

GUIDE POUR LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE DES TRAVAILLEUSES SOCIALES ET DES TRAVAILLEURS SOCIAUX EN MILIEU COMMUNAUTAIRE

L'HUMAIN. AVANT TOUT.



Ordre professionnel
des travailleurs sociaux du Québec

GUIDE POUR LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE DES TRAVAILLEUSES SOCIALES ET DES TRAVAILLEURS SOCIAUX EN MILIEU COMMUNAUTAIRE

REMERCIEMENTS

Le groupe de travail tient à remercier toutes les personnes ainsi que les organismes communautaires qui de près comme de loin ont contribué à l'élaboration de ce guide en partageant leur savoir, leurs façons de faire, leur expérience et leur pratique professionnelle au quotidien :

COUTO Éric, t.s.,
Service d'aide aux conjoints

DUVAL Jacques, t.s.,
Association canadienne pour la santé mentale

FERLAND Isabelle, t.s.,
Centre de crise l'Autre Maison inc.

HAMEL Karine, t.s.,
Génération (Tél-jeunes)

HÉBERT Alain, t.s.,
CSSS de la Pommeraie

HOULE Marie-Hélène, t.s.,
Association d'entraide Le Chaînon inc.

LÉTOURNEAU Valérie, t.s.,
CAVAC de l'Estrie

PRIMEAU Linda,
Génération (Tél-jeunes; ligne info-parents)

SEABORN Jean, t.s.,
Centre de réadaptation Ubald-Villeneuve

THEMENS Fernande,
Association d'entraide Le Chaînon inc.

CONCEPTUALISATION ET RÉDACTION

Marie-Lyne ROC, t.s.,
Chargée d'affaires professionnelles,
service du développement,
de l'amélioration et du soutien
professionnel de l'OPTSQ

PERSONNE RESSOURCE

Sara VEILLEUX,
secrétaire, service du développement, de
l'amélioration et du soutien professionnel

AVEC LE SOUTIEN DES MEMBRES DU GROUPE DE TRAVAIL

Steve AUDET, t.s.,
Nicole LAROCHE, t.s.,
Lynda POIRIER, t.s.

CONCEPTION ARTISTIQUE ET GRILLE GRAPHIQUE

agc communications

MISE EN PAGE ET IMPRESSION

Lithographie SB

PRODUCTION

Service des communications,
OPTSQ, octobre 2008

DÉPÔT LÉGAL

ISBN : ISBN-13 978-2-920215-26-9

Bibliothèque et Archives nationales
du Québec, 2008

Bibliothèque et Archives Canada, 2008

Le Guide pour la pratique professionnelle des travailleurs sociaux en milieu communautaire a été adopté par le Bureau de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec en septembre 2008.

Nota :

Le présent guide utilise le genre masculin de façon générique, sans discrimination à l'égard des hommes et des femmes et dans le seul but d'alléger le texte. Les termes en *gras et italiques* sont définis dans le glossaire.

PRÉFACE



À une époque où les problématiques sociales se complexifient sans cesse, dans un monde où les valeurs fondamentales sont remises en question, alors que l'État se désengage peu à peu de sa mission sociale, la recherche de solutions collectives aux problèmes de société représente un énorme défi qui ne cesse de grandir. Pour le relever, il est essentiel de croire au plein potentiel des communautés et de leurs membres, de croire en leur capacité de se prendre en main. C'est ce que font depuis toujours les organismes communautaires et les travailleurs sociaux qui ont choisi d'y œuvrer.

J'ai la profonde conviction que notre société ne serait pas tout à fait la même, aujourd'hui, n'eût été de l'action communautaire et du travail acharné de celles et ceux qui en ont fait leur passion et leur mission, notamment les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux. En prêtant leurs voix à celles et ceux qui n'en ont pas – mais qui auraient tant à dire – ils nous permettent de rester en contact avec les véritables enjeux de notre société.

En publiant ce Guide, l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec a voulu leur rendre hommage.

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Claude Leblond'.

Claude Leblond, t.s., M.S.s., président
Ordre professionnel des travailleurs
sociaux du Québec

TABLE DES MATIÈRES



INTRODUCTION	3
CHAPITRE 1	
Exercer la profession en milieu communautaire	4
CHAPITRE 2	
L'intervention en milieu communautaire	5
CHAPITRE 3	
La conduite professionnelle	8
Tableaux des typologies des différentes activités	11
CHAPITRE 4	
Les compétences	15
CHAPITRE 5	
Le soutien professionnel	20
CONCLUSION	21
ANNEXES	22
GLOSSAIRE	23
BIBLIOGRAPHIE	24

INTRODUCTION

Porteur d'une identité et d'une culture qui lui est propre, le *milieu communautaire* se distingue notamment par la mise en œuvre et la promotion de pratiques tantôt novatrices, tantôt alternatives et souvent complémentaires à celles mises en place dans le réseau institutionnel. Depuis les quarante dernières années, ces pratiques se sont modulées en regard de l'évolution de la société et des besoins de la population. Elles ont également été influencées par les rapports entretenus entre l'État et les groupes communautaires.

À cet égard, le début des années 1990 marque un moment historique pour les groupes communautaires qui, par l'entremise de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives (1991, c.42)¹ sont dorénavant reconnus officiellement pour leur contribution à la santé et au bien-être de la population. Cette Loi reconnaît aussi aux groupes communautaires le droit à l'autonomie, tant dans la définition de leurs orientations, de leurs politiques, que de leurs approches. Un tel contexte les appelle à occuper un rôle prépondérant dans l'organisation et la prestation des services, et ce, en partenariat avec les organisations du réseau public².

Privilégiant la collaboration pour assurer la complémentarité et la continuité des services à la population, tout en préservant son autonomie et son caractère distinct, le milieu communautaire se caractérise principalement par la gamme et la diversité de ses pratiques. De visées multidimensionnelles, ces pratiques sont largement influencées par des valeurs humanistes et démocratiques et axées sur une analyse structurelle et relationnelle des problèmes.³ De par les valeurs qui y sont véhiculées et les approches qui y sont préconisées, le milieu communautaire présente une facette importante du travail social. L'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec compte parmi ses membres plus de trois cents travailleurs sociaux qui exercent en milieu communautaire tant à titre de praticien, de gestionnaire, de coordonnateur, d'*organisateur communautaire*, d'animateur ou d'agent de planification⁴.

Afin de s'acquitter de sa mission première – la protection du public – l'Ordre doit notamment s'assurer que ses membres exercent leur profession conformément aux normes de pratique prescrites. Pour ce faire, plusieurs moyens sont prévus dont l'application d'un programme d'inspection professionnelle. C'est d'ailleurs dans le cadre de ce programme qu'un constat a été fait sur le peu de repères disponibles pour guider et évaluer la pratique professionnelle des travailleurs sociaux exerçant en milieu communautaire. S'appuyant sur ce constat, les membres du Bureau de l'Ordre ont réclamé la production d'un guide de pratique professionnelle destiné aux travailleurs sociaux exerçant en milieu communautaire, guide qui permettra également d'évaluer cette pratique, tout en assurant le maintien et le développement des compétences des travailleurs sociaux concernés.

Le présent guide est le fruit des réflexions et des travaux d'un groupe de travail composé de travailleurs sociaux issus de différents milieux communautaires. En plus de répondre au mandat qui lui a été confié, le groupe de travail a jugé indispensable et incontournable de mettre en lumière le contexte de pratique en milieu communautaire et de présenter la gamme des services professionnels qui y sont dispensés. Pour ce faire, le groupe de travail a sollicité différents membres qui exercent avec ou en milieu communautaire afin que le guide reflète le plus fidèlement possible l'autonomie, l'originalité, la diversité ainsi que les particularités des pratiques qu'on y retrouve.

Pour le groupe de travail, ce document constitue l'aboutissement d'un travail collectif qui doit être vu comme un outil dynamique qui devra être maintenu à jour au gré des changements dans la société, de l'évolution de la profession et des pratiques professionnelles.

¹ Projet de Loi 120, adopté en 1991 par l'Assemblée nationale du Québec.

² Duval et collaborateurs, 2005, p.1-2.

³ Molgat, 2007, p.33.

⁴ Dernier recensement OPTSQ, juillet 2008.

EXERCER LA PROFESSION EN MILIEU COMMUNAUTAIRE

CHAPITRE 1

Promoteur des valeurs de solidarité, de respect, d'équité, de justice sociale, de dignité et de droits humains et agissant sur tous les spectres de l'intervention sociale, que ce soit par le soutien direct, l'éducation populaire, la revendication, la promotion ou la défense des droits, le milieu communautaire représente un lieu de pratique professionnelle de choix pour les travailleurs sociaux. Le milieu communautaire offre par ailleurs plusieurs défis, notamment lorsque les façons de faire prônées par les organismes ne tiennent pas compte ou viennent à l'encontre de la déontologie ou des normes qui régissent la pratique professionnelle des travailleurs sociaux.

Pourtant, le milieu communautaire n'a pas échappé au phénomène de professionnalisation qui a touché la pratique du travail social depuis les dernières décennies. En effet, la responsabilité accrue conférée par l'État aux organismes communautaires dans la prestation des services psychosociaux, la notion de droit qui régit de plus en plus les rapports avec la clientèle, de même que la complexification et l'alourdissement des problématiques sont autant de facteurs qui ont amené les milieux communautaires à valoriser des interventions de plus en plus ciblées et spécialisées⁵.

Malgré cette tendance à la professionnalisation, le milieu communautaire cherche à préserver son autonomie, son caractère distinct, ainsi que sa capacité de proposer une réponse souple et alternative à celle du réseau public. Cela dit, certains craignent que la professionnalisation n'ait pour effet d'éloigner peu à peu le milieu communautaire de son approche collective et solidaire.

Il importe pour les travailleurs sociaux d'avoir une compréhension claire des valeurs, des exigences et des façons de faire du milieu où ils souhaitent exercer leur profession. La décision d'exercer en milieu communautaire se prend en tenant compte des obligations imposées par le Code des professions (L.R.Q., c. C-26). C'est aux travailleurs sociaux, en grande partie, que revient la responsabilité de faire valoir et de faire connaître les exigences de la profession. À cet égard, ils sont des acteurs clés pour influencer les milieux de pratique dans la définition des paramètres de l'intervention et de la pratique professionnelle.

En contrepartie, les milieux de pratique doivent comprendre et assumer les implications qui découlent de l'embauche d'un travailleur social pour offrir des services psychosociaux et communautaires à la population. Ces milieux doivent être sensibles aux devoirs et aux responsabilités du travailleur social – à l'égard du public et de la profession – et lui assurer les conditions nécessaires pour qu'il exerce sa profession en toute légitimité.

La demande élevée pour des professionnels aptes à dispenser des services psychosociaux de qualité à la population constitue un contexte favorable pour les travailleurs sociaux dans la négociation, avec les milieux, du cadre d'exercice de leur profession. Dans un tel contexte, pour plusieurs travailleurs sociaux, l'exercice de la profession en milieu communautaire s'avère un choix qui s'inspire des valeurs de solidarité, d'autonomie, de flexibilité des structures sur le plan organisationnel et du pouvoir d'agir qu'offre ce milieu de pratique.

⁵ Fortin, 2003; Molgat, 2007.

L'INTERVENTION EN MILIEU COMMUNAUTAIRE

CHAPITRE 2

Circonscrire la pratique sociale dans le milieu communautaire n'est pas une entreprise facile. En effet, elle s'y avère aussi variée que les organismes eux-mêmes. Les modes d'actions et d'intervention touchent différentes dimensions, tant cliniques qu'économiques, culturelles, sociales et politiques et visent les individus, les petits groupes, les collectivités. Toutes ces manières de faire, toutes ces pratiques diverses, qui varient selon l'histoire de chaque organisme, sa mission, le type de rapport qu'il entretient avec l'extérieur ainsi que son mode de financement, forment ce qu'il serait à propos d'appeler la mosaïque des pratiques en organisme communautaire⁶.

À la lumière de la littérature parcourue ainsi que des consultations effectuées auprès des membres exerçant en milieu communautaire, nous avons cherché à broser un portrait des différentes activités que l'on retrouve habituellement dans les milieux communautaires. Ce portrait ne prétend pas répertorier toutes les activités des organismes communautaires. Il ne vise qu'à mettre en relief l'ampleur, la complexité et la richesse des activités professionnelles qui sont accomplies.

Afin de créer une typologie qui tient compte de l'ensemble des pratiques en milieu communautaire, nous avons subdivisé ces pratiques selon trois critères :

- L'organisation
- Le cadre
- Les cibles

1. L'ORGANISATION :

Les activités structurées et non structurées

Les organismes communautaires offrent une gamme variée de services et d'activités. Le type d'organisation autour de ces activités apparaît comme l'un des critères pour les distinguer les unes des autres. Par activité structurée nous entendons des activités planifiées, encadrées, qui se délimitent dans le temps et visent des objectifs précis.

2. LE CADRE :

Les activités formelles et informelles

Le cadre dans lequel s'inscrivent les activités varie au sein des organismes. Dans une même ressource, certaines activités se déroulent dans un cadre informel, en s'intégrant dans des moments de la vie quotidienne, alors que d'autres ont lieu dans un cadre plus formel d'intervention. Par activités formelles on entend les activités qui ont lieu dans un cadre d'intervention précis. Elles sont déterminées en regard des besoins précis d'une clientèle ciblée. Par opposition, les activités informelles supposent des activités qui se déroulent en dehors des cadres habituels et formels d'intervention. Dans le cadre des activités informelles, l'intervention n'a lieu que si le besoin se présente.

3. LES CIBLES :

Activités individuelles, activités de groupe, activités communautaires ou de collectivité

Les milieux communautaires cherchent à répondre tant aux besoins des individus, des couples, des familles que des petits groupes et des collectivités. À cet égard, Duval et ses collaborateurs (2005) ont constaté l'imposante programmation des organismes communautaires. Elle comporte habituellement des services individualisés et des activités de groupes, ainsi qu'un volet collectif lequel laisse place à divers types d'actions dans la communauté, voire dans la société en général.

⁶ Duval et collaborateurs (2005).

LES ACTIVITÉS INDIVIDUELLES

Il s'agit d'activités qui cherchent à répondre à une demande d'aide personnelle. Elles peuvent être structurées, planifiées ou continues et se dérouler dans un cadre formel d'intervention (suivis psychosociaux). Certaines activités individuelles sont plutôt constituées de suivis personnalisés, ce qui est chose courante dans plusieurs ressources d'hébergement, centres de crise et services d'aide auprès d'une clientèle-cible.

D'autres activités s'effectuent davantage sur une base ponctuelle à travers laquelle l'individu fera appel aux services de l'organisme pour y trouver du soutien dans une démarche précise. Tel est le cas des activités de consultation, d'écoute téléphonique, d'écoute en face à face, de référence. Ces activités incluent parfois un accompagnement dans une démarche ou pour jouer un rôle de défense de droits de la personne concernée auprès d'une instance en particulier.

Si les activités auxquelles nous avons fait référence s'inscrivent dans un cadre formel d'intervention, d'autres se situent dans le cadre d'activités de la vie courante (repas, pauses télé, pauses café, activités de groupe en plein air, etc.). Ces activités hors cadre, informelles, permettent d'entrer en relation, de développer le lien de confiance, d'intervenir auprès du client dans un contexte qui souvent lui paraît moins menaçant. Elles sont notamment fréquentes dans des milieux de vie tels les maisons d'hébergement, les centres de crise, les centres de jour et de soir, les maisons de jeunes.

Enfin, une série d'activités se déroule à ciel ouvert, hors murs, sur le terrain d'autrui (Médecins du Monde, 2006, p.16). Non structurées et informelles, ces activités se retrouvent notamment dans le *travail de rue* où – sans imposer de critères de sélection – on cherche avant tout à être accessible et disponible à travers la proximité du quotidien dans le but d'aider la personne à trouver des pistes favorables à son mieux-être (Médecins du Monde Canada, 2006, p.15).

LES ACTIVITÉS DE GROUPE

Les activités de groupe font couramment partie de la programmation des organismes communautaires. Certaines d'entre elles sont structurées, visent des objectifs précis et sont exécutées dans un cadre d'intervention qui fait référence aux différentes modalités de groupe de traitement en service social de groupe tel qu'entendu par Toseland et Rivas (1998) et repris par Turcotte et Lindsay (2001, chap.1). Dans ces groupes qui peuvent être de thérapie, de soutien, d'éducation, de croissance ou de socialisation, tant la perspective groupale qu'individuelle sont prises en considération. La composition du groupe tient compte des facteurs d'homogénéité, d'hétérogénéité, d'une réalité ou d'un problème commun à chacun des membres. La sélection est, pour la plupart du temps, déterminée lors d'une entrevue pré-groupe laquelle se déroule sur une base individuelle (Lindsay, 2007).

Par ailleurs, d'autres activités pourront s'avérer structurées sans s'inscrire dans un cadre d'intervention. Selon Duval et ses collaborateurs (2005), ces activités « ouvertes » s'avèrent souvent une porte d'entrée pour une éventuelle participation plus soutenue aux activités de groupe plus structurées. Elles sont également un moyen de s'ouvrir à la communauté, de répondre à un besoin commun et partagé par plusieurs personnes sans exiger un engagement soutenu. Les ateliers d'information, les cafés rencontres, les dîners causeries, les soirées thématiques, les activités sociales, culturelles ou de loisirs (bazars, sorties en plein air, etc.) sont autant d'activités structurées et informelles que l'on retrouve dans plusieurs milieux communautaires.

Il n'est pas rare de trouver, dans certaines ressources telles que les maisons de jeunes ou les centres de jour des activités qui ne sont pas structurées, mais qui se déroulent dans un cadre formel, en ciblant un groupe d'individus. Pensons aux activités de banques alimentaires, de comptoirs vestimentaires, aux activités de prévention des *pratiques de proximité* (distribution de seringues ou de préservatifs auprès de personnes ciblées à risque).

Enfin, des activités non structurées et informelles touchent également les groupes. Il s'agit de moments de vie que les membres du groupe partagent. Il peut être question de l'accomplissement d'une tâche (préparation du repas, entretien ménager de la maison) ou encore d'une activité sociale ou sportive qui s'improvise dans une maison de jeunes. Encore ici, un objectif d'intervention n'est pas visé par l'activité. Toutefois, celle-ci est propice aux interventions de toutes sortes. Elles permettent notamment de favoriser les liens entre les personnes. Elles aident à prendre le pouls du groupe et à syntoniser les interventions à venir en regard de la dynamique ambiante. Ces moments font d'ailleurs l'objet d'échanges entre les intervenants, lors des changements de quarts de travail dans les milieux d'hébergement, pour assurer une continuité dans les interventions.

LES ACTIVITÉS DE COLLECTIVITÉ

Les activités de collectivité ou communautaires constituent le dernier volet de la programmation des organismes communautaires. Le terme collectivité suppose les grands groupes, les communautés locales, les populations ou clientèles-cibles. En regard de la mission de l'organisme, le temps consacré à ce volet peut varier. Ces activités liées à **l'organisation communautaire** touchent tant l'action sociopolitique, la planification et le développement communautaire, la gestion et la communication. Elles se concrétisent notamment par la mise en place de coalitions, la supervision et gestion des bénévoles, les campagnes et recherches de financement, l'organisation et l'animation de réunions ou d'assemblées, la planification budgétaire et économique (Comeau et collab., 2008).

Les activités des milieux communautaires mettent en lumière l'éventail des pratiques professionnelles pouvant s'y trouver. Cette pratique diversifiée, multidimensionnelle s'exerce auprès des populations les plus exclues, les plus marginalisées et les plus **désaffiliées** de la société. Plusieurs d'entre elles ne sont d'ailleurs pas connues des services publics. Pour joindre ces clientèles, les milieux communautaires privilégient des pratiques et des façons de faire « alternatives » à celles utilisées dans les milieux institutionnels.

Parfois, pour des travailleurs sociaux, ce contexte de pratique pose le défi d'arrimer des pratiques novatrices, émergentes ou alternatives à des normes de pratiques professionnelles qui ont été établies en fonction de pratiques plus traditionnelles.

- Quelles sont les marges de manoeuvre possibles entre les règles déontiques auxquelles nous sommes tenus de nous conformer, comme professionnels, et les façons de faire prônées dans les milieux communautaires?
- Comment rendre compte des interventions lorsque les clientèles sont desservies sur une base anonyme?
- Comment observer les règles de tenue des dossiers quand cette pratique est non compatible avec la réalité du milieu?
- Comment assurer les normes de confidentialité lorsque les interventions ont lieu à ciel ouvert?

Ces questions démontrent la pertinence de se pencher sur l'application des normes de pratique professionnelle en lien avec la pratique en milieu communautaire et de proposer quelques pistes pour la conduite professionnelle des travailleurs sociaux exerçant dans ces milieux.

LA CONDUITE PROFESSIONNELLE

CHAPITRE 3

Pour les travailleurs sociaux, l'appartenance à l'Ordre sous-entend le respect d'une conduite professionnelle spécifique, laquelle découle du Code des professions. Plus précisément, cette conduite implique de « rendre compte » de sa pratique professionnelle. Pour y parvenir, différents moyens sont prévus. S'ils visent d'abord à assurer la protection du public, ces moyens permettent également d'évaluer la qualité des actes professionnels accomplis.

LE DEVOIR D'INTÉGRITÉ

Les travailleurs sociaux sont responsables des actes professionnels qu'ils accomplissent. Avant même d'exécuter une tâche liée à l'exercice de leur profession, ils doivent déterminer s'ils possèdent les compétences ainsi que les moyens pour exercer leur profession en regard des normes généralement prescrites. Le Code de déontologie des travailleurs sociaux précise que ceux-ci doivent s'abstenir d'exercer leur profession dans des conditions qui compromettent la qualité des services (art. 3.01.03 ; art. 3.01.07). Il est donc important que les travailleurs sociaux saisissent les enjeux possibles entourant la pratique au sein de l'organisme employeur où ils comptent exercer. S'ils réalisent que les façons de faire ne satisfont pas aux exigences de leur profession, ils doivent en aviser l'organisme employeur et négocier les mesures à prendre pour exercer en conformité avec les règlements auxquels ils sont assujettis. À cet effet, les travailleurs sociaux doivent se questionner sur la pertinence et sur les conséquences de poursuivre l'exercice de leur profession dans un milieu ne leur permettant pas d'agir en toute légitimité. En aucun temps, l'organisme employeur ne devrait exiger d'un travailleur social un comportement contraire aux prescriptions du Code de déontologie. Ainsi, l'organisme devrait connaître les implications liées à l'embauche d'un professionnel ainsi que les exigences entourant l'exercice de sa profession.

LE DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ ET L'OBLIGATION AU SECRET PROFESSIONNEL

Les organismes communautaires sont assujettis à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (L.R.Q., chapitre P-39.1). S'appuyant sur la Charte des droits et libertés de la personne du Québec (L.R.Q. C-12) et sur le Code civil du Québec, cette loi prévoit des règles particulières à l'égard de renseignements personnels sur autrui qu'une personne recueille, détient, utilise ou communique à des tiers. Ces règles affirment les droits des clients ou des usagers au respect de leur vie privée et à l'accès à l'information les concernant. Par ricochet, elle demande aux organismes de mettre en place des mesures pour protéger la confidentialité.

Pour les travailleurs sociaux, le respect du secret professionnel s'ajoute à la notion de confidentialité. En vertu du secret professionnel, les travailleurs sociaux ne peuvent révéler aucun renseignement leur ayant été confié par un client ou qu'ils ont obtenu à propos du client, dans l'exercice de leurs fonctions. Le secret professionnel constitue la base même du lien de confiance entre les travailleurs sociaux et leurs clients. Bien que les travailleurs sociaux aient besoin du consentement du client pour lever le secret professionnel, certaines exceptions sont prévues par la loi. C'est le cas lorsqu'un travailleur social a un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves pèsent sur une personne ou un groupe de personnes identifiables (art.3.06.01.02 du Code de déontologie des membres de l'OPTSQ), que la sécurité ou le développement d'un enfant est ou peut être compromis (art. 38, 38.1 et 39 de la Loi sur la protection de la jeunesse) ou encore que l'état mental d'une personne présente un danger pour elle-même ou pour autrui (Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui, L.R.Q., chapitre P-38.001).

LE SECRET PROFESSIONNEL ET LE PARTAGE D'INFORMATION

Dans les milieux communautaires, les travailleurs sociaux partagent fréquemment de l'information concernant un client, principalement pour assurer une continuité dans l'intervention. Les informations peuvent être partagées verbalement lors de réunions d'équipe ou lors de changements de quarts de travail. Elles peuvent aussi être consignées par écrit dans un cahier de bord où les faits importants concernant chaque usager ou résidant sont rapportés. Souvent, ce cahier de bord contient une section dédiée à la dynamique du groupe, où les travailleurs sociaux notent des observations qui leur permettront de planifier les prochaines interventions.

Les travailleurs sociaux doivent s'assurer que leurs clients sont pleinement informés des utilisations possibles et éventuelles des renseignements personnels les concernant ainsi que des limites du secret professionnel. Il importe que le client saisisse, dès le départ, le contexte dans lequel il peut y avoir échanges d'informations et les raisons qui motivent ces façons de faire au sein de l'organisme.

Dans les milieux de vie, toutes les situations peuvent être propices à obtenir de l'information ou encore à intervenir. Il n'est pas rare pour un client de se confier lors d'une activité qui sort du cadre formel d'intervention, par exemple, lors de la préparation d'un repas. Le travailleur social qui reçoit de telles confidences et qui les juge suffisamment importantes pour les noter ou les partager avec le reste de l'équipe ou avec un collègue, doit s'assurer que le client en soit informé et qu'il y consente. Bien que plusieurs organismes communautaires informent les clients de leur politique en matière de confidentialité dès la prise de contact, les travailleurs sociaux doivent s'assurer que leurs clients en saisissent le sens et la portée.

LA CONFIDENTIALITÉ ET LE LIEU DE CONSULTATION

Les articles 11 à 18 de la section II du Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des travailleurs sociaux (c-26, r.189.1) prescrit aux travailleurs sociaux de mettre en place un dispositif particulier pour assurer la confidentialité des lieux de consultation avec leurs clients. Or, en milieu communautaire, certaines pratiques exigent d'intervenir « hors murs », dans la rue, dans des lieux publics. Ces lieux d'intervention s'avèrent parfois les seuls possibles, disponibles ou souhaités de la part des clients.

Dans de telles circonstances, les travailleurs sociaux doivent s'assurer que leurs clients saisissent bien les enjeux en présence concernant la confidentialité. Ils doivent également identifier l'endroit le plus approprié, selon les circonstances, pour répondre aux exigences de la confidentialité. Dans de telles situations, les travailleurs sociaux devraient favoriser de courtes interventions, lesquelles impliquent un minimum d'échange d'informations confidentielles, et pratiquer les interventions plus soutenues dans des lieux qui assurent la confidentialité. Pour ce faire, les travailleurs sociaux peuvent négocier l'utilisation d'un local de consultation auprès d'organismes partenaires situés à proximité.

LA TENUE DES DOSSIERS

Le règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des travailleurs sociaux (C-26, r.189.1) exige de ceux-ci qu'ils tiennent des dossiers pour chaque client et qu'ils les conservent pour une période d'au moins cinq ans à compter du dernier service rendu. Ce règlement assure les droits du client à accéder aux informations le concernant et de les rectifier, le cas échéant. Il sert également de preuve concrète pour témoigner des services rendus.

Il importe que le client soit informé des renseignements qui sont consignés dans le dossier portant son nom. Il est également essentiel qu'il soit mis au courant de ses droits d'accès au dossier et du délai de conservation.

Les recommandations du Guide de normes sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation de l'OPTSQ (2005) s'appliquent aux travailleurs sociaux en milieu communautaire, tant pour les interventions individuelles, de groupe que de collectivité. Toutefois, certaines pratiques en milieux communautaires rendent impossible ou non pertinente l'ouverture d'un dossier pour chaque client. C'est le cas notamment des activités qui ont lieu sous le couvert de l'anonymat, lesquelles sont fréquentes dans les centres d'écoute et de référence. C'est également le cas de certaines activités non structurées qui ont des visées de prévention, d'éducation, d'information. Pour ces pratiques, il est suggéré de tenir un registre d'activités incluant le type d'activité tenue, la date, le nombre de participants et une description des actes posés. Il est recommandé de déposer ce registre dans le dossier-projet d'activités, lequel décrit la démarche qui a donné lieu à l'activité comme telle. Ce dossier inclut une analyse des besoins ou de la situation, le plan d'action prévu et un bilan qui permet d'évaluer l'atteinte des objectifs.

TABLEAUX TYPOLOGIQUES DES DIFFÉRENTES ACTIVITÉS EN MILIEU COMMUNAUTAIRE ET SUGGESTIONS POUR LA CONDUITE PROFESSIONNELLE

- 1 LES DIFFÉRENTES ACTIVITÉS INDIVIDUELLES**
- 2 LES DIFFÉRENTES ACTIVITÉS DE GROUPE**
- 3 LES DIFFÉRENTES ACTIVITÉS DE COLLECTIVITÉ**

1 LES DIFFÉRENTES ACTIVITÉS INDIVIDUELLES

ACTIVITÉS STRUCTURÉES ET FORMELLES	ACTIVITÉS STRUCTURÉES ET INFORMELLES	ACTIVITÉS NON STRUCTURÉES ET FORMELLES	ACTIVITÉS NON STRUCTURÉES ET INFORMELLES
<p>Activités planifiées, encadrées qui se limitent dans le temps et visent des objectifs précis +</p> <p>Visent des individus en particulier lesquels ont été ciblés en regard de leurs besoins et leur réalité.</p>	<p>Activités planifiées, encadrées qui se limitent dans le temps et visent des objectifs précis +</p> <p>Ne visent pas des individus en particulier, intervention si le besoin se présente.</p>	<p>Activités non planifiées, non encadrées, non limitées dans le temps +</p> <p>Visent des individus en particulier lesquels ont été ciblés en regard de leurs besoins et leur réalité.</p>	<p>Activités non planifiées, non encadrées, non limitées dans le temps +</p> <p>Ne visent pas des individus en particulier, intervention si le besoin se présente.</p>
<p>EXEMPLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suivi psychosocial • Suivi personnalisé • Entrevue d'accueil : (c.-à-d. prise de contact et entrevue pré-admission dans les maisons d'hébergement). 	<p>EXEMPLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Activités de défense de droits (il y a un objectif, mais pas de clientèle ciblée). 	<p>EXEMPLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Activités d'écoute, de référence • Activités d'accompagnement • Activités de défense de droits (La personne consulte de façon ponctuelle pour être aidée dans une démarche précise). 	<p>EXEMPLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travail de rue • Soutien informel lors de moments de la vie courante.
<p>PISTES SUGGÉRÉES POUR LA CONDUITE PROFESSIONNELLE</p> <p>Constituer un dossier pour chaque client :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Évaluation psychosociale • Notes chronologiques • Plan d'intervention • Notes de fermeture • Sommaire de l'intervention 	<p>PISTES SUGGÉRÉES POUR LA CONDUITE PROFESSIONNELLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tenir un registre d'activités avec les données pertinentes. 	<p>PISTES SUGGÉRÉES POUR LA CONDUITE PROFESSIONNELLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tenir un registre d'activités (avec les données existantes sur la personne/résumé de l'intervention); Incorporer ce registre dans un dossier-projet ou un dossier-activités. 	<p>PISTES SUGGÉRÉES POUR LA CONDUITE PROFESSIONNELLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tenir un registre d'activités (avec les données existantes sur la personne/résumé de l'intervention); Incorporer ce registre dans un dossier-projet ou un dossier-activités. <ul style="list-style-type: none"> • Inscrire au dossier des personnes les informations pertinentes seulement pour assurer le suivi. <p>* Le client doit en être informé.</p>

2 LES DIFFÉRENTES ACTIVITÉS DE GROUPE

ACTIVITÉS STRUCTURÉES ET FORMELLES	ACTIVITÉS STRUCTURÉES ET INFORMELLES	ACTIVITÉS NON STRUCTURÉES ET FORMELLES	ACTIVITÉS NON STRUCTURÉES ET INFORMELLES
<p>Activités planifiées, encadrées qui se limitent dans le temps et visent des objectifs précis +</p> <p>Visent des individus en particulier lesquels ont été ciblés en regard de leurs besoins et leur réalité.</p>	<p>Activités planifiées, encadrées qui se limitent dans le temps et visent des objectifs précis +</p> <p>Ne visent pas des individus en particulier, ne nécessitent pas d'entrevue pré-groupe, activités ouvertes à tous.</p>	<p>Activités non planifiées, non encadrées, non limitées dans le temps +</p> <p>Visent des individus en particulier lesquels ont été ciblés en regard de leurs besoins et leur réalité.</p>	<p>Activités non planifiées, non encadrées, non délimitées dans le temps +</p> <p>Ne visent pas des individus en particulier, ne nécessitent pas d'entrevue pré-groupe, activités ouvertes à tous.</p>
<p>EXEMPLES</p> <p>Groupes de traitement en service social selon Toseland et Rivas, 1998:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Groupe de thérapie • Groupe de soutien • Groupe d'éducation • Groupe de croissance • Groupe de socialisation 	<p>EXEMPLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ateliers d'information • Cafés rencontres • Dîners causeries • Soirées thématiques • Activités sociales, culturelles ou de loisirs (bazars, sorties plein air, événements culturels, camps de vacances). 	<p>EXEMPLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comptoirs alimentaires • Comptoirs vestimentaires • Activités de prévention 	<p>EXEMPLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Activités liées aux moments de vie courante.
<p>PISTES SUGGÉRÉES POUR LA CONDUITE PROFESSIONNELLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constituer un dossier pour chaque membre du groupe avec les renseignements nominatifs, les éléments de l'entrevue pré-groupe, l'évaluation psychosociale, le plan d'intervention. • Constituer un dossier-groupe dans lequel sont intégrés les rapports et notes ayant trait à l'intervention de groupe. Y écrire les renseignements nominatifs concernant chaque participant avec son consentement. 	<p>PISTES SUGGÉRÉES POUR LA CONDUITE PROFESSIONNELLE</p> <p>Constituer un dossier groupe :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Évaluation des besoins ou du milieu • Objectifs • Intervention réalisée • Évaluation de l'intervention 	<p>PISTES SUGGÉRÉES POUR LA CONDUITE PROFESSIONNELLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tenir un registre d'activités • Déposer le registre dans un dossier-projet d'activités lequel inclut une évaluation des besoins et les objectifs. 	<p>PISTES SUGGÉRÉES POUR LA CONDUITE PROFESSIONNELLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inscrire les données pertinentes dans le cahier de bord. Si des données nominatives apparaissent, les clients devraient en être informés et y consentir. <p>Le cahier de bord doit être conservé sous clé et respecter les règles en matière de confidentialité.</p>

3 LES DIFFÉRENTES ACTIVITÉS COMMUNAUTAIRES OU DE COLLECTIVITÉ

ACTIVITÉS STRUCTURÉES ET FORMELLES	ACTIVITÉS STRUCTURÉES ET INFORMELLES	ACTIVITÉS NON STRUCTURÉES ET FORMELLES	ACTIVITÉS NON STRUCTURÉES ET INFORMELLES
<p>Activités planifiées, encadrées qui se limitent dans le temps et visent des objectifs précis</p> <p>+</p> <p>Visent un milieu, une communauté ou une population ciblée(e) en regard de ses besoins et de sa réalité.</p>	<p>Activités planifiées, encadrées qui se délimitent dans le temps et visent des objectifs précis</p> <p>+</p> <p>Pas de cible.</p>	<p>Activités non planifiées, non encadrées, non délimitées dans le temps</p> <p>+</p> <p>Visent un milieu, une communauté ou une population ciblée(e) en regard de ses besoins et de sa réalité.</p>	<p>Activités non planifiées, non encadrées, non délimitées dans le temps</p> <p>+</p> <p>Pas de cible.</p>
<p>EXEMPLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Groupe de tâches • Activités liées à la pratique d'organisation communautaire (modèle Rothman, 1995) : <ul style="list-style-type: none"> • Développement local • Action sociale • <i>Planning</i> social 	<p>EXEMPLES</p> <p>Aucun répertorié</p>	<p>EXEMPLES</p> <p>Aucun répertorié</p>	<p>EXEMPLES</p> <p>Aucun répertorié</p>
<p>PISTES SUGGÉRÉES POUR LA CONDUITE PROFESSIONNELLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constituer un dossier-projet : <ol style="list-style-type: none"> 1. Étude du milieu : exploration et analyse de la situation 2. Plan d'action, planification et organisation de l'action 3. Réalisation de l'action 4. Évaluation de l'action 	<p>PISTES SUGGÉRÉES POUR LA CONDUITE PROFESSIONNELLE</p>	<p>PISTES SUGGÉRÉES POUR LA CONDUITE PROFESSIONNELLE</p>	<p>PISTES SUGGÉRÉES POUR LA CONDUITE PROFESSIONNELLE</p>

LES COMPÉTENCES

CHAPITRE 4

La complexité des problématiques, la diversité des besoins, l'éventail des activités professionnelles à accomplir ainsi que les différents rôles à assumer, tant auprès des clientèles qu'au sein même de l'organisation, exigent de nombreuses compétences à la fois professionnelles et personnelles de la part des travailleurs sociaux qui exercent en milieu communautaire. À la lumière du « Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux » (OPTSQ, 2006), comment s'actualisent les compétences des travailleurs sociaux en milieu communautaire? En quoi les milieux communautaires peuvent-ils contribuer au développement et au maintien des compétences des travailleurs sociaux?

LES COMPÉTENCES D'EFFECTUER UNE ÉVALUATION PSYCHOSOCIALE, DE PLANIFIER, DE RÉALISER ET D'ÉVALUER UNE INTERVENTION SOCIALE

La pratique en milieu communautaire fait largement appel aux compétences d'évaluation psychosociale et d'intervention sociale des travailleurs sociaux. Que ce soit dans le cadre d'activités individuelles, de groupe ou encore de collectivité, ces professionnels ont à effectuer une analyse de la situation des personnes ou des communautés afin de pouvoir déterminer des pistes de solutions pertinentes en fonction des besoins identifiés ou du changement souhaité.

Pour y parvenir, les travailleurs sociaux doivent d'abord engager et mobiliser la ou les personnes concernées, en établissant un lien de confiance. En milieu communautaire, plusieurs activités de prévention, d'éducation, de sensibilisation cherchent à rejoindre les clientèles afin d'établir un lien dans un but d'effectuer par la suite des interventions plus soutenues.

L'évaluation psychosociale devient incontournable pour faire valoir la pertinence d'un projet ou d'une activité, qu'elle soit individuelle, de groupe ou de collectivité. Effectivement, l'intervention psychosociale est élaborée à la suite d'observations ainsi que d'une analyse des clientèles en situation. Si certaines activités exigent plutôt d'effectuer une évaluation psychosociale, notamment lorsqu'elles concernent la situation d'une personne, d'une famille, d'un couple ou d'un petit groupe, d'autres requièrent une étude de milieu ou de besoins lorsqu'elle cible une communauté locale ou une collectivité. Cette évaluation s'effectue avec les personnes concernées en collaboration avec le milieu. Elle justifie la suite des actions à entreprendre et permet de planifier l'intervention en regard d'objectifs clairs, réalistes, mesurables, compris et acceptés par les personnes impliquées.

En milieu communautaire, la réalisation de l'intervention implique des actions multidimensionnelles. Ainsi, aux modes d'intervention habituels qu'ont à utiliser les travailleurs sociaux, s'ajoutent souvent des tâches de mobilisation, de sensibilisation, de représentation et de coordination afin d'initier des changements, non seulement sur les personnes et leur milieu, mais également sur les structures politiques et sociales touchant les clientèles.

Dans un tel contexte de pratique, les compétences d'évaluer, de planifier, de réaliser et de réviser l'intervention demandent de maîtriser à la fois des connaissances sur le comportement humain, sur le fonctionnement social, sur les dynamiques de groupe, sur les systèmes sociaux ainsi que sur les problématiques qui sont en cause. Elles requièrent aussi de solides connaissances quant à la nature et à la portée des politiques et des législations sociales ainsi que des orientations gouvernementales. Ces connaissances sont d'ailleurs indispensables pour solliciter des fonds parfois essentiels à l'élaboration et à la poursuite de projets ou encore pour la défense et la revendication sur le plan sociopolitique. Ainsi, les compétences d'évaluation psychosociale, de planification de réalisation et d'évaluation de l'intervention sont nécessaires pour offrir des services sociaux aux personnes, aux groupes et aux collectivités dans le but de favoriser leur développement social, ainsi que d'améliorer leur fonctionnement social. Elles sont également utiles pour rendre compte de sa pratique (auprès de l'organisme employeur et de l'inspection professionnelle) et faire valoir la raison d'être de l'organisme (auprès des bailleurs de fonds).

ÉTABLIR DES COLLABORATIONS PROFESSIONNELLES

La nécessité d'établir des collaborations professionnelles est incontournable dans la pratique en milieu communautaire. Non seulement cette collaboration rejoint-elle la valeur de solidarité qui y est préconisée, elle y facilite également la répartition des responsabilités. Ce facteur est particulièrement important pour les milieux dont les ressources humaines et matérielles sont limitées. Plusieurs organismes communautaires ne pourraient survivre sans l'apport de bénévoles ou d'organismes partenaires. Ce contexte de pratique exige des travailleurs sociaux une capacité à déterminer leur rôle et leur contribution spécifiques en regard des possibilités, des capacités, des forces et des limites du milieu, de leurs partenaires ou de leurs collaborateurs. Cette compétence les amène à développer des alliances solides pour accomplir leur mandat.

COMMUNIQUER AVEC SES COLLÈGUES, LA PERSONNE VISÉE ET AVEC SON ENTOURAGE

La compétence de communiquer est essentielle dans toute pratique en travail social, dont celle en milieu communautaire. Elle s'avère nécessaire pour la plupart des activités tant individuelles, groupales que collectives, qu'il s'agisse de conduite d'entrevues individuelles, d'élaboration de plans d'intervention, d'animation de groupes, d'animation de tables de concertation, de demandes de subvention, d'activités de défenses de droits, de mobilisation, de collaboration, etc. Cette capacité d'écouter le point de vue de l'autre et de le traduire, d'expliquer sa démarche, ses actions est nécessaire pour la tenue des dossiers, la rédaction de rapports. Elle est incontournable, cruciale et fréquente dans les tâches liées à l'organisation communautaire où la production de lettres, de bulletins, de communiqués de presse, de procès verbaux. En tout temps, les travailleurs sociaux doivent adapter leurs communications orales et écrites selon les publics-cibles de façon à être bien compris par les personnes concernées.

ENCADRER UNE ÉQUIPE DE TRAVAIL

Cette compétence est particulièrement sollicitée dans les activités de collectivité en lien avec l'organisation communautaire, alors que les travailleurs sociaux doivent animer des groupes de tâches, des groupes de réflexion, ou encore des assemblées délibérantes (Duperré, 2007). Elle implique parfois aussi des habiletés de gestion et de coordination. Citons en exemple la coordination de bénévoles ou encore le rôle de personne-ressource pour un groupe d'entraide devenu autonome.

Au-delà des actions à poser, cette compétence se traduit également dans l'attitude. Ainsi, l'encadrement d'équipes de travail par des travailleurs sociaux devrait refléter les valeurs et les principes de la profession⁷.

APPLIQUER LES OBLIGATIONS DÉONTOLOGIQUES ET LES PRINCIPES ÉTHIQUES

Rondeau dans Lamoureux (2003) cité par Duperré (2007, p.197) rappelle le risque et le danger d'une action posée de manière irréfléchie, précipitée et sans finalités clairement établies. À cet égard, l'OPTSQ, par l'entremise du guide « L'éthique et les travailleurs sociaux : éléments de réflexion et guide de délibération » (2007), suggère aux travailleurs sociaux une méthode d'aide à la délibération éthique afin de parfaire leurs compétences décisionnelles à la lumière de leurs valeurs personnelles et professionnelles, des règles déontiques, des normes de pratique professionnelle, des exigences du milieu de pratique et des besoins des clients.

La compétence d'appliquer la déontologie et les principes éthiques à la pratique rappelle l'importance pour les travailleurs sociaux de prendre des actions sensées. Plus précisément, ces actions s'appuient sur le respect des droits fondamentaux des clients, sur le respect des valeurs et principes de la profession, des règlements déontiques.

Dans le cadre de l'exercice de la profession en milieu communautaire, toutes les pratiques (novatrices, alternatives, émergentes), toutes les interventions (structurées, non structurées, formelles, informelles) devraient reposer sur un cadre théorique clair, sur des objectifs précis et sur des valeurs associées à la profession du travail social.

⁷ Tiré du *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et travailleurs sociaux*, OPTSQ, adopté par le Bureau, le 16 juin 2006, p. 15 :

Valeurs, principes et finalités : dans leur pratique quotidienne, les travailleurs sociaux s'inspirent de valeurs et de principes qui encadrent et définissent leur profession. Ces valeurs 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;
- la promotion des principes de justice sociale.

ASSURER SON DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

Le milieu communautaire constitue un lieu propice au développement professionnel des travailleurs sociaux. En effet, ils sont susceptibles d'intervenir à plusieurs niveaux et auprès de clientèles variées. Très souvent, l'autonomie des organismes communautaires, ajoutée à la réalité de ressources humaines et matérielles limitées, amène les travailleurs sociaux à occuper plusieurs fonctions, à mettre en œuvre plusieurs de leurs compétences, à faire preuve de créativité et d'ingéniosité pour répondre au mandat qui leur est confié. À ce contexte, s'ajoute pour certains le défi d'être le seul professionnel au sein de l'organisme ou encore d'être seul, sur le terrain, pour intervenir.

Pour maintenir ou encore développer leurs compétences, les travailleurs sociaux doivent assurer leur propre développement professionnel. D'ailleurs, en 2008, l'OPTSQ instaurait une Politique de formation continue, laquelle rappelle cette responsabilité pour chaque travailleur social en exercice. Cette politique souligne l'importance de l'autonomie professionnelle et de la prise en charge du développement professionnel par chaque travailleur social. Elle encourage les travailleurs sociaux à se projeter sur le plan professionnel, à identifier leurs besoins en les distinguant de ceux de l'organisme employeur. Pour les travailleurs sociaux en milieu communautaire, cela peut se traduire par la mise à jour de connaissances sur les dernières politiques et législations touchant les clientèles desservies par l'organisme employeur, l'approfondissement de connaissances autour de problématiques spécifiques, la maîtrise de nouvelles approches, modes ou techniques d'intervention, l'apprentissage d'habiletés en communication, coordination, animation et gestion.

Pour y parvenir, les travailleurs sociaux disposent de plusieurs moyens : sessions de formation à l'extérieur de l'organisme ou à l'interne, consultations cliniques, discussions de cas, mentorat, supervision, accompagnement professionnel, groupes de codéveloppement, rencontres thématiques. Ces moyens ne nécessitent pas toujours de dépenses importantes. À cet égard, les travailleurs sociaux sont invités à faire preuve de créativité et de débrouillardise pour tirer avantage de toutes les possibilités : lectures, échanges d'expertises, formations offertes par les grands regroupements ou par les partenaires tant communautaires qu'institutionnels, négociation de tarifs réduits, etc.

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ET À L'AVANCEMENT DE LA PROFESSION ET DE LA SOCIÉTÉ

En privilégiant une lecture structurelle et écosystémique des problèmes sociaux, en valorisant les actions de solidarité, en sensibilisant, en dénonçant les préjugés, en militant pour des conditions de vie justes et équitables pour tout être humain, les milieux communautaires contribuent à l'avancement de la société. Ils offrent aussi la possibilité d'oser, de faire autrement, de prendre des risques, d'innover. À travers nos échanges avec les travailleurs sociaux qui exercent en milieu communautaire, nous avons constaté la diversité et la richesse des pratiques qui y existent et combien celles-ci s'articulent dans le reflet des valeurs de la profession. Certains travailleurs sociaux gèrent et coordonnent des ressources (maisons d'hébergement, centres d'aide aux victimes, centres de crise, ressources spécialisées en santé mentale) et ils y véhiculent les valeurs, les principes et les finalités de la profession. D'autres travailleurs sociaux ont recours à des pratiques novatrices et alternatives (intervention immédiate, intervention téléphonique, cyberintervention, travail de rue, travail de proximité).

Ces pratiques méritent d'être rapportées, connues, enseignées, partagées et transmises. Par l'entremise de la recherche, l'enseignement, la supervision de stages, la présentation de conférences, d'ateliers, la rédaction d'articles ou encore l'implication au sein de l'OPTSQ, les travailleurs sociaux qui exercent en milieu communautaire contribuent à l'avancement ainsi qu'au rayonnement de la profession et à la spécificité du travail social en milieu communautaire.

LE SOUTIEN PROFESSIONNEL

CHAPITRE 5

Bien que le soutien professionnel aide au développement professionnel, ses visées dépassent ce seul aspect. En effet, le soutien professionnel entend également les conditions et les moyens pour supporter les travailleurs sociaux dans l'exercice de leur profession. Ces conditions et ces moyens ne peuvent, de façon réaliste, dépendre que des travailleurs sociaux. Le soutien professionnel devrait ainsi être une responsabilité partagée entre les travailleurs sociaux et l'organisme employeur.

Médecins du Monde Canada (2005), qui s'intéresse à l'accompagnement professionnel des travailleurs de rue, énumère une série de conditions essentielles pour soutenir des praticiens dans l'exercice de leurs fonctions. Bien que cette réflexion porte spécifiquement sur le travail de rue, elle semble pouvoir s'étendre à la pratique en milieu communautaire. De plus, elle rejoint les commentaires des membres consultés dans le cadre de nos travaux pour élaborer le présent guide.

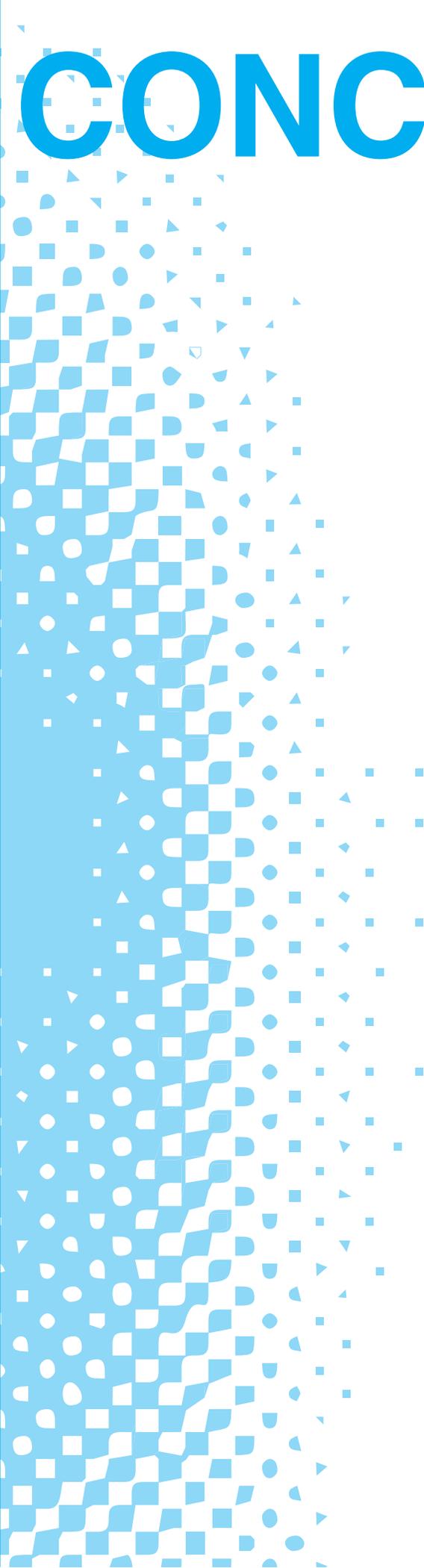
Selon le collectif, un cadre de pratique clair permet à l'intervenant de délimiter et de justifier ses actions. Une coordination (chef d'équipe, coordonnateur clinique) et une équipe de travail auxquelles il peut se référer et se rattacher lui permettent de réfléchir sur ses actions, de les confronter et de rectifier son tir, s'il y a lieu. Des conditions d'exercice modulées en regard des particularités et des exigences de la pratique (outils concrets pour faciliter le travail : cellulaire, téléavertisseur, horaires flexibles, etc.), des possibilités de ressourcement et d'accompagnement professionnel pour approfondir les connaissances, pour légitimer les actions et pour explorer la pratique sont autant de conditions et de moyens permettant d'éviter de glisser, de dépasser les limites. Ces conditions contribuent également à contrer l'isolement et l'épuisement professionnel.

Les travailleurs sociaux consultés ont souligné l'importance du soutien professionnel, particulièrement lorsque leurs pratiques impliquent de hauts risques. C'est le cas des pratiques auprès des clientèles en situation de grande vulnérabilité aux prises avec des problématiques multiples, des pratiques qui ont lieu dans la rue, dans l'univers des clients, des pratiques qui impliquent des interventions sans « face à face ». Pour composer avec cette réalité, les travailleurs sociaux doivent pouvoir compter sur leur organisme employeur afin d'être appuyés dans leur rôle, afin de définir les limites de leurs interventions en regard de la mission de l'organisme. Sous cet angle, l'équipe de travail devient essentielle comme lieu de réflexion, de confrontation et de consultation. Elle permet de ventiler, de mettre en commun les pistes d'actions possibles et de partager les responsabilités face à la clientèle.

Pour les **praticiens solitaires** elle devient un port d'attache et un point de référence. Une coordination disponible et accessible offre aussi une sécurité et permet aux travailleurs sociaux de légitimer leurs actions, de valider leurs décisions.

Bref, si le soutien professionnel est nécessaire pour le développement personnel et professionnel des travailleurs sociaux, il devient indispensable lorsqu'ils ont à intervenir dans un cadre peu défini, à fournir des services auprès de clientèles à risques, dans des contextes de grande proximité.

CONCLUSION



Le présent guide se veut un outil de référence pour aider à mieux saisir le contexte de pratique des travailleurs sociaux en milieu communautaire. Sans prétendre offrir une description détaillée de l'ensemble de la réalité des organismes communautaires, ce guide souhaite malgré tout refléter la particularité et la spécificité propres à la pratique en milieu communautaire, faire valoir la richesse, la diversité ainsi que les défis de la pratique professionnelle dans ce champ d'exercice.

Ainsi, l'évaluation de la pratique professionnelle devrait se faire en tenant compte du contexte, de la réalité, des défis propres au milieu communautaire et au rôle des travailleurs sociaux au sein de l'organisme employeur. Il importe également qu'elle s'effectue en regard de l'appropriation et de l'articulation par les travailleurs sociaux des dix compétences ciblées dans le *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux* adopté par le Bureau de l'OPTSQ en juin 2006.

Au terme de ce survol, il apparaît clair que la pratique en milieu communautaire s'inscrit dans les valeurs, les principes et la finalité de la profession du travail social et qu'en faisant appel à toutes les compétences des travailleurs sociaux, elle permet de contribuer à l'avancement et au rayonnement de la profession.

Il apparaît tout aussi important que cette pratique soit davantage connue et partagée. À cet égard, les travailleurs sociaux qui l'exercent sont des acteurs clés pour faire entendre et faire valoir la réalité du milieu communautaire au sein de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec et de la profession. Ils ont également le pouvoir d'agir dans leur milieu pour faire connaître leurs exigences, leurs responsabilités et leurs devoirs envers le public, envers la clientèle, envers la profession.

ANNEXES

CONTENU DU DOSSIER INDIVIDUEL⁸

Tous les rapports et documents pertinents aux services dispensés au client, notamment :

L'évaluation psychosociale

- Données sur l'identification du client
- Nature et motif de la demande
- Description de la situation et définition du problème présenté
- Analyse de la situation-problème présentée en regard des facteurs personnels, systémiques, sociaux et structurels en présence
- Opinion professionnelle

Le plan d'intervention ou les stratégies d'intervention

Les notes chronologiques

Le sommaire de l'intervention

- Résumé des services rendus
- Évaluation de l'atteinte des objectifs
- Orientation proposée s'il y a lieu

⁸Inspiré de : Guide de normes pour la tenue des dossiers et des cabinets de consultation (OPTSQ, 2005)

CONTENU DU DOSSIER-GROUPE⁹

Tous les rapports et documents pertinents reflétant les interventions de groupe, notamment :

Le projet d'intervention

- Nom du groupe
- Données sur l'organisme
- Description et analyse de la problématique ciblée par le projet de groupe
- Buts du groupe
- Planification et organisation du groupe: programme et ressources envisagées, processus de mise sur pied

Notes chronologiques des rencontres

- Date de la rencontre, objectif(s), description du déroulement de la rencontre, de la dynamique du groupe, objectifs de la prochaine rencontre, etc.

Le sommaire des activités

- Rappel des objectifs
- Résumé des interventions
- Résumé des interactions
- Motifs de la terminaison du groupe
- Orientations prévues
- Opinion, recommandations

Il est à noter que les renseignements nominatifs concernant les participants sont inscrits au dossier-groupe avec leur consentement.

Il est recommandé d'ouvrir un dossier individuel pour chaque participant en parallèle au dossier-groupe notamment pour les groupes qui visent des changements personnels.

⁹Inspiré de :

- Guide de normes pour la tenue des dossiers et des cabinets de consultation (OPTSQ, 2005)
- TURCOTTE, D. et LINDSAY, J. L'intervention sociale auprès des groupes, Gaëtan Morin, Montréal, 2001

CONTENU DU DOSSIER-PROJET¹⁰

Tous les documents pertinents qui témoignent des actes professionnels accomplis dans le cadre du projet, notamment :

L'étude du milieu ou l'étude des besoins

- Exploration et analyse de la situation-problème : données sur la communauté concernée ou le problème ciblé, définition et analyse des besoins du milieu

Planification et organisation de l'action

- Objectifs généraux, objectifs spécifiques, stratégies d'actions envisagées, procédures, outils d'évaluation envisagés

Notes chronologiques des actions : registre des activités

- Date de l'activité
- Objectifs de l'action ou de l'activité
- Déroulement de l'activité
- Résumés des interventions
- Appréciation de l'activité ou de l'action

Évaluation des résultats de l'action

- Retour sur les objectifs visés par l'action
- Résultats obtenus
- Orientation à prévoir, suites à donner
- Opinion et recommandations

¹⁰ Inspiré de :

- MERCIER, C., 2000, L'organisation communautaire et le travail social dans DESLAURIERS, J.-P. et HURTUBISE, Y., Introduction au travail social, Québec, Les Presses de l'Université Laval, p. 197-212.
- Guide de normes pour la tenue des dossiers et des cabinets de consultation (OPTSQ, 2005)

GLOSSAIRE

COMMUNAUTAIRE (MILIEU, GROUPE, ORGANISME)

À travers le guide, les termes **milieu, groupe ou organisme** sont tour à tour utilisés pour accompagner le terme communautaire.

Nous retenons ici la définition du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (2001) reprise par Deslauriers (2005) pour désigner le mouvement communautaire :

(...) mouvement formé de la société civile, c'est-à-dire :

- À l'initiative des citoyens ou des communautés
- Avec leur participation (fonctionnement démocratique)
- Avec leur engagement (militantisme, bénévolat)
- Dans une perspective de prise en charge individuelle et collective visant la solidarité sociale, la transformation des conditions de vie et des rapports sociaux et luttant contre la pauvreté et les discriminations ainsi que pour l'égalité entre les sexes.
- Dans le champ de la promotion et de la défense collective des droits ou dans le champ du développement de services alternatifs ou encore dans le champ du développement de nouvelles réponses à de nouveaux besoins (innovation).

CYBERINTERVENTION

Aussi connue sous le terme d'intervention en ligne. Pratique émergente qui utilise les voies électroniques de la communication (courriel électronique, forum de discussion, *webcam, clavardage*) pour rejoindre les clientèles et intervenir auprès d'elles.

DÉSAFFILIÉE/DÉSAFFILIATION

Il s'agit d'un terme de plus en plus utilisé dans les milieux communautaires pour désigner la pauvreté et l'exclusion qui caractérisent les communautés ou encore les personnes avec lesquelles ils interviennent.

La désaffiliation est une notion proposée par le sociologue Robert Castel dans son ouvrage *Les métamorphoses de la guérison sociale* (1995). Elle exprime l'état des personnes qui ont perdu le sentiment d'être des citoyens. Elles se retrouvent en

situation de rupture et de dissociation avec la société. La désaffiliation inclut la pauvreté, l'isolement social, l'exclusion et l'auto exclusion sociale. La désaffiliation est associée aux notions de vulnérabilité, précarité et fragilité (Berreyre et Bouquet, 2006; p.171-173).

INTERVENTION IMMÉDIATE

Intervention posée par le travailleur social en collaboration avec des partenaires, principalement les corps policiers, dans les heures suivant l'acte criminel. Elle vise tant les personnes victimes, leurs proches que les témoins. Elle s'exécute dans le milieu de vie de la personne victime ou à tout autre endroit où elle se trouve. Elle se veut brève, immédiate, centrée sur les besoins manifestes et présents de la personne dans le but de minimiser les séquelles post-traumatiques possibles (Létourneau, CAVAC de l'Estrie, 2008).

PRATICIENS SOLITAIRES

Terme emprunté de Médecins du monde (2000) pour désigner les praticiens ou les intervenants qui travaillent seuls sur le terrain. Ces derniers se retrouvent sans collègues avec qui partager la responsabilité de l'intervention au moment où elle se déroule.

ORGANISATEUR COMMUNAUTAIRE

Professionnel qui pratique l'organisation communautaire (voir la définition suivante).

ORGANISATION COMMUNAUTAIRE

Nous reprenons la définition retenue par Comeau et ses collaborateurs (2008) :

L'organisation communautaire représente un travail salarié d'intervention orientée vers la solidarité et la participation sociales, au moyen de pratiques démocratiques avec un groupe de personnes, une association ou une collectivité de type territoriale, identitaire ou d'intérêt. L'intervention suit un processus par lequel le groupe, l'association ou la collectivité identifie des problèmes, mobilise des ressources et développe une action collective pour y répondre (Lachapelle, 2003).

TRAVAIL DE MILIEU

Selon Médecins du Monde Canada (2006), le travail de milieu est :

...le proche cousin du travail de rue. Il vise également à accompagner des personnes dans leur espace de vie, mais davantage sur une base collective qu'individuelle. Il peut servir à mobiliser au sein d'un projet commun ou encore s'inscrire dans des activités de prévention.

TRAVAIL DE PROXIMITÉ

Dans la littérature on fait référence au travail de proximité ou encore aux pratiques de proximité. Il s'agit de pratiques ou d'activités visant à rejoindre des personnes en rupture avec leurs milieux de vie et à les accompagner dans leur espace actuel de vie. Elles incluent notamment le travail de milieu, les pratiques de « *outrreach* », l'intervention en roulotte mobile. (Médecins du Monde Canada, 2006).

TRAVAIL DE RUE

À travers la littérature, le travail de rue se définit à partir de sa mission, son mandat et ses principes. Selon Médecins du Monde Canada (2006), le travail de rue est :

Basé sur un processus d'intégration progressive dans le milieu (il) permet de se rapprocher des personnes vivant en marge des normes sociales, soit parce qu'elles les rejettent, soit parce qu'elles en sont exclues.

Par une approche humaniste, globale et généraliste fondée sur l'écoute, l'accompagnement personnalisé et la polyvalence d'action, le travail de rue apporte aux personnes rejointes diverses formes de soutien pour trouver avec elles des réponses à leurs besoins et aspirations.

Le travail de rue se pratique en milieu ouvert, dans la proximité du quotidien et implique l'utilisation de diverses stratégies d'éducation informelle pour nourrir le questionnement et le cheminement des personnes côtoyées.

BIBLIOGRAPHIE

- BERREYRE, Jean-Yves et BOUQUET, Brigitte. 2006, Nouveau dictionnaire critique d'action sociale, Paris, Travail social Bayard, p.171-173.
- BOURQUE, Denis et collab. 2007, « L'organisation communautaire au Québec : Mise en perspective des principales approches stratégiques d'intervention » dans *L'organisation communautaire : Fondements, approches et champs de pratique* sous la direction de Denis Bourque. Québec, Les Presses de l'Université du Québec, p. 3-19.
- COMEAU, Yvan et collab. 2008, *L'organisation communautaire en mutation : Étude sur la structuration d'une profession du social*, Québec, Les Presses de l'Université Laval, 194 p.
- DESLAURIERS, Jean-Pierre. 2005, *Les organismes communautaires québécois*, conférence prononcée au Regroupement inter-organismes pour une politique familiale au Québec et publiée dans *Pensons famille*, vol 16, numéro 81, (mai) : <http://www.familis.org/riopfq/publication/pensons81/deslauriers.html>. Consulté le 14 juillet 2008.
- Dictionnaire suisse de politique sociale. Définition du terme *Désaffiliation*. <http://www.socialinfo.ch/cgi-bin/dicoposso/show.cfm?id=224>. Consulté le 14 juillet 2008.
- DUPERRÉ, Martine. 2007, « L'organisation communautaire : une méthode d'intervention du travail social » dans *Introduction au travail social*, sous la direction de Jean-Pierre Deslauriers et Yves Hurtubise, Québec, Les Presses de l'Université Laval, p.193-218.
- DUVAL, Michelle et collab. 2005, *Les organismes communautaires au Québec : Pratiques et enjeux*, Montréal, Gaëtan Morin éditeur, 164 p.
- FORTIN, Pierre. 2003, « L'identité professionnelle des travailleurs sociaux » dans *Crise d'identité professionnelle et professionnalisme* sous la direction de Georges A. Legault, Québec, Les Presses de l'Université du Québec, p.85-104.
- FORTIN, Pierre. 1995, *Guide de déontologie en milieu communautaire*, Québec, Les Presses de l'Université du Québec, 147 p.
- Gouvernement du Québec. 2008, Lois sur la protection de la jeunesse, L.R.Q., chapitre P-34.1.
- Gouvernement du Québec. 2008, Loi sur la protection de la personne dont l'état mental présente un danger pour elle-même ou pour autrui, L.R.Q., chapitre P-38.001.
- Gouvernement du Québec. 2008, Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, L.R.Q., chapitre 39.1, Québec.
- Gouvernement du Québec. 2007, Code de déontologie des travailleurs sociaux, L.R.Q., c. C-26, a 87, r.180, Québec.
- Gouvernement du Québec. 2007, Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des travailleurs sociaux, L.R.Q., c. C-26, r.189.1, Québec.
- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec. 2006, Charte des droits et libertés de la personne du Québec, L.R.Q. C-12, Québec.
- Gouvernement du Québec. 2005, Code des professions, L.R.Q., chapitre C-26, Québec.
- LACHAPELLE, René. 2003 *L'organisation communautaire en CLSC : Cadre de référence et pratiques*, Québec, Les Presses de l'Université Laval, p 51-57.
- LAMOUREUX, Henri et collab. 2006, *La pratique de l'action communautaire*, 2e édition, Québec, Les presses de l'Université du Québec, 518 p.
- LINDSAY, Jocelyn. 2007, « Le service social des groupes : concepts et pratique » dans *Introduction au travail social*, sous la direction de Jean-Pierre Deslauriers et Yves Hurtubise, Québec, Les Presses de l'Université Laval, p.169-191.
- Médecins du Monde Canada. 2006, *L'accompagnement professionnel : Une pratique essentielle. Guide de supervision en travail de rue et de proximité* sous la direction d'Annie Fontaine, Montréal, 89 p.
- MERCIER, Clément. 2000, « L'organisation communautaire et le travail social » dans *Introduction au travail social* sous la direction de Jean-Pierre Deslauriers et Yves Hurtubise, Québec, Les Presses de l'Université Laval, 177-211.
- MOLGAT, Marc. 2007, « Définir le travail social... » dans *Introduction au travail social* sous la direction de Jean-Pierre Deslauriers et Yves Hurtubise, Québec, Les Presses de l'Université Laval, p.19-40.
- Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec. 2007, *Politique de formation continue : Manuel à l'usage des membres*, Montréal, 23 p.
- Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec. 2007, *L'éthique des travailleurs sociaux : éléments de réflexion et guide de délibération*, Montréal, 74 p.
- Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec. 2006, *Le référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux du Québec*, Montréal, 24 p.
- Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec. 2005, *Guide de normes pour la tenue des dossiers et des cabinets de consultation*, Montréal, 63 p.
- Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec. 2002, *Définition des activités professionnelles des travailleurs sociaux*, Montréal, 4 p.
- OUMET, Hélène. 2004, « L'inspection professionnelle : les aspects juridiques », Conseil interprofessionnel du Québec, (avril), 53 p.
- Réseau alternatif et communautaire des organismes en santé mentale de l'île de Montréal. 2002, « Profil et situation des organismes communautaires et alternatifs membres du RACCORD en santé mentale, analyse diagnostique », Montréal (octobre), 40 p.
- TOSELAND, Ronald W. et Rivas, Robert F. 1998, *An introduction to group work practice*, 3rd edition, Toronto, Allyn and Bacon, 506 p.
- TURCOTTE, Daniel et LINDSAY, Jocelyn. 2001, *L'intervention sociale auprès des groupes*, avec la collaboration de Isabelle Côté et de Geneviève Lamonde, Boucherville, Gaëtan Morin, xii, 257 p.

**ORDRE PROFESSIONNEL DES
TRAVAILLEURS SOCIAUX DU QUÉBEC**

255, boul. Crémazie Est, bureau 520
Montréal (Québec) H2M 1M2

MÉTRO CRÉMAZIE

Tél.: 514 731-3925
Sans frais : 1 888 731-9420
Télécopieur : 514 731-6785

info.general@optsq.org
www.optsq.org

