



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

Santé  
et Services sociaux  
Québec

L'HUMAIN. AVANT TOUT.



Centre national d'excellence en santé mentale

## AVIS PROFESSIONNEL

### LA PRATIQUE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DANS LES ÉQUIPES DE SUIVI INTENSIF DANS LE MILIEU (SIM)

*Cet avis professionnel est le fruit d'une collaboration entre l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ) et le Centre national d'excellence en santé mentale (CNESM). Il vise à apporter des réponses aux travailleurs sociaux ainsi qu'aux gestionnaires des équipes de suivi intensif dans le milieu (SIM) qui s'interrogent à propos de l'application des normes de pratiques professionnelles, particulièrement en ce qui concerne l'évaluation du fonctionnement social et la tenue des dossiers, dans ce contexte d'intervention.*

#### LE CONTEXTE D'INTERVENTION : LES ÉQUIPES SIM

*L'interdisciplinarité et la transdisciplinarité*

Le suivi intensif dans le milieu (SIM), au Québec, s'inscrit dans le cadre du Programme ACT (*Assertive Community Treatment*). Il s'adresse aux personnes ayant un trouble mental grave dont la condition est instable et fragile<sup>1</sup>.

Conformément au modèle ACT, les équipes SIM sont formées de différents professionnels qui mettent en commun leurs expertises afin de répondre adéquatement et rapidement aux besoins émergents des personnes qui vivent avec un problème de trouble mental grave. Le traitement, la réadaptation ainsi que le soutien sont au cœur de cette pratique.

Au sein de l'équipe SIM, le travailleur social, tout comme les autres professionnels, œuvre en interdisciplinarité. Son rôle au sein de l'équipe varie selon la situation et les besoins de l'utilisateur<sup>2</sup>. Par exemple, lorsque les besoins identifiés sont surtout d'ordre psychosocial, le travailleur social agit comme intervenant principal, aussi appelé « pivot », auprès de la personne et au sein de l'équipe SIM. Lorsque son expertise est nécessaire, mais que des besoins d'un autre ordre sont davantage prioritaires pour l'utilisateur, le travailleur social agit plutôt à titre d'intervenant associé. Il fait alors partie d'une mini-équipe sous la coordination d'un intervenant principal. Le travailleur social peut aussi être appelé à intervenir auprès d'un usager de façon ponctuelle ou sporadique pour répondre à un besoin spécifique et bien circonscrit dans le temps, sans pour autant être l'intervenant principal ou membre de la mini-équipe (à titre d'exemple, pour procéder à une évaluation psychosociale dans le contexte des mesures de protection. Enfin, le travailleur social peut ne pas être sollicité dans un dossier pour ses compétences ou son expertise et réaliser des

<sup>1</sup> CNESM, 2016.

<sup>2</sup> Les termes 'usager' et 'personne' sont utilisés indistinctement dans ce texte.

tâches communes à tous les membres de l'équipe telles que la livraison et supervision de la prise de médicaments.

### *L'évaluation initiale*

À l'admission d'une nouvelle personne au sein du programme, une cueillette de données est réalisée par tous les membres de l'équipe. Cette cueillette a pour but d'obtenir les informations pertinentes, d'identifier les différents besoins et de préciser l'offre de service spécifique de l'équipe pour la personne. De façon générale, les informations recueillies sont : les renseignements personnels, le statut légal, le diagnostic médical et les problématiques associées, l'identification des professionnels en santé et services sociaux associés, l'historique d'hospitalisation, l'état de santé physique et le fonctionnement de la personne au plan physique, relationnel, social, socioprofessionnel. Les comportements de dépendances, les antécédents familiaux ou criminels sont également pris en compte dans cette première évaluation.

Habituellement, une section est consacrée à chacun des thèmes. Comme tous les professionnels de l'équipe, le travailleur social contribue à l'évaluation initiale en s'attardant spécifiquement aux sections qui relèvent de son champ de compétences. Il a la responsabilité de s'assurer qu'elles sont complètes et contiennent les données utiles et pertinentes, tant pour compléter sa propre évaluation que pour éclairer davantage l'équipe sur la situation et les besoins de la personne.

## **ENJEUX ET QUESTIONNEMENTS**

La pratique au sein des équipes SIM soulève différents enjeux et questionnements pour les travailleurs sociaux. Selon le rôle qu'ils exercent auprès de la personne ou encore de leur implication dans le dossier de celle-ci, plusieurs souhaitent statuer plus clairement sur la conduite professionnelle à adopter en lien avec les normes de pratique professionnelle de l'OTSTCFQ. Par exemple :

- L'évaluation du fonctionnement social est-elle requise pour tous les dossiers des usagers, peu importe le rôle que joue le travailleur social?
- L'évaluation est-elle requise uniquement dans les cas où le travailleur social agit comme intervenant principal ou comme intervenant associé?
- Les interventions sociales requises par le travailleur social peuvent-elles se retrouver uniquement dans un plan d'intervention interdisciplinaire?
- Doivent-elles être également inscrites dans un plan d'intervention disciplinaire distinct?
- Qu'en est-il de la tenue des dossiers?
- Qu'en est-il de la réalisation des tâches communes où l'expertise du travailleur social n'est pas requise, mais pour lesquelles il est sollicité?

## **RÉFLEXION ÉLÉMENTS DE RÉPONSE, PRINCIPES DE BASE**

### *L'activité d'évaluation du fonctionnement social*

L'évaluation du fonctionnement social représente une activité professionnelle incontournable pour tout travailleur social qui exerce auprès des personnes, des groupes ou des collectivités. L'évaluation constitue une étape essentielle du processus d'intervention sociale. C'est l'assise sur laquelle le travailleur social fonde ses décisions d'intervenir ou de ne pas intervenir, de référer à un autre professionnel, à une ressource, à un service ou à un programme. C'est aussi sur l'évaluation qu'il fonde ses recommandations, les stratégies ou les objectifs et les moyens d'intervention.

L'évaluation revêt également un caractère fondamental pour le travailleur social en raison de sa responsabilité comme professionnel. En effet, le travailleur social est imputable de toutes les activités professionnelles qu'il réalise. Il doit donc être en mesure d'en assumer la portée et de les fonder sur sa propre évaluation, même en contexte interdisciplinaire ou lorsqu'un autre travailleur social a effectué préalablement l'évaluation de la même personne. C'est d'ailleurs pourquoi l'évaluation s'impose au plan normatif et figure parmi les principales compétences attendues d'un travailleur social.<sup>3</sup>

Toutefois, l'évaluation du fonctionnement social doit être considérée au-delà des aspects normatifs. Avant tout, elle reflète le regard unique que pose le travailleur social sur la situation de la personne, lequel renvoie à la marque distinctive de la profession<sup>4</sup>. À cet égard, il importe de rappeler que l'analyse et l'opinion professionnelle sont les éléments fondamentaux de l'évaluation qui la distingue des outils standardisés de collecte de données ou des grilles d'appréciation.

### *Le rapport d'évaluation<sup>5</sup>*

L'évaluation peut être plus ou moins exhaustive selon le contexte de pratique, le mandat du travailleur social et la situation présentée par la personne.<sup>6</sup> Elle doit cependant faire l'objet d'un rapport structuré. Ce rapport, sommaire ou détaillé, doit être facilement retraçable. Il doit donc se distinguer des notes chronologiques et des autres documents versés au dossier de la personne<sup>7</sup>. Enfin, l'évaluation peut se traduire dans un rapport interdisciplinaire ou sur un formulaire comportant des sections prédéterminées, dans la mesure où ces documents permettent de refléter l'analyse et l'opinion professionnelle du travailleur social<sup>8</sup>.

Pour rédiger son rapport, le travailleur social peut s'inspirer des divers modèles produits par l'Ordre<sup>9</sup>. Lorsque des formulaires standardisés de cueillette de données sont utilisés, notamment pour déterminer l'admissibilité à un service ou pour orienter vers un programme, il peut rédiger une évaluation abrégée ou sommaire en faisant référence à ces documents ou encore incorporer les informations pertinentes à un rapport détaillé.<sup>10</sup>

### *Le plan d'intervention*

Une autre des obligations et responsabilités du travailleur social implique la planification de l'intervention. Cette planification se traduit par l'élaboration d'un plan d'intervention, lequel est

---

<sup>3</sup> OTSTCFQ, *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*, 2012.

<sup>4</sup> À cet égard, l'OTSTCFQ trace des orientations quant à la perspective des travailleurs sociaux dans la compréhension des situations en santé mentale dans *L'intervention sociale individuelle en santé mentale dans une perspective professionnelle*, Énoncé de position, 2013.

<sup>5</sup> OTSTCFQ, *Deuxième évaluation ou non ?* Avis cartonné inséré au Bulletin no.115, automne 2011.

<sup>6</sup> OPTSQ, *Guide de normes pour la tenue des dossiers et des cabinets de consultation*, décembre 2005, p.46.

<sup>7</sup> OTSTCFQ, *Cadre de référence. L'évaluation du fonctionnement social*, 2011, p.13.

<sup>8</sup> OPTSQ, *Guide de normes pour la tenue des dossiers et des cabinets de consultation*, décembre 2005, p.35

<sup>9</sup> Voir notamment le *Guide de normes pour la tenue des dossiers et des cabinets de consultation*, p.46-47; le *Cadre de référence sur l'évaluation du fonctionnement social*, p.13-22 et 29-36 et le document *Lignes directrices –Évaluer une personne ayant un trouble mental ou neuropsychologique attesté par un diagnostic ou par une évaluation effectuée par un professionnel habilité* qui propose aux pages 24 et 25 un tableau synthèse adapté à l'évaluation dans le champ de la santé mentale.

<sup>10</sup> Idem note 3.

au cœur des activités professionnelles du travailleur social. Le plan d'intervention est également prévu par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)<sup>11</sup>. En vertu de cette loi, un plan d'intervention doit être élaboré pour tout usager afin d'identifier ses besoins, les objectifs poursuivis, les moyens à utiliser et la durée prévisible pendant laquelle les services devront lui être fournis.

Tout comme le rapport d'évaluation, le plan d'intervention doit être considéré avant tout comme un outil clinique. Il permet aux personnes de mieux saisir la pertinence des services rendus et des gestes posés par le travailleur social. Le plan d'intervention doit être versé au dossier de l'utilisateur. Dans les contextes où il n'est pas pertinent ou possible d'élaborer un plan d'intervention, le travailleur social doit indiquer par écrit les stratégies d'intervention à mettre en place. Celles-ci doivent figurer au dossier de la personne et peuvent être consignées dans le rapport d'évaluation du fonctionnement social.

### **APPLICATION DES NORMES QUANT À L'ÉVALUATION DU FONCTIONNEMENT SOCIAL ET À LA PLANIFICATION DE L'INTERVENTION SOCIALE POUR LE TRAVAILLEUR SOCIAL EN CONTEXTE SIM**

Le travailleur social qui exerce en contexte SIM est assujéti au Code de déontologie ainsi qu'aux normes de pratique professionnelle. Il est imputable de tous les gestes qu'il pose et il a le devoir d'agir seulement lorsqu'il est compétent pour le faire.

#### *L'évaluation du fonctionnement social*

Indépendamment de son rôle au sein de l'équipe SIM, le travailleur social doit nécessairement se fonder sur sa propre évaluation lorsqu'il agit dans son champ d'exercice. Cette évaluation doit s'inscrire dans la perspective du fonctionnement social qui est le champ d'exercice propre à la profession de travailleurs sociaux<sup>12</sup>.

L'ampleur du rapport d'évaluation du travailleur social peut varier. À cet égard, il revient au travailleur social d'exercer son jugement professionnel pour déterminer s'il est préférable d'effectuer une évaluation du fonctionnement social détaillée, ou plutôt de reprendre à son compte, de valider et d'annexer l'évaluation initiale de l'équipe à son rapport sommaire ou détaillé. Peu importe son ampleur, le rapport du travailleur social doit faire état de son analyse et de son opinion professionnelle. Dans un contexte d'urgence, de crise ou qui nécessite une intervention ponctuelle de sa part, le travailleur social doit démontrer qu'il a pris acte et à son propre compte toutes les informations pertinentes et nécessaires pour porter un jugement éclairé sur la situation de la personne et agir dans son meilleur intérêt, dans les limites de son champ de compétences. Dans de telles situations, son analyse, son opinion professionnelle ainsi que ses interventions peuvent être rédigées dans une note chronologique versée au dossier.

Enfin, précisons qu'au plan normatif le travailleur social n'est pas tenu de réaliser une évaluation du fonctionnement social dans les situations où il effectue des tâches connexes qui ne sont pas liées à son champ d'exercice. Toutefois, sa responsabilité comme professionnel demeure. Il doit donc, en tout temps, réfléchir sur les gestes qu'il pose ainsi que sur leur portée, même si ces gestes ne s'inscrivent pas dans son champ d'exercice. Il peut ainsi, s'il le juge nécessaire ou pertinent, apporter un éclairage supplémentaire ou partager son analyse et son opinion

---

<sup>11</sup> LSSSS, art. 102ss.

professionnelle à ses collègues sur la situation d'un usager auprès duquel il n'est pas impliqué. Dans un tel cas, il rédigera une note au dossier à cet effet. Un complément à l'évaluation initiale de la part du travailleur social pourrait également être indiqué.

#### *L'élaboration d'un plan d'intervention*

Dans un contexte de pratique interdisciplinaire comme celui des équipes SIM, le plan d'intervention interdisciplinaire (PII) est habituellement requis pour déterminer les services à mettre en place et coordonner les actions des différents professionnels impliqués en lien avec les besoins et les objectifs de l'utilisateur.

L'élaboration d'un tel plan n'exempte pas le travailleur social d'identifier les objectifs de travail établis avec l'utilisateur auprès de qui il est impliqué. Ainsi, si le travailleur social prévoit des interventions auprès d'une personne dans un objectif précis, il doit démontrer les avoir planifiées et en avoir discuté avec l'utilisateur à travers un plan d'intervention spécifique. Dans les situations où le travailleur social n'est pas impliqué auprès de la personne, mais doit tout de même intervenir dans une situation d'urgence ou de crise, ou encore pour réaliser une intervention ponctuelle non planifiée, il n'est habituellement pas indiqué ou même possible d'élaborer un tel plan. Le travailleur social doit alors indiquer par écrit les stratégies d'intervention mises ou à mettre en place dans les notes chronologiques.

#### **CONCLUSION**

Cet avis présente les grandes lignes de ce qui est attendu du travailleur social en matière d'évaluation et de plan d'intervention dans le cadre des équipes de suivi intensif dans le milieu. En somme, le travailleur social doit faire une évaluation pour toute situation dans laquelle des actes professionnels, qui s'inscrivent dans son champ d'exercice, sont à prévoir. L'analyse et l'opinion professionnelle en sont les éléments clés. La consignation de cette évaluation peut toutefois varier dans sa forme et être plus ou moins approfondie, selon les besoins. Le travailleur social doit user de jugement professionnel en mettant en équilibre ses obligations normatives et le contexte particulier de son intervention.