



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

L'HUMAIN. AVANT TOUT.

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

Cadre d'inspection

Juin 2013

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

Mychelle Beaulé, T.S.
Inspectrice à l'Ordre

Natalie Beauregard, T.S.
Directrice du développement professionnel à l'Ordre
Responsable du projet

Ghislaine Brosseau, T.S.
Secrétaire et directrice générale de l'Ordre

Linda Kernec'h, T.S.
Présidente du comité d'inspection professionnelle à l'Ordre

Marielle Pauzé, T.S.
Directrice des admissions à l'Ordre

Jean-Yves Rheault, T.S.
Responsable du programme de l'inspection professionnelle à l'Ordre

Richard Silver, T.S., avocat
Conseiller juridique à l'Ordre

Équipe de production du document à la société Éduconseil inc.

Suzie Chamberland
Membre de l'équipe professionnelle
Analyste

Lise Horth
Directrice générale et des communications
Coresponsable du projet

Gilbert Rousseau
Président et directeur des services administratifs
Coresponsable du projet

Lecture critique des documents associés au référentiel

Catherine Bouchard
Membre de l'équipe professionnelle
Analyste

© **Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, 2013**

Avis relatif au droit de propriété intellectuelle

Éduconseil inc., titulaire du droit d'auteur sur le présent document, cède son droit d'auteur en faveur de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. Cette cession de droit ne vaut que pour les activités de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec se rapportant à l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social et l'est pour son usage exclusif.

Éduconseil inc. se réserve tout droit relatif aux éléments de contenu du document étant liés au modèle conceptuel intégré de son œuvre intitulée *L'élaboration de référentiels propres à l'énoncé et à la gestion des compétences liées à l'exercice d'une profession au Québec*, publiée en février 2012. Par conséquent, Éduconseil inc. se réserve tout droit relatif à l'application des méthodes, concepts, principes et procédés caractérisant son modèle conceptuel intégré, ce qui inclut la création d'un document similaire au présent document ainsi que de tout autre document pouvant être associé au modèle.

Inspectrices et inspecteurs de même que membres du comité d'inspection professionnelle à l'Ordre qui, en plus des membres du comité directeur du projet, ont participé à la validation de la clarté des éléments de contenu des instruments d'inspection

Suzanne Bélanger, T.S., T.C.F.
Membre du comité d'inspection professionnelle

Serge Bouchard, T.S.
Inspecteur

Suzanne Bourbonnais, T.S.
Inspectrice

Thérèse Dallaire, T.S., médiatrice familiale
Inspectrice

Léola Danylo, T.S.
Inspectrice

Christine Dupont, T.S.
Inspectrice

Nicole Laroche, T.S.
Inspectrice

Yvan Martineau, T.S.
Membre du comité d'inspection professionnelle

Josée Mirabella, T.S., médiatrice familiale
Inspectrice

Réal Nadeau, T.S.
Secrétaire du comité d'inspection professionnelle

Isidore Néron, T.S.
Inspecteur

Line Paré, T.S.
Membre du comité d'inspection professionnelle

Nicole Racine-Lazure, T.C.F.
Membre du comité d'inspection professionnelle

Stuart Rechnitzer, T.S.
Membre du comité d'inspection professionnelle

Monique Sauriol, T.S.
Inspectrice

Andrée Thibault-Adams, T.S., T.C.F.
Inspectrice

Table des matières

Présentation.....	1
1 Les objectifs poursuivis par l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec dans le projet et la méthode suivie pour produire le référentiel	3
2 Les concepts et les principes qui sous-tendent le référentiel.....	7
2.1 Les concepts.....	7
2.2 Les principes	9
3 Le processus d'inspection professionnelle proposé à l'Ordre en conformité avec les objectifs qu'il poursuit dans le projet.....	11

Présentation

Le présent document fait partie intégrante du référentiel d'inspection professionnelle lié à l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social au Québec. Il a pour but d'exposer le cadre utile à l'élaboration des instruments d'inspection professionnelle des membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec qui exercent la profession de travailleuse sociale ou travailleur social et à la mise en place du programme d'inspection professionnelle de ces personnes à l'Ordre. Aussi est-il divisé en trois chapitres. Le premier chapitre expose les objectifs poursuivis par l'Ordre dans le projet et la méthode suivie pour produire le référentiel. Le deuxième propose la définition des concepts et des principes qui sous-tendent le référentiel. Le troisième et dernier chapitre décrit le processus d'inspection professionnelle proposé à l'Ordre en conformité avec les objectifs qu'il poursuit dans le projet.

1 Les objectifs poursuivis par l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec dans le projet et la méthode suivie pour produire le référentiel

En avril 2012, l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec a confié à la société Éduconseil inc. un mandat visant l'élaboration d'un référentiel d'activité professionnelle lié à l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social. Le but poursuivi par l'Ordre dans le projet consistait à se doter d'un document de référence objectif et opérationnel en matière d'évaluation et de reconnaissance des compétences des personnes formées à l'étranger voulant exercer la profession au Québec. Intitulé *Le référentiel d'activité professionnelle lié à l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social au Québec*, ce document a été déposé à l'Ordre en novembre 2012¹. Il donne une vue complète et précise de ce que recouvrent les exigences et les compétences liées à l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social dans le contexte québécois. Aussi, en plus de proposer une description détaillée de chacune des compétences propres à la profession et de leurs dimensions opérationnelles, le référentiel traite-t-il du respect et de l'application des lois et règlements qui régissent et encadrent la profession, y compris le Code de déontologie et toute règle ou norme relative à la profession, des éléments du savoir sous-jacents à la maîtrise des compétences de même que des attitudes et comportements professionnels attendus de la part des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux.

Au terme des travaux entourant la production du référentiel d'activité professionnelle et dans un souci d'harmonisation de ses pratiques eu égard à l'exercice de sa mission première qui consiste en la protection du public, l'Ordre a confié un nouveau mandat à l'équipe d'Éduconseil, ci-après nommée l'équipe de recherche. Il s'agit du mandat suivant.

- Réviser le processus d'inspection professionnelle lié à l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social en vigueur à l'Ordre en vue de l'adapter aux exigences et aux compétences propres à l'exercice de la profession, telles qu'elles sont décrites dans le référentiel d'activité professionnelle produit sur la profession².

De fait, le mandat confié à l'équipe consiste à élaborer, à partir du référentiel d'activité professionnelle, un référentiel d'inspection professionnelle, qui comprend, en plus du présent cadre d'inspection, l'ensemble des instruments de collecte des données de même que d'analyse et d'interprétation de celles-ci pour chacune des sources d'information retenues dans le processus d'inspection professionnelle³. Il consiste également à agir à titre de maître d'œuvre dans la conduite des travaux et à le faire en collaboration étroite avec les membres du comité directeur du projet à l'Ordre.

-
1. ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC, *Le référentiel d'activité professionnelle lié à l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social au Québec*, Montréal, OTSTCFQ, 2012, 79 p.
 2. Il faut voir que l'Ordre produira, à partir du même référentiel, le cadre et les instruments 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. Autrement dit, il se dotera d'un référentiel d'évaluation et de reconnaissance des compétences de ces personnes.
 3. Les exigences et les compétences nécessaires pour exercer la profession de travailleuse sociale ou travailleur social au Québec, lesquelles sont décrites dans le référentiel d'activité professionnelle produit sur la profession, se rapportent à la fonction qui particularise la profession, soit celle de clinicienne ou clinicien ou praticienne ou praticien. En raison de ce fait, le présent référentiel d'inspection professionnelle vise cette fonction, laquelle inclut l'exercice des rôles de consultante ou consultant, gestionnaire de cas et intervenante-pivot ou intervenant-pivot. En conséquence, il ne porte pas sur les autres fonctions que les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux peuvent occuper comme celles de gestionnaire, coordonnatrice ou coordonnateur clinique, spécialiste en activités cliniques, responsable de stage, enseignante ou enseignant ou professeure ou professeur et chercheuse ou chercheur.

Plus précisément, les objectifs poursuivis par l'Ordre dans le projet peuvent être présentés comme suit.

- Introduire une dimension d'autoévaluation systématique de la pratique professionnelle des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux dans le processus d'inspection professionnelle, autoévaluation basée sur le référentiel d'activité professionnelle précité.
- Être mieux outillé pour repérer, de façon rigoureuse, équitable, objective et conviviale⁴, les points forts et les points faibles de la pratique professionnelle des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux et pour les soutenir dans l'ajustement de celle-ci vers une pratique professionnelle marquée, notamment, par :
 - ❖ le respect des valeurs du travail social et des plus hauts standards de qualité;
 - ❖ l'exercice du jugement professionnel, dont le jugement éthique;
 - ❖ l'application des lois et règlements, du Code de déontologie de même que des avis, cadres d'analyse, cadres de référence, lignes directrices et normes de pratique qui régissent ou encadrent la profession;
 - ❖ la réflexion critique et continue sur son agir professionnel et sur ses besoins en matière de développement professionnel;
 - ❖ la participation à des activités de formation professionnelle continue;
 - ❖ la contribution à l'évolution et au rayonnement de la profession.
- Favoriser le fait que les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux voient l'inspection professionnelle non seulement comme un moyen d'assurer la protection du public, mais également comme un moment privilégié pour mener une réflexion critique sur leur pratique professionnelle en vue de l'améliorer.
- Inspecter annuellement un plus grand nombre de membres de l'Ordre qui exercent la profession de travailleuse sociale ou travailleur social, de manière à arriver à les avoir toutes et tous inspectés dans un horizon d'une dizaine d'années.
- Faciliter l'informatisation des instruments d'inspection ainsi que la mise en ligne de certains de ceux-ci pour améliorer ses pratiques en matière d'inspection professionnelle.

En vue d'atteindre ces objectifs, l'équipe de recherche a utilisé le modèle conceptuel qu'elle a mis au point au sujet de l'énoncé et de la gestion des compétences liées à l'exercice d'une profession au Québec⁵. De plus, elle s'est appuyée sur l'expérience qu'elle a acquise au cours des dernières années en exécutant des mandats similaires à celui-ci pour le compte d'autres ordres professionnels québécois. Enfin, elle a accompli un certain nombre d'activités d'analyse, de consultation, de rédaction et d'animation, dans le respect des techniques et méthodes utilisées en sciences sociales. Pour l'essentiel, ces activités peuvent être résumées de la manière suivante.

-
4. La convivialité renvoie au domaine de l'informatique et désigne la facilité d'emploi, d'accès. On emprunte ici l'idée sous-jacente à l'expression et on l'utilise dans le même sens, soit au sens de manière aisée de faire. Par ailleurs, on définit dans le chapitre suivant ce que signifient la rigueur, l'équité et l'objectivité.
 5. Le modèle conceptuel mis au point par l'équipe se caractérise par le fait qu'il prend appui sur 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 et qu'il repose sur les connaissances les plus récentes à propos du concept de compétence et de ses applications dans le monde de l'éducation et dans celui du travail. Il se caractérise aussi par le fait qu'il permet l'énoncé et la gestion des compétences des personnes, en toute équité et selon une approche intégrée. De fait, selon le modèle, le premier référentiel à produire se rapporte à l'énoncé des compétences nécessaires à l'exercice de la profession, à partir duquel d'autres référentiels peuvent être produits, dont un référentiel d'inspection professionnelle et un référentiel d'évaluation et de reconnaissance des compétences. Pour obtenir plus de renseignements à propos du modèle, se reporter au document suivant : 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. Le document est disponible dans le site Internet de la société [www.educonseil.qc.ca].

- Prendre connaissance de l'ensemble des documents pertinents pour le projet, dont tous les documents produits par l'Ordre au sujet du programme d'inspection professionnelle lié à l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social.
- Dégager de ces documents les éléments analytiques utiles pour la production du présent référentiel.
- Mener une réflexion en ce qui a trait au processus d'inspection professionnelle à concevoir eu égard aux objectifs poursuivis par l'Ordre dans le projet.
- Exécuter les exercices d'analyse qualitative et d'intégration analytique pertinents pour déterminer, à partir du référentiel d'activité professionnelle lié à l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social, les éléments de contenu de chacun des instruments à produire dans les circonstances.
- Soumettre le résultat de cette réflexion et de ces exercices d'analyse à la discussion auprès des membres du comité directeur du projet à l'Ordre.
- Préparer le présent cadre d'inspection de même qu'un canevas de chacun des instruments à produire dans le projet et en discuter avec les membres du comité directeur du projet à l'Ordre.
- Produire une première version de chaque instrument d'inspection et en valider le contenu auprès des membres du comité directeur du projet à l'Ordre.
- Préparer une version corrigée des instruments dans les suites de l'analyse des discussions tenues sur le sujet avec les membres du comité directeur du projet à l'Ordre.
- Soumettre la clarté des éléments de contenu des instruments à un second exercice de validation — qui consiste aussi en un exercice d'appropriation des éléments clés du processus d'inspection et de la logique qui le sous-tend —, cette fois auprès d'inspectrices et d'inspecteurs de même que de membres du comité d'inspection professionnelle à l'Ordre, réunis pour l'occasion, en même temps que les membres du comité directeur du projet⁶.
- Produire le cadre d'inspection et les instruments qui lui sont associés dans leur version définitive et, avant de les transmettre à l'Ordre, en faire une dernière lecture de manière à en vérifier de nouveau la cohérence interne et externe.
- Préparer et animer les séances de travail tenues à l'Ordre tout au long du projet.

6. La liste des personnes qui ont pris part à la validation de la clarté des éléments de contenu des instruments d'inspection se trouve à la page des crédits du présent document, comme celle d'ailleurs des membres du comité directeur du projet à l'Ordre.

2 Les concepts et les principes qui sous-tendent le référentiel

Un référentiel d'inspection professionnelle prend appui sur un certain nombre de concepts et de principes qui en guident non seulement la conception, mais également l'utilisation. Aussi le présent chapitre vise-t-il à exposer les concepts et les principes pertinents pour le projet de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec en matière d'inspection professionnelle des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux.

2.1 Les concepts

Les concepts utiles pour le présent référentiel sont les suivants : compétence, inspection professionnelle, comité d'inspection professionnelle, évaluation, évaluation critériée, évaluation systématique, critère d'évaluation, objectivité, fidélité et validité.

Compétence

La compétence « consiste en la mobilisation, de manière pertinente, de trois savoirs, soit les savoirs-connaissances, les savoir-faire et les savoir-être, et de toutes les ressources utiles dans le contexte précis d'une activité professionnelle. Ainsi, elle renvoie à 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. Elle renvoie aussi à la capacité d'une personne de faire 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 réciprocité¹. »

Inspection professionnelle

L'inspection professionnelle consiste en une « évaluation systématique du travail d'un professionnel, d'un cabinet ou d'un groupe de professionnels par une ou plusieurs personnes de formation et d'expérience comparables, mandatées par la profession, en vue de s'assurer que le travail effectué est conforme aux normes établies et qu'il respecte les règles de déontologie qui s'appliquent à la profession² ».

Comité d'inspection professionnelle

« Un comité d'inspection professionnelle est institué au sein de chaque ordre [...]³. »

« Le comité surveille l'exercice de la profession par les membres de l'ordre. Il procède notamment à l'inspection de leurs dossiers, livres, registres, médicaments, poisons, produits, substances, appareils et équipements relatifs à cet exercice ainsi qu'à la vérification des biens qui leur sont confiés par leurs clients ou une autre personne.

À la demande du Conseil d'administration, le comité ou un de ses membres procède à une inspection portant sur la compétence professionnelle de tout membre de l'ordre; le comité ou un de ses membres peut aussi agir de sa propre initiative à cet égard.

-
1. 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, p. 6.
 2. Site Internet du GRAND DICTIONNAIRE TERMINOLOGIQUE, Office québécois de la langue française [gdt.oqlf.gouv.qc.ca].
 3. *Code des professions*, L.R.Q., chapitre C-26, art. 109 (à jour le 1^{er} novembre 2012).

Le comité ou un de ses membres peut être assisté d'inspecteurs ou d'experts que le comité nomme selon les modalités déterminées, le cas échéant, dans un règlement pris en vertu de l'article 90. Les inspecteurs doivent être membres de l'ordre [...]»⁴.

Évaluation

L'évaluation est une « démarche permettant de porter un jugement, à partir de normes ou de critères établis, sur la valeur d'une situation, d'un processus ou d'un élément donné, en vue de décisions pédagogiques ou administratives »⁵.

Évaluation critériée

L'évaluation critériée consiste en un « mode d'évaluation où la performance du sujet dans l'accomplissement d'une tâche spécifique est jugée par rapport à un seuil ou à un critère de réussite, déterminé dans la formulation du ou des objectifs explicitement visés, indépendamment de la performance de tout autre sujet »⁶.

Évaluation systématique

L'évaluation systématique est un « jugement rationnel et fondé, posé sur la valeur de l'objet évalué, qui intègre des informations méthodiquement et rigoureusement recueillies, en fonction d'indicateurs et de critères clairement énoncés, pour conduire à des décisions à prendre et à des actions à entreprendre en lien avec ce jugement »⁷.

Critère d'évaluation

Un critère d'évaluation consiste en un « repère observable tant pour soutenir le développement de la compétence que pour en juger »⁸.

Objectivité

L'objectivité, en docimologie, consiste en la « qualité d'un procédé ou d'un instrument de mesure qui est relativement résistant aux biais et aux erreurs de correction ou d'interprétation »⁹.

Fidélité

La fidélité renvoie à la « qualité qu'a un instrument de mesurer avec la même exactitude chaque fois qu'il est administré »¹⁰.

Validité

La validité se rapporte à la « capacité d'un instrument à mesurer réellement ce qu'il doit mesurer, selon l'utilisation que l'on veut en faire »¹¹.

4. *Ibid.*, art. 112.

5. Site Internet du GRAND DICTIONNAIRE TERMINOLOGIQUE, Office québécois de la langue française [gdt.oqlf.gouv.qc.ca].

6. Renald LEGENDRE, *Dictionnaire actuel de l'éducation*, troisième édition, Montréal, Guérin Éditeur, 2005, p. 634.

7. *Ibid.*, p. 648.

8. *Ibid.*, p. 314.

9. *Ibid.*, p. 961.

10. *Ibid.*, p. 669.

11. *Ibid.*, p. 1 436.

2.2 Les principes

Aux yeux de l'équipe de recherche qui les a définis en conformité avec les objectifs poursuivis par l'Ordre dans le présent projet, les principes visés par le référentiel sont les suivants¹² : responsabilité, équité, transparence et rigueur.

Responsabilité

La responsabilité renvoie aux obligations légales et administratives de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec de même qu'à celles des membres de l'Ordre qui exercent la profession de travailleuse sociale ou travailleur social eu égard à l'inspection professionnelle. La définition de ces obligations fait partie intégrante des documents à caractère officiel publiés sur le sujet par les autorités concernées, dont l'Ordre, en particulier.

Équité

L'équité renvoie à la possibilité pour chacune des travailleuses sociales et chacun des travailleurs sociaux de voir sa pratique professionnelle inspectée, sans discrimination ni privilège et selon les règles établies, à l'aide d'instruments d'inspection valides et fidèles, lesquels auront été élaborés au regard des exigences et des compétences propres à la profession, comme elles sont décrites dans Le référentiel d'activité professionnelle lié à l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social au Québec. L'équité renvoie également à la possibilité pour chacune des personnes concernées par l'inspection, le cas échéant, d'avoir accès au soutien utile pour apporter les ajustements nécessaires à sa pratique professionnelle en fonction du résultat de l'inspection.

Transparence

La transparence se rapporte à la fluidité de la communication établie entre l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec et les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux en inspection. Plus précisément, pour l'Ordre, il s'agit de mettre à la disposition des personnes concernées, en plus de tous les renseignements appropriés, les documents nécessaires pour les soutenir dans le processus d'inspection professionnelle et dans les suites à donner au résultat de l'inspection. Parmi ces documents, mentionnons ceux qui présentent l'information relative au processus lui-même et à ce qui caractérise l'exercice de la profession au Québec, dont Le référentiel d'activité professionnelle lié à l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social au 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 de même que tout autre règlement ou écrit pertinent qui encadre l'exercice de la profession. Mentionnons également un document faisant état du résultat de l'inspection, ce qui comprend les éléments sur lesquels il repose et les recommandations énoncées dans les circonstances. Pour les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux en inspection, il s'agit de fournir à l'Ordre l'information demandée, avec exactitude, dans le délai attendu et dans un format adapté à la situation.

Rigueur

La rigueur du projet renvoie à la validité et à la fidélité des instruments d'inspection professionnelle comme cela a été établi à propos de l'équité du processus d'inspection. Elle renvoie également à l'application systématique du processus d'inspection professionnelle, tel qu'il aura été adopté par les autorités de l'Ordre

12. L'équipe de recherche a eu l'occasion de définir de tels principes dans le cadre de travaux qu'elle a réalisés au cours des années 1990 et 2000, principalement pour le compte du ministère de l'Éducation et celui de l'Enseignement supérieur et de comités sectoriels de main-d'œuvre au Québec. Elle a adapté la définition de ces principes aux besoins du présent projet.

des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, pour chaque personne en inspection.

3 Le processus d'inspection professionnelle proposé à l'Ordre en conformité avec les objectifs qu'il poursuit dans le projet

En vue de satisfaire les objectifs poursuivis par l'Ordre dans le projet, l'équipe de recherche, rappelons-le, a utilisé un modèle conceptuel qu'elle a mis au point en matière d'énoncé et de gestion des compétences. Puis, elle a exécuté les exercices d'analyse utiles pour concevoir un processus d'inspection professionnelle des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux, qui est conforme aux exigences d'un tel processus et aux visées de développement des pratiques de l'Ordre en la matière. Ainsi, le processus d'inspection professionnelle proposé à l'Ordre par l'équipe de recherche peut être présenté de la manière suivante.

Dans la conception du processus, l'équipe de recherche a pris en considération la nécessité d'avoir une diversité de sources d'information eu égard à la pratique professionnelle des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux en inspection, et ce, de manière à assurer la triangulation des données recueillies au cours de l'inspection. De fait, l'usage d'un recueil croisé de données, qui se veut aussi complet que précis, et la comparaison des données ainsi colligées au moment d'en faire l'analyse et l'interprétation sont tout à fait appropriés dans le cas d'un processus d'inspection professionnelle, puisqu'ils permettent d'augmenter la validité et la fiabilité du processus. Aussi l'équipe a-t-elle retenu l'idée d'intégrer trois sources d'information dans le processus d'inspection professionnelle, lesquelles portent sur les mêmes objets de la pratique professionnelle des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux. Ces sources d'information se caractérisent comme suit.

- La première repose sur un exercice d'autoévaluation fait par la personne en inspection. Cet exercice porte sur toutes les dimensions d'exercice de la profession, c'est-à-dire sur tous les aspects de la pratique professionnelle des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux, y compris les éléments propres au milieu de pratique qui touchent les services offerts en travail social (les politiques et procédures, les conditions d'exercice des responsabilités professionnelles, dont la tenue des dossiers, le respect de la clientèle, la confidentialité, le soutien professionnel [clinique et administratif], etc.).
- La deuxième source d'information vise l'analyse de trois dossiers professionnels. L'analyse de dossiers professionnels comprend la vérification de la conformité de la rédaction de ceux-ci en fonction des règles et des normes établies à propos de la tenue des dossiers, d'une part, et de la pratique professionnelle au regard des exigences et des compétences liées à l'exercice de la profession, d'autre part.
- La troisième et dernière source d'information se rapporte à l'analyse de la formation professionnelle continue.

Les instruments à élaborer pour chacune des sources d'information se divisent en deux catégories. Les premiers sont les instruments de collecte des données. Ils se rapportent aux renseignements à réunir au cours du processus d'inspection professionnelle. Les seconds constituent les instruments utiles à l'analyse et à l'interprétation des données recueillies. Ils comprennent la marche à suivre ou la consigne à respecter pour traiter et analyser les données recueillies au regard du résultat attendu de même que les critères nécessaires pour juger de ce résultat. Ces instruments incluent une grille synthèse du résultat de l'inspection professionnelle. Cette grille contient les indications relatives à la situation observée quant à la pratique professionnelle de la travailleuse sociale ou du travailleur social en inspection et aux suites à donner au résultat de l'inspection dans les circonstances. Ainsi, les instruments à élaborer en prévision de la mise en place du processus d'inspection professionnelle à l'Ordre sont les suivants :

- ❖ un questionnaire d'autoévaluation lié à la pratique professionnelle de la travailleuse sociale ou du travailleur social en inspection;
- ❖ la consigne relative à l'utilisation de l'instrument d'évaluation du questionnaire d'autoévaluation;

- ❖ l'instrument d'évaluation du questionnaire d'autoévaluation;
- ❖ la consigne relative à l'utilisation de l'instrument d'évaluation des dossiers professionnels;
- ❖ l'instrument d'évaluation des dossiers professionnels;
- ❖ la consigne relative à l'utilisation de l'instrument d'évaluation de la formation professionnelle continue;
- ❖ l'instrument d'évaluation de la formation professionnelle continue;
- ❖ la consigne relative à la production de la grille synthèse du résultat de l'inspection professionnelle;
- ❖ la grille synthèse du résultat de l'inspection professionnelle.

Eu égard à la triangulation des données, il importe de signaler que, dans la réponse au questionnaire d'autoévaluation, la personne en inspection est appelée à poser un regard critique sur sa pratique professionnelle en se reportant à des situations en particulier — ce qui a pour avantage de circonscrire la réflexion et, ainsi, de la faciliter et, même, d'en assurer la profondeur. Ces situations visent les trois dossiers professionnels qui feront l'objet d'une analyse au cours de l'inspection. De cette façon, les inspectrices et les inspecteurs pourront vérifier que les données comprises dans le questionnaire correspondent à celles exposées à propos des mêmes objets dans les dossiers professionnels visés. Une vérification similaire sera possible en ce qui a trait à la formation professionnelle continue. En effet, les inspectrices et les inspecteurs pourront comparer les données fournies à ce sujet dans le questionnaire d'autoévaluation par la personne en inspection avec celles inscrites dans les formulaires liés à la formation professionnelle continue qu'elle aura acheminés à l'Ordre selon les règles établies à ce sujet.

Dans un autre ordre d'idées, il peut être intéressant de mentionner que l'équipe de recherche n'a pas retenu la conduite d'une rencontre individuelle d'inspection comme source d'information dans la conception du processus d'inspection professionnelle. De fait, l'équipe considère que les données qui peuvent être mises au jour à propos de la pratique professionnelle de chaque travailleuse sociale ou travailleur social en inspection à l'aide des trois sources d'information décrites précédemment devraient être non seulement pertinentes, mais aussi suffisantes pour en établir la conformité au regard des exigences et des compétences liées à l'exercice de la profession. Par contre, elle juge que la rencontre d'une personne dans son milieu de pratique peut être faite, au besoin, dans les suites du processus d'inspection professionnelle. Une telle rencontre peut représenter une source de renseignements complémentaires à l'inspection ou, alors, servir pour offrir du soutien à la personne en inspection dans l'amélioration de sa pratique professionnelle, à travers une discussion ouverte et constructive sur celle-ci. Une telle rencontre peut éventuellement se révéler nécessaire, notamment dans les cas où les données fournies par la personne en inspection au regard de la tenue des dossiers professionnels, pour des raisons particulières, ne permettraient pas de porter un jugement objectif sur sa pratique professionnelle.

Pour terminer la présentation du processus d'inspection professionnelle conçu pour les besoins du présent projet, il y a lieu de noter qu'un tel processus ne peut être substitué à aucun des documents visant les obligations légales et administratives associées à sa mise en application. Parmi ces documents, on pense, entre autres, au Code des professions, au Règlement de l'Ordre sur le comité d'inspection professionnelle, au programme de surveillance générale de l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social défini dans ce règlement, au programme d'inspection professionnelle adopté chaque année à l'Ordre, au guide de gestion du programme d'inspection professionnelle de même qu'à tout autre document complémentaire à ce guide produit par l'Ordre pour soutenir les membres du comité d'inspection professionnelle, comme les inspectrices et les inspecteurs et toute autre personne désignée, dans l'exercice de leurs responsabilités respectives. De fait, le processus d'inspection professionnelle constitue la méthode privilégiée pour permettre à l'Ordre de s'acquitter, en toute rigueur, de sa mission eu égard à la protection du public, qui consiste à veiller à ce que ses membres qui exercent la profession de travailleuse sociale ou travailleur social le fassent de manière exemplaire et, partant, que leur pratique professionnelle soit conforme aux exigences et aux compétences qui lui sont associées.