annuel 2010-2011*, Montréal, OTSTCFQ, 2011, 71 p.

ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC. *Rapport des groupes de travail du projet Les compétences du travailleur social*, Montréal, OTSTCFQ, février 2011, 46 p.

ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC. *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*, Montréal, OTSTCFQ, 2012, 32 p.

ORDRE PROFESSIONNEL DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DU QUÉBEC. *Guide de normes pour la tenue des dossiers et des cabinets de consultation*, Montréal, OPTSQ, 2007, 63 p.

ORDRE PROFESSIONNEL DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DU QUÉBEC. *Guide pour la pratique professionnelle des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux en milieu communautaire*, Montréal, OPTSQ, 2008, 24 p.

ORDRE PROFESSIONNEL DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DU QUÉBEC. *L'adéquation entre la formation des personnes nouvellement diplômées à l'université en travail social et les compétences requises pour exercer la profession de travailleuse sociale ou travailleur social – Résultat d'une consultation menée auprès des associations d'établissements qui ont à leur emploi des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*, Montréal, OPTSQ, 2008, 12 p.

ORDRE PROFESSIONNEL DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DU QUÉBEC. *L'adéquation entre les programmes de formation universitaire offerts en travail social et les compétences requises pour exercer la profession de travailleuse sociale ou travailleur social – Résultat d'une analyse documentaire*, Montréal, OPTSQ, 2007, 422 p.

---

ORDRE PROFESSIONNEL DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DU QUÉBEC. *Le travailleur social, La travailleuse sociale – Gestionnaire de cas*, Montréal, OPTSQ, juin 2006, 22 p.

ORDRE PROFESSIONNEL DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DU QUÉBEC, ORDRE DES PSYCHOLOGUES DU QUÉBEC et ASSOCIATION DES CENTRES JEUNESSE DU QUÉBEC. *Lignes directrices pour l'expertise en matière de garde d'enfants et des droits d'accès*, s. l., 2006, 10 p.

ORDRE PROFESSIONNEL DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DU QUÉBEC. *Politique de formation continue – Manuel à l'usage des membres*, Montréal, OPTSQ, 2007, 23 p.

ORDRE PROFESSIONNEL DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DU QUÉBEC. *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*, Montréal, OPTSQ, juin 2006, 24 p.

OTT, Laurent et Stéphane RULLAC (sous la direction de). *Dictionnaire pratique du travail social*, Paris, Dunod éditeur, 2010, 368 p.

PEDEVILLA, Sandra. « La réciprocité dans l'écoute », dans *L'Observatoire – Revue d'action sociale et médico-sociale*, numéro 50, Pratiques d'écoute, 2006, p. 50-53.

POZZUTO, Richard, Steven HICK et Jan FOOK. *Social Work : A Critical Turn*, Toronto, Thompson Educational Publishing, 2005, 237 p.

RACHÉDI, Lilyane et Gisèle LEGAULT (sous la direction de). *L'intervention interculturelle*, 2<sup>e</sup> édition, Montréal, Gaëtan Morin éditeur et Les Éditions de la Chenelière, 2008, 305 p.

RANDIN, Jean-Marc. « Qu'est-ce que l'écoute ? Des exigences d'une si puissante "petite chose" », dans *L'Observatoire – Revue d'action sociale et médico-sociale*, numéro 50, Pratiques d'écoute, 2006, p. 29-32.

ROBERTIS, Cristina de. *Méthodologie de l'intervention en travail social*, sixième édition, Paris, Bayard Éditions, 2007, 400 p.

TURCOTTE, Daniel, en coll. avec Marielle PAUZÉ et Ghislaine BROUSSEAU. *Les compétences professionnelles des jeunes travailleuses sociales et des jeunes travailleurs sociaux*, s. l., 2010, 51 p.

TURCOTTE, Daniel et Jocelyn LINDSAY. *L'intervention sociale auprès des groupes*, 2<sup>e</sup> édition, Montréal, Gaëtan Morin éditeur et Les Éditions de la Chenelière, 2008, 276 p.

VAN DE SANDE, Adje, Michel-André BEAUVOLSK et Gilles RENAULT (en collaboration avec Anne-Marie David et Ginette Hubert). *Le travail social – Théories et pratiques*, Boucherville, Gaëtan Morin éditeur, 2002, 288 p.

VERMERSCH, Pierre. « L'entretien d'explicitation », dans *Les cahiers de Beaumont*, numéro 52bis-53, p. 63-70.

VIENS, Natacha. *L'interdisciplinarité dans un CHU : Vers une approche contingente de soins*, 2006, Travail dirigé dans le cadre de la maîtrise en administration publique, École nationale d'administration publique, sous la direction d'Isabelle Fortier, professeure agrégée, document disponible dans le site Internet de l'Institut d'administration publique du Québec [<http://66.147.244.105/~iapqqcca/>] en avril 2012.

WEISS-GAL, Idit et Penelope WELBOURNE. « The Professionalisation of Social Work : A Cross-National Exploration », dans *International Journal of Social Welfare*, volume 17, 2008, p. 281-290.

## Les lois et règlements

ASSEMBLÉE NATIONALE. *Projet de loi n°14 – Loi modifiant le Code des professions concernant la délivrance de permis*, Québec, Éditeur officiel du Québec, 2006, 5 p.

*Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec*, L.R.Q., chapitre C-26, article 87 (à jour le 1<sup>er</sup> avril 2012).

*Code des professions*, L.R.Q., chapitre C-26 (à jour le 1<sup>er</sup> avril 2012).

*Loi 90 (2002, chapitre 33) – Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé* (sanctionnée le 14 juin 2002) – Cahier explicatif (version n° 5 mise à jour le 29 avril 2003), 109 p.

*Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé*, projet de loi n° 90, chapitre 33, 2002.

*Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines*, projet de loi n° 21, chapitre 28, 2009.

*Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, L.R.Q., chapitre A-2.1 (à jour le 1<sup>er</sup> avril 2012).

*Loi sur la protection de la jeunesse*, L.R.Q., chapitre P-34.1 (à jour le 1<sup>er</sup> mai 2012).

*Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, L.R.Q., chapitre P-39.1 (à jour le 1<sup>er</sup> avril 2012).

*Loi sur la santé et la sécurité du travail*, L.R.Q., chapitre S-2.1 (à jour le 1<sup>er</sup> avril 2012).

*Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q., chapitre S-4.2 (à jour le 1<sup>er</sup> avril 2012).

*Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris*, L.R.Q., chapitre S-5 (à jour le 1<sup>er</sup> avril 2012).

*Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*, L.C. 2002, ch. 1 (à jour le 2 mai 2012).

*Loi visant à favoriser la protection des personnes à l'égard d'une activité impliquant des armes à feu*, L.R.Q., chapitre P-38.0001 (à jour le 1<sup>er</sup> mai 2012).

*Règlement sur l'assurance de la responsabilité professionnelle des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec*, L.R.Q., chapitre C-26, article 93, paragraphe d (à jour le 1<sup>er</sup> avril 2012).

*Règlement sur la cessation d'exercice d'un membre de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec*, L.R.Q., chapitre C-26, article 91 (à jour le 1<sup>er</sup> avril 2012).

*Règlement sur la délivrance d'un permis de travailleur social de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec pour donner effet à l'arrangement conclu par l'Ordre en vertu de l'Entente entre le Québec et la France en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles*, L.R.Q., chapitre C-26, article 93, paragraphe c.2 (à jour le 1<sup>er</sup> juin 2011).

---

*Règlement sur la procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, L.R.Q., chapitre C-26, article 88 (à jour le 1<sup>er</sup> avril 2012).*

*Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, L.R.Q., chapitre C-26, article 91 (à jour le 1<sup>er</sup> avril 2012).*

*Règlement sur le comité d'inspection professionnelle de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, L.R.Q., chapitre C-26, article 90 (à jour le 1<sup>er</sup> avril 2012).*

*Règlement sur les autorisations légales d'exercer la profession de travailleur social hors du Québec qui donnent ouverture au permis de travailleur social de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, L.R.Q., chapitre C-26, article 94, paragraphe q (à jour le 1<sup>er</sup> avril 2012).*

*Règlement sur les diplômes délivrés par les établissements d'enseignement désignés qui donnent droit aux permis et aux certificats de spécialistes des ordres professionnels, L.R.Q., chapitre C-26, article 184, 1<sup>er</sup> alinéa (à jour le 1<sup>er</sup> avril 2012).*

*Règlement sur les normes d'équivalence pour la délivrance d'un permis de travailleur social de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, L.R.Q., chapitre C-26, article 93, paragraphes c et c. 1 (à jour le 1<sup>er</sup> avril 2012).*

*Règlement sur les stages de perfectionnement des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, chapitre C-26, article 94, paragraphe j (à jour le 1<sup>er</sup> avril 2012).*

## **Les ouvrages de référence**

AFPA (ASSOCIATION NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES), CONSEIL 35. *Prendre en compte les compétences acquises dans le pays d'origine : Quel accompagnement pour les personnes primo-arrivantes qualifiées qui souhaitent exercer leur métier en France ? – Document n°2 – Points de repères sur la reconnaissance des qualifications acquises dans un pays étranger*, s. l., AFPA, 2007, 40 p.

AGENCE DE LA SANTÉ PUBLIQUE DU CANADA. *Compétence essentielles en santé publique au Canada*, version 1.0, Ottawa, Sa Majesté la Reine du chef du Canada, 2008, 27 p.

ASSOCIATION CANADIENNE POUR LA RECONNAISSANCE DES ACQUIS. *Contribution à l'amélioration de la capacité d'évaluation et les gains d'efficacité des organismes de réglementation et d'autres intervenants – Rapport des résultats*, Ottawa, CAPLA, 2011, 22 p.

ASSOCIATION CANADIENNE POUR LA RECONNAISSANCE DES ACQUIS. *Évaluation des compétences des immigrants formés à l'étranger – Manuel à l'intention des employeurs, des organismes de réglementation et des autres intervenants*, Ottawa, CAPLA, 2012, 53 p.

BOISVERT, Yves et autres. *Raisonnement éthique dans un contexte de marge de manœuvre accrue : clarification conceptuelle et aide à la décision*, Québec, gouvernement du Québec, Secrétariat du Conseil du trésor, Centre d'expertise en gestion des ressources humaines, 2003, 96 p.

BUREAU DU COMMISSAIRE À L'ÉQUITÉ. *Étude sur les organismes d'évaluation des titres de compétences*, Toronto, Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2009, 26 p.

BUREAU DU COMMISSAIRE À L'ÉQUITÉ. *Exigences en matière d'accès à cinq professions dans cinq provinces canadiennes*, Toronto, Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2010, 7 p.

BUREAU DU COMMISSAIRE À L'ÉQUITÉ. *Obtenir son permis professionnel en Ontario : expériences des candidats internationaux et canadiens – Résumé du rapport final*, Toronto, BCE, 2010, 3 p.

BUREAU DU COMMISSAIRE À L'ÉQUITÉ. *Ouvrir la voie : recommandations concernant les mesures à prendre dans le cadre du système de délivrance de permis professionnel en Ontario*, Toronto, BCE, 2012, 7 p.

BUREAU DU COMMISSAIRE À L'ÉQUITÉ DU MANITOBA. *Process Model for Qualification Recognition*, Winnipeg, BCEM, s. d., 15 p.

CEDEFOP (CENTRE EUROPÉEN POUR LE DÉVELOPPEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE). *Lignes directrices européennes pour la validation des acquis non formels et informels*, Luxembourg, Office des communications officielles des communautés européennes, 2009, 10 p.

CEDEFOP (CENTRE EUROPÉEN POUR LE DÉVELOPPEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE). *[VALID]ation de l'apprentissage non formel et informel en Europe – État des lieux en 2007*, Luxembourg, Office des communications officielles des communautés européennes, 2008, 48 p.

COMMISSION EUROPÉENNE. *Compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie – Un cadre de référence européen*, Luxembourg, Office des communications officielles des communautés européennes, 2007, 12 p.

COMITÉ D'EXPERTS (PRÉSIDIÉ PAR JEAN-BERNARD TRUDEAU). *Partageons nos connaissances – Modernisation de la pratique professionnelle en santé mentale et en relations humaines*, Québec, Office des professions du Québec, 2005, 109 p.

HORTH, Lise et Gilbert ROUSSEAU. *L'élaboration de référentiels propres à l'énoncé et à la gestion des compétences liées à l'exercice d'une profession au Québec – Un modèle conceptuel intégré*, Québec, Éduconseil inc., 2012, 15 p.

LE BOTERF, Guy. *Construire les compétences individuelles et collectives – Agir et réussir avec compétence – Les réponses à 100 questions*, cinquième édition, Paris, Groupe Eyrolles, 2010, 288 p.

LE BOTERF, Guy et autres. « Les référentiels métiers et compétences des collègues des spécialités chirurgicales », dans *E-mémoires de l'Académie nationale de chirurgie*, volume 8, numéro 4, 2009, p. 1-3.

LEGENBRE, Renald. *Dictionnaire actuel de l'éducation*, troisième édition, Montréal, Guérin Éditeur, 2005, 1 554 p.

MANSFIELD, Bob. *Concilier les normes d'enseignement et de formation professionnels et les exigences du marché de l'emploi – Manuel international préparé pour la Fondation européenne pour la formation*, Royaume-Uni, PRIME Research and Development Ltd, 2000, 89 p.

MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES. *Faciliter l'accès aux personnes immigrantes aux professions et métiers réglementés – Projets du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) et de ses partenaires*, Montréal, gouvernement du Québec, 2012, 12 p.



---

OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC. *Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines – Guide explicatif*, (Document élaboré sous la coordination de l'Office des professions du Québec par un comité de rédaction où les ordres professionnels concernés par le PL n° 21 étaient représentés), Québec, 2012, 87 p.

OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC et MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT. *Formation et stages prescrits par les ordres professionnels québécois – État de situation préparé pour le Pôle de coordination pour l'accès à la formation prescrite par les ordres professionnels ainsi qu'aux stages – Sommaire*, s. l., gouvernement du Québec, 2011, 4 p.

OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC, MINISTÈRE DES RELATIONS INTERNATIONALES, MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES et CONSEIL INTERPROFESSIONNEL DU QUÉBEC. *Reconnaissance des qualifications professionnelles – Mission européenne – Mai 2009 – Rapport*, Québec, gouvernement du Québec, 2009, 47 p.

PERRENOUD, Philippe. « A arte de construir competências », dans *Nova Escola*, septembre 2000, p. 19-31, version française disponible sous le titre « Construire des compétences » dans le site Internet de la Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation de l'Université de Genève [www.unige.ch/fapse] en mai 2011.

PERRENOUD, Philippe. « Adosser la pratique réflexive aux sciences sociales, condition de la professionnalisation », dans Inisan, J.-F. (sous la direction de), *Analyse de pratiques et attitude réflexive en formation*, Reims, CRDP de Champagne-Ardenne, 2004, p. 11-32, disponible dans le site Internet de la Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation de l'Université de Genève [www.unige.ch/fapse] en septembre 2012.

PERRENOUD, Philippe. *Construire des compétences professionnelles*, Genève, Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation de l'Université de Genève, 2006, PowerPoint, 18 diapositives.

PERRENOUD, Philippe. « Construire un référentiel de compétences pour guider une formation professionnelle », dans *Laboratoire Innovation, Formation, Éducation*, 2001, 20 p., disponible dans le site Internet de la Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation de l'Université de Genève [www.unige.ch/fapse] en mai 2011.

PERRENOUD, Philippe. « Des savoirs aux compétences – De quoi parle-t-on en parlant de compétences ? », dans *Pédagogie collégiale*, volume 9, numéro 1, octobre 1995, p. 20-24.

QUINTON, André. *L'enseignement du raisonnement clinique : les stratégies diagnostique et thérapeutique, l'établissement du diagnostic – Docimologie sur le raisonnement clinique*, s. l., 2007, 14 p., disponible dans le site Internet du Centre de recherches appliquées en méthodes éducatives de l'Université de Bordeaux [www.crame.u-bordeaux2.fr] en septembre 2011.

ROBERT, Paul. *Le Petit Robert de la langue française 2011*, Paris, Dictionnaires Le Robert – SEJER, 2010, 2 837 p.

SCALLON, Gérard. *L'évaluation des apprentissages dans une approche par compétences*, Saint-Laurent, ERPI, 2004, 342 p.

SCALLON, Gérard. « L'évaluation des compétences et l'importance du jugement », dans *Pédagogie collégiale*, volume 18, numéro 1, octobre 2004, p. 14-20.

SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE. *Guide de production d'une analyse de métier ou de profession*, Québec, gouvernement du Québec, 1993, pag. mult.

TUNING EDUCATIONAL STRUCTURES IN EUROPE. *Contribution des universités au processus de Bologne – Une introduction*, Bilbao, Publications de la Universidad de Deusto, s. d., 166 p.

VILLERS, Marie-Éva de. *Multidictionnaire de la langue française*, cinquième édition, Montréal, Québec Amérique, 2010, 1 707 p.

### **Les sites Internet consultés au cours du projet, soit entre les mois d'avril et de novembre 2012**

ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC [[www.assnat.qc.ca](http://www.assnat.qc.ca)].

CAP SANTÉ OUTAOUAIS [[www.capsante-outaouais.org](http://www.capsante-outaouais.org)].

COMMISSION EUROPÉENNE [[ec.europa.eu](http://ec.europa.eu)].

CONSEIL INTERPROFESSIONNEL DU QUÉBEC [[www.professions-quebec.org](http://www.professions-quebec.org)].

COUNCIL ON SOCIAL WORK EDUCATION (CSWE) [[www.cswe.org](http://www.cswe.org)].

ÉCOLE D'ÉTUDES SOCIALES ET PÉDAGOGIQUES – LAUSANNE / HAUTE ÉCOLE DE TRAVAIL SOCIAL ET DE LA SANTÉ – VAUD [[www.eesp.ch](http://www.eesp.ch)].

ÉCOLE RÉGIONALE DU TRAVAIL SOCIAL [[www.irts-olivet.org](http://www.irts-olivet.org)].

EMPLOI-QUÉBEC [[emploi-quebec.net](http://emploi-quebec.net)].

FACULTÉ DE PSYCHOLOGIE ET DES SCIENCES DE L'ÉDUCATION DE L'UNIVERSITÉ DE GENÈVE [[www.unige.ch/fapse](http://www.unige.ch/fapse)].

FONDATION CANADIENNE DE LA RECHERCHE SUR LES SERVICES DE SANTÉ [[www.chsrf.ca](http://www.chsrf.ca)].

FONDATION EUROPÉENNE POUR LA FORMATION [[www.etf.europa.eu](http://www.etf.europa.eu)].

GRAND DICTIONNAIRE TERMINOLOGIQUE, OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE [[www.gdt.oqlf.gouv.qc.ca](http://www.gdt.oqlf.gouv.qc.ca)].

INSTITUT RÉGIONAL DU TRAVAIL SOCIAL [[www.irts-pacacorse.com](http://www.irts-pacacorse.com)].

INSTITUT RÉGIONAL DU TRAVAIL SOCIAL DU LANGUEDOC-ROUSSILLON [[www.irts-lr.fr](http://www.irts-lr.fr)].

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF SCHOOLS OF SOCIAL WORK (IASSW) [[aissw-aiets.org](http://aissw-aiets.org)].

INTERNATIONAL FEDERATION OF SOCIAL WORKERS (IFSW) [[ifsw.org](http://ifsw.org)].

LE FORUM CHINA-EUROPA [[www.china-europa-forum.net](http://www.china-europa-forum.net)].

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX [[www.msss.gouv.qc.ca](http://www.msss.gouv.qc.ca)].

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT [[www.mels.gouv.qc.ca](http://www.mels.gouv.qc.ca)].

---

MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES  
[[www.immigrationquebec.gouv.qc.ca](http://www.immigrationquebec.gouv.qc.ca)].

NATIONAL ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS (NASW) [[naswdc.org](http://naswdc.org)].

OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC [[www.opq.gouv.qc.ca](http://www.opq.gouv.qc.ca)].

ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC  
[[www.optsq.org](http://www.optsq.org)].

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ [[www.who.int](http://www.who.int)].

TUNING EDUCATIONAL STRUCTURES IN EUROPE [[tuning.unideusto.org/tuningeu](http://tuning.unideusto.org/tuningeu)].

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL [[www.umontreal.ca](http://www.umontreal.ca)].

UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE [[www.usherbrooke.ca](http://www.usherbrooke.ca)].

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À CHICOUTIMI [[www.uqac.ca](http://www.uqac.ca)].

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL [[www.uqam.ca](http://www.uqam.ca)].

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À RIMOUSKI [[www.uqar.ca](http://www.uqar.ca)].

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC EN ABITIBI-TÉMISCAMINGUE [[www.uqat.ca](http://www.uqat.ca)].

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC EN OUTAOUAIS [[www.uqo.ca](http://www.uqo.ca)].

UNIVERSITÉ LAVAL [[www.ulaval.ca](http://www.ulaval.ca)].

UNIVERSITÉ MCGILL [[www.mcgill.ca](http://www.mcgill.ca)].



---

## ANNEXES



---

## Annexe I

### Liste des personnes qui ont participé à une entrevue

Line Alarie  
Travailleuse sociale  
Centre Dollard-Cormier  
Institut universitaire sur les dépendances  
Montréal

Steve Alarie  
Travailleur social  
Coordonnateur professionnel en travail social  
Centre hospitalier de l'Université de Montréal  
(CHUM)  
Hôpital Hôtel-Dieu  
Montréal

Lorraine Benoît  
Travailleuse sociale  
CSSS de Rivière-du-Loup  
CLSC Rivières et Marées  
Rivière-du-Loup

Agathe Bourque  
Travailleuse sociale  
CSSS de la Baie-des-Chaleurs  
CLSC de Paspébiac  
Paspébiac

Ghislaine Brosseau\*<sup>1</sup>  
Travailleuse sociale  
Secrétaire et directrice générale  
Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes  
conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ)  
Montréal

Michèle Cabaret  
Travailleuse sociale  
Centre jeunesse de Montréal  
Institut universitaire  
Affilié à l'Université du Québec à Montréal  
Montréal

David Filion  
Travailleur social  
CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord  
Montréal

Diane Fontaine  
Travailleuse sociale  
Coordonnatrice professionnelle  
Centre de réadaptation en déficience intellectuelle  
et troubles envahissants du développement  
(CRDITED) de Montréal  
Secteur Est  
Montréal

Benito Jimenes-Garcia  
Travailleur social  
Hôpital Maisonneuve-Rosemont  
Centre affilié à l'Université de Montréal  
Pavillon Rosemont  
Montréal

Nancy Gauthier  
Travailleuse sociale  
Organisatrice communautaire  
CSSS de la Vallée de Batiscan  
St-Tite

Luc Genest  
Travailleur social  
Intervenant communautaire  
Justice alternative et médiation  
Granby

Louise Grimard  
Travailleuse sociale  
CSSS – Institut universitaire de gériatrie de  
Sherbrooke  
CLSC Camirand  
Médiatrice familiale en pratique privée  
Sherbrooke

---

1. L'astérisque signale que la personne est membre du comité directeur du projet à l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec.

Stéphane Hernandez  
Travailleur social  
CSSS de la Montagne  
Centre affilié universitaire  
CLSC Côte-des-Neiges  
Montréal

Robert Landry  
Travailleur social  
CSSS Jeanne-Mance  
Centre affilié universitaire  
CLSC des Faubourgs  
Montréal

Jeanne Lavergne  
Travailleuse sociale  
Centre hospitalier universitaire Ste-Justine  
Clinique des troubles anxieux  
Montréal

Geneviève Martin  
Travailleuse sociale  
Institut de réadaptation physique de Québec  
Québec

Véronique Bédard-Mianscum  
Travailleuse sociale  
Conseillère clinique  
Centre de santé Pikogan  
Pikogan

Pauline Morissette, Ph.D.\*  
Travailleuse sociale  
Professeure titulaire retraitée  
École de service social, Université de Montréal  
Agente de recherche  
OTSTCFQ  
Montréal

Laura Pacheco  
Travailleuse sociale  
Centre de réadaptation de l'Ouest de Montréal  
Montréal

Marielle Pauzé\*  
Travailleuse sociale  
Directrice des admissions  
Responsable du projet  
OTSTCFQ  
Montréal

Gaétane Petit  
Travailleuse sociale en pratique autonome  
Consultants BCH  
Rouyn-Noranda

Marie-Lyne Roc, M.Sc.\*  
Travailleuse sociale  
Chargée d'affaires professionnelles  
OTSTCFQ  
Montréal

Geneviève Roy  
Travailleuse sociale  
CSSS de Sept-Îles  
Centre hospitalier régional de Sept-Îles  
Sept-Îles

Benoît Santerre  
Travailleur social  
CSSS de la Montagne  
Centre affilié universitaire  
CLSC Côte-des-Neiges  
Montréal

Jean Seaborn  
Travailleur social en pratique autonome  
Intervention de proximité et en milieu  
communautaire, et supervision des intervenantes  
et des intervenants  
Québec

Paul Simard\*  
Travailleur social  
Chef du service social  
Direction des regroupements clientèles  
CHUM  
Montréal

René Tousignant  
Travailleur social  
CSSS de la Pointe-de-l'Île  
CLSC Pointe-aux-Trembles–Montréal-Est  
Montréal



---

## Annexe II

### Liste des personnes qui ont participé au groupe de discussion

Ghislaine Brosseau\*<sup>1</sup>  
Travailleuse sociale  
Secrétaire et directrice générale  
Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes  
conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ)  
Montréal

Monique Désilets  
Travailleuse sociale  
Coordonnatrice professionnelle psychosociale  
Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke  
Sherbrooke

Diane Fontaine  
Travailleuse sociale  
Coordonnatrice professionnelle  
Centre de réadaptation en déficience intellectuelle  
et troubles envahissants du développement  
(CRDITED) de Montréal  
Secteur Est  
Montréal

Marie Galarneau, M.Sc.  
Travailleuse sociale  
Chef professionnel en service social  
Centre hospitalier universitaire Ste-Justine  
Montréal

Nancy Gauthier  
Travailleuse sociale  
Organisatrice communautaire  
CSSS de la Vallée de Batiscan  
St-Tite

Danièle Girard  
Travailleuse sociale  
Ex – Chef de l’administration des programmes  
CSSS Lucille-Teasdale  
Chargée de projets  
OTSTCFQ  
Montréal

Louise Grimard  
Travailleuse sociale  
CSSS – Institut universitaire de gériatrie de  
Sherbrooke  
CLSC Camirand  
Médiatrice familiale en pratique autonome  
Sherbrooke

Stéphane Hernandez  
Travailleur social  
CSSS de la Montagne  
Centre affilié universitaire  
CLSC Côte-des-Neiges  
Montréal

Robert Landry  
Travailleur social  
CSSS Jeanne-Mance  
Centre affilié universitaire  
CLSC des Faubourgs  
Montréal

Yvan Martineau  
Travailleur social  
Hôpital Louis-H. Lafontaine  
Institut universitaire en santé mentale  
Montréal

Dominic Melasco  
Travailleur social  
Superviseur clinique  
CSSS de la Montagne  
Centre affilié universitaire  
CLSC Côte-des-Neiges  
Montréal

Pauline Morissette, Ph.D.\*  
Travailleuse sociale  
Professeure titulaire retraitée  
École de service social, Université de Montréal  
Agente de recherche  
OTSTCFQ  
Montréal

---

1. L’astérisque signale que la personne est membre du comité directeur du projet à l’Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec.

Marielle Pauzé\*  
Travailleuse sociale  
Directrice des admissions  
Responsable du projet  
OTSTCFQ  
Montréal

Paul Simard\*  
Travailleur social  
Chef du service social  
Direction des regroupements clientèles  
CHUM  
Montréal

---

## Annexe III

### Répertoire des verbes d'action utilisés dans la production du référentiel d'activité professionnelle

Verbe	Signification
Actualiser	Mettre à jour <sup>1</sup> .
Adapter	Approprier (quelque chose, quelqu'un) à (quelque chose, quelqu'un), mettre en harmonie avec. (Paul ROBERT, <i>Le Petit Robert 2011</i> , Paris, Dictionnaires Le Robert – SEJER, 2010, ci-après désigné simplement comme Le Petit Robert)
Agir	Exercer une action.
Analyser	Étudier attentivement.
Archiver	Classer un document dans les archives.
Assurer	Faire en sorte qu'une chose arrive.
Assurer (S')	Vérifier qu'une chose arrive, en avoir la certitude.
Assurer le suivi	Action de suivre, de surveiller l'accomplissement d'une activité.
Cerner	Circonscrire (cerner une question).
Choisir	Faire choix de, préférer quelqu'un, quelque chose à une autre personne, à une autre chose.
Cibler	Définir précisément la cible, les objectifs visés.
Collaborer	Travailler en commun à une entreprise, à une œuvre. Synonymes : aider, participer.
Communiquer	Transmettre un message.
Concevoir	Créer, imaginer.
Conserver	Maintenir en bon état.
Consigner	Rapporter dans un document.
Contribuer à	Aider à l'exécution d'une œuvre commune, avoir part à un résultat. (Le Petit Robert)
Coopérer	Travailler conjointement avec quelqu'un.
Créer	Faire quelque chose de rien.
Dégager	Isoler (un élément, un aspect) d'un ensemble. Synonymes : extraire, tirer. (Le Petit Robert)
Déterminer	Établir, définir. Synonymes : fixer, préciser. Indiquer, délimiter avec précision, au terme d'une réflexion, d'une recherche. (Le Petit Robert)
Discuter	Examiner avec soin une question.
Donner	Procurer, fournir. Communiquer.
Donner (Se)	Donner à soi-même. (Le Petit Robert)
Donner suite (à quelque chose)	Faire en sorte qu'une chose ait un résultat.
Dresser	Faire, établir avec soin. (Le Petit Robert)

---

1. À moins d'une indication contraire, les définitions sont tirées du document suivant : Marie-Éva de VILLERS, *Multidictionnaire de la langue française*, cinquième édition, Montréal, Québec Amérique, 2010, 1 707 p.

Verbe	Signification
Effectuer	Accomplir, exécuter (effectuer une démarche).
Élaborer	Créer, préparer par un long travail.
Enquérir (S')	Chercher à savoir (en examinant, en interrogeant). Synonymes : s'informer, rechercher, se renseigner. (Le Petit Robert)
Établir	Préparer minutieusement, dresser.
Évaluer	Examiner le degré d'adéquation entre un ensemble d'informations et un ensemble de critères adéquats à l'objectif fixé, en vue de prendre une décision. (Renald LEGENDRE, <i>Dictionnaire actuel de l'éducation</i> , troisième édition, Montréal, Guérin Éditeur, 2005, ci-après désigné simplement comme Dictionnaire actuel de l'éducation)
Examiner	Considérer avec attention, avec réflexion. (Le Petit Robert)
Exploiter	Utiliser d'une manière avantageuse, faire rendre les meilleurs résultats. (Le Petit Robert)
Faire	Accomplir, exécuter (faire un travail).
Faire en sorte	Tâcher de.
Faire part de	Faire connaître. (Le Petit Robert)
Fixer	Déterminer de façon précise.
Formuler	Rédiger, exprimer dans une forme définie.
Informé	Renseigner, mettre au courant de quelque chose.
Instruire	Communiquer, transmettre, faire connaître à quelqu'un des informations, des renseignements, lui permettant soit de connaître les éléments d'une situation, soit de prendre des décisions; ajouter aux connaissances d'une personne. (Dictionnaire actuel de l'éducation)
Intégrer	Faire entrer à titre de partie intégrante d'un ensemble. Synonymes : inclure, incorporer, insérer.
Interagir	Avoir une action réciproque. (Le Petit Robert)
Mener	Assurer le déroulement de.
Mettre à jour	Actualiser.
Mettre en (en œuvre, en application)	Employer tous les moyens nécessaires à la réalisation de quelque chose.
Offrir	Proposer quelque chose à quelqu'un, souvent en échange de quelque chose.
Participer	Prendre part à; collaborer, apporter son concours. Synonymes : s'associer, coopérer.
Planifier	Établir un plan comportant les objectifs à atteindre et les moyens à mettre en œuvre pour y parvenir.
Préciser	Rendre clair.
Prendre connaissance de	Apprendre, examiner.
Prendre contact (avec quelqu'un)	Contacté, joindre. Relation (entre personnes ou entités humaines). (Le Petit Robert)
Prendre part	Participer.
Préparer	Faire tout ce qu'il faut en vue d'une opération à réaliser, d'une œuvre à accomplir, etc. (Le Petit Robert)
Prévoir	Organiser à l'avance. Synonymes : planifier, programmer.
Procéder (à)	Exécuter une activité, un acte de façon déterminée.

---

Verbe	Signification
Produire	Créer, faire exister (ce qui n'existe pas encore). (Le Petit Robert)
Proposer	Faire connaître quelque chose, soumettre quelque chose au choix. Synonyme : suggérer.
Recueillir	Réunir, rassembler.
Rédiger	Écrire sous une forme déterminée.
Réévaluer	Évaluer de nouveau. (Le Petit Robert)
Remplir	Ajouter les renseignements nécessaires.
Rendre compte	Faire le rapport de ce que l'on a fait, vu, pour faire savoir, expliquer ou justifier. (Le Petit Robert)
Repérer	Trouver, reconnaître.
Réunir	Rassembler.
Soutenir	Appuyer. Synonymes : aider, encourager, épauler.
Suivre	S'intéresser à quelqu'un, à quelque chose.
Tenir (à jour)	Maintenir. Synonymes : conserver, garder. (L'expression <i>à jour</i> signifie : En tenant compte de l'actualité, des données actuelles, nouvelles)
Transmettre	Communiquer.
Utiliser	Se servir de, faire usage de.
Veiller à	Voir à.

---