

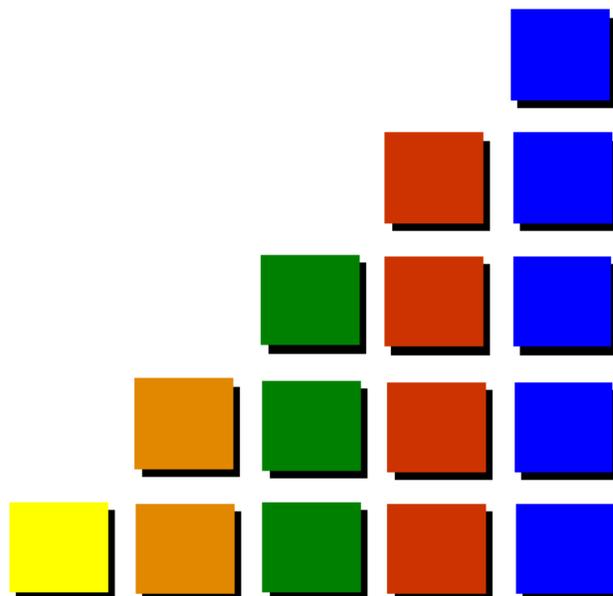


Ordre des travailleurs sociaux  
et des thérapeutes conjugaux  
et familiaux du Québec

**L'HUMAIN. AVANT TOUT.**

# Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux

2012



# Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux 2012

**RÉDACTION** du document original : *Révision du Référentiel de compétences des travailleurs sociaux (orientations et pistes de contenu)*, Groupe d'experts sur la Révision du Référentiel de compétences des travailleurs sociaux, 30 novembre 2011.

Clément **MERCIER**, T.S., chargé de projet

## RÉVISION ET ADAPTATION :

Ghislaine **BROSSEAU**, T.S., secrétaire et directrice générale, OTSTCFQ  
Marielle **PAUZÉ**, T.S., directrice des admissions, OTSTCFQ

## GRUPE D'EXPERTS :

Christine <b>ARCHAMBAULT</b> , T.S.	Ghislaine <b>BROSSEAU</b> , T.S.
Isabelle <b>CÔTÉ</b> , T.S.	Nicole <b>DALLAIRE</b>
Josée <b>GRENIER</b> , T.S.	Annie <b>GUSEW</b> , T.S.
Ariane <b>JULIEN</b> , T.S.	Jill <b>HANLEY</b>
Myriam <b>JOCHEMS</b> , T.S.	Chantal <b>NORMAND</b> , T.S.
Marielle <b>PAUZÉ</b> , T.S.	Annie <b>PULLEN-SANSFAÇON</b>
Annick <b>SIMARD</b> , T.S.	Paul <b>SIMARD</b> , T.S.
Gilles <b>TREMBLAY</b> , T.S.	

## LECTRICES SOLLICITÉES :

Céline **BEAUDOIN**, T.S.                      Michelle **FRENETTE**, T.S.,  
Pauline **MORISSETTE**, T.S.

## PERSONNES RESSOURCES :

Émilie **GRÉGOIRE**, secrétaire, direction générale, OTSTCFQ  
Alexandre **THÉRIAULT**, T.S., auxiliaire de recherche

Merci à tout le personnel de la permanence de l'Ordre, particulièrement aux professionnels de la direction du développement professionnel pour leur soutien et pour leurs avis éclairés.

## CONCEPTION GRAPHIQUE, MISE EN PAGE, RÉVISION ET PRODUCTION :

Direction des communications, OTSTCFQ

## DÉPÔT LÉGAL :

Référentiel de compétence des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux 2012  
(réédition 3<sup>e</sup> trimestre 2012)

ISBN-13 978-2-920215-39-9

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012

Bibliothèque et Archives Canada, 2012

Le Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux 2012 a été adopté par le Conseil d'administration de l'OTSTCFQ en mars 2012.

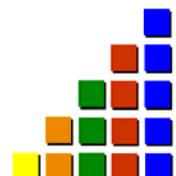
**NOTA** : le présent document utilise le masculin de façon générique sans discrimination à l'égard des hommes ou des femmes.

## DROITS DE REPRODUCTION

La reproduction en tout ou en partie du contenu de ce document est permise à la condition d'en mentionner clairement la source.



Le Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux 2012 est soumis à la politique de réduction d'empreinte écologique de l'Ordre, voulant que tous les documents soient d'abord et avant tout disponibles sur notre site internet ( [www.otstcfq.org](http://www.otstcfq.org) ).



# TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>4</b>
<b>1. MISE EN CONTEXTE.....</b>	<b>5</b>
1.1 La notion de compétence.....	5
1.2 Les buts du Référentiel de compétences et les publics visés .....	5
1.3 Les préoccupations vis-à-vis les milieux de pratique .....	6
<b>2. CADRE GÉNÉRAL D'INTERPRÉTATION.....</b>	<b>7</b>
2.1 Les finalités, les valeurs et les principes du travail social .....	7
2.2 Le cadre juridique et réglementaire de l'exercice de la profession.....	8
2.2.1 La réverse du titre professionnel .....	8
2.2.2 Le projet de Loi 21.....	8
2.2.3 Le champ d'exercice de la profession introduit par le projet de Loi 21 .....	8
2.2.4 Les activités réservées aux travailleurs sociaux par le projet de Loi 21 .....	9
2.3 Enjeu : pour une vision intégrée de l'intervention en travail social .....	10
2.3.1 Les cibles d'action spécifiques du travail social.....	10
2.3.2 Une compétence transversale : capacité d'analyse des rapports entre les personnes et leur contexte de vie .....	11
2.3.3 L'évaluation du fonctionnement social : quelques précisions .....	11
2.3.4 Une solide identité professionnelle .....	12
2.3.5 Pratique réflexive et développement professionnel .....	12
2.4 Une vision transversale des contenus de formation.....	13
2.4.1 Problématiques sociales, enjeux sociopolitiques et processus d'intervention .....	13
2.4.2 Les activités correspondant au projet de Loi 21 .....	13
2.5 Intégration et autonomie : assises de la formation.....	14
2.5.1 Formation méthodologique et pratique réflexive.....	15
<b>3. LE RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES ET DE FORMATION.....</b>	<b>16</b>
Domaine 1 : une pratique éthique, critique et réflexive .....	17
Domaine 2 : un processus d'intervention sociale avec les individus, les familles, les groupes et les collectivités .....	18
Domaine 3 : des collaborations professionnelles, intersectorielles et partenariales .....	19
Domaine 4 : une contribution à son développement professionnel et à l'évolution de la profession .....	20
<b>LES SAVOIRS LES PLUS PERTINENTS ASSOCIÉS AUX COMPÉTENCES .....</b>	<b>22</b>
<b>LES DIX COMPÉTENCES ET LEUR NIVEAU D'ACQUISITION.....</b>	<b>27</b>
<b>ANNEXE 1 .....</b>	<b>31</b>
<b>ANNEXE 2 .....</b>	<b>32</b>

## INTRODUCTION

Ce document remplace le Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux de juin 2006<sup>1</sup>. Il est issu de deux étapes de travaux impliquant l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (ci-après l'Ordre ou l'OTSTCFQ), les écoles de service social et les professionnels des milieux de pratique. Une première étape s'est déroulée d'août à octobre 2010 et a donné lieu à la production d'un rapport synthèse, *Rapport des groupes de travail du projet « Les compétences du travailleur social »*. Ces travaux ont été coordonnés par le comité bipartite Ordre-Table des directeurs d'écoles universitaires en travail social et ont mobilisé cinq groupes qui ont revu les dix compétences du Référentiel de 2006. À la recommandation du Conseil d'administration de l'Ordre, les travaux consistant à réviser le Référentiel de 2006 se sont poursuivis. La deuxième phase a impliqué des professeurs<sup>2</sup> « représentatifs, mais non délégués » de sept écoles de travail social et six professionnels représentatifs et experts des milieux de pratiques. M. Clément Mercier, T.S., était chargé de projet et responsable de la rédaction du rapport sur les travaux qui se sont déroulés tout au long de l'automne 2011.

Le document se divise en trois chapitres. Le premier propose une mise en contexte incluant la notion de « compétence utilisée » qui a donné le ton à l'exercice de révision. On y retrouve également les buts du Référentiel, les publics ciblés ainsi que l'étendue et la diversité des contextes de pratique à rejoindre. Le deuxième chapitre expose le cadre général d'interprétation qui réaffirme les finalités du travail social à partir d'une définition reconnue et d'un texte de positionnement sur certains enjeux de la pratique et de la formation. Ce cadre propose, d'une part, une vision intégrée de l'intervention en travail social, et, d'autre part, une vision transversale des contenus de formation. Enfin, le troisième chapitre présente les dix compétences retenues, regroupées sous quatre domaines : une pratique éthique, critique et réflexive; un processus d'intervention avec les individus, les familles, les groupes et les collectivités; des collaborations professionnelles, intersectorielles et partenariales; une contribution à son développement professionnel et à l'évolution de la profession.

Chacune des compétences est décrite principalement par ses composantes, lesquelles sont reprises à la fin du Référentiel sous forme de tableau. Le Référentiel précise également les principaux savoirs associés à l'ensemble de ces compétences quant au champ du travail social, aux fonctions du travailleur social, aux méthodes de pratique et à la maîtrise du processus d'intervention.

---

<sup>1</sup> Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec. (2006). *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*. Juin 2006.

<sup>2</sup> Pour alléger le texte, on nous permettra par la suite, selon la formule consacrée, d'utiliser le masculin comme incluant le féminin.

## 1. MISE EN CONTEXTE

Les changements opérés dans le système professionnel et dans les contextes de pratique des travailleurs sociaux, notamment dans le champ de la santé et des services sociaux, imposent la révision d'un certain nombre d'éléments qui définissent la pratique du travail social. Il y a donc lieu de situer ce Référentiel dans un cadre à la fois plus large, structurant et intégrateur de la notion de compétence et de formation en travail social. Enfin, ce Référentiel se veut plus représentatif de la diversité des milieux de pratique dans lesquels s'exerce la profession.

### 1.1 La notion de compétence

La notion de compétence que nous proposons s'inspire de celle de Le Boterf (2002) qui voit le professionnel comme « celui qui sait gérer un ensemble de situations professionnelles, allant du simple au complexe<sup>3</sup> », en intégrant les savoirs classiques (connaissances, habiletés, attitudes, valeurs) dans une perspective large et dynamique :

- **Savoir agir et réagir avec pertinence<sup>4</sup>;**
- **Savoir combiner des ressources et les mobiliser dans un contexte de pratique;**
- **Savoir transposer (utiliser des métasconnaissances pour interpréter, modéliser et créer des conditions de transposition);**
- **Savoir apprendre et apprendre à apprendre (savoir réfléchir sur son action, la transformer en expérience);**
- **Savoir s'engager (engager sa subjectivité, prendre des risques, entreprendre, faire preuve d'éthique).**

Ainsi, le professionnel compétent est en mesure de combiner ces multiples savoirs dans un savoir agir global qui lui confère la capacité de les intégrer dans une situation professionnelle qui demande une certaine dose d'autonomie.

### 1.2 Les buts du Référentiel et les publics visés

Le Référentiel de compétences des travailleurs sociaux vise plusieurs buts et, de ce fait, s'adresse à différents publics :

- **Les membres travailleurs sociaux** de l'OTSTCFQ qui pourront l'utiliser pour orienter leur pratique courante et leur développement professionnel.
- **Le Comité de la formation** qui doit apprécier l'adéquation des programmes soumis par les milieux universitaires avec les compétences attendues telles que décrites dans le Référentiel de compétences. Pour ce comité, le Référentiel constitue un outil de référence majeur.
- **Les milieux universitaires** : en fournissant aux administrateurs des directions facultaire et centrale et aux responsables de programmes de travail/service social, les balises permettant d'orienter et de structurer leurs programmes de formation donnant accès au permis de l'OTSTCFQ, selon les besoins connus de la pratique. Le Référentiel doit également alimenter les professeurs sur les profils de savoirs à

---

<sup>3</sup> Le Boterf, G. (2002), *Développer la compétence des professionnels*, Éditions d'organisation, 4<sup>e</sup> édition, 2002.

<sup>4</sup> Savoir quoi faire; aller au-delà du prescrit; choisir dans l'urgence; arbitrer, négocier, trancher; enchaîner des actions selon une finalité.

transmettre et indiquer aux étudiants les compétences attendues par l'Ordre au terme de la formation donnant accès au permis de travailleur social et celles attendues au seuil de l'emploi. Le document est centré sur le niveau d'acquisition des compétences et sur les savoirs qui permettent de s'y préparer.

- **Les milieux de pratique** qui bénéficieront du Référentiel en tant que repère de l'identité spécifique du travailleur social.

### 1.3 Les préoccupations vis-à-vis les milieux de pratique

Il importe que le Référentiel puisse rejoindre et tenir compte de l'ensemble des milieux et contextes de pratique. Idéalement, il s'actualisera dans l'ensemble des domaines ou milieux de pratique du travail social qui présentent des degrés diversifiés de complexité dans l'approche des problématiques sociales. Le réseau public de la santé et des services sociaux (les CSSS, issus de la fusion-intégration des CH-CHSLD-CLSC, les centres hospitaliers, les centres hospitaliers universitaires, les centres de réadaptation en déficience physique, intellectuelle et trouble envahissant du développement et dépendances et les Centres jeunesse) représente toujours, par le nombre, le principal milieu de pratique pour les travailleurs sociaux. Ceux-ci exercent également en milieu scolaire, dans les organismes communautaires de services, d'éducation populaire et de défense des droits, à la Cour supérieure (médiation, expertise, etc.) et dans le milieu de la justice, ainsi qu'en pratique autonome. Certains travailleurs sociaux exercent une « pratique indirecte », dans des fonctions d'administration sociale, de planification et de gestion de programmes publics, de recherche sociale et d'enseignement universitaire et collégial en travail social.

Au plan des approches ou modèles d'intervention directe (ou de terrain), si l'intervention clinique individuelle et familiale constitue la pratique dominante par le nombre, le travail social se retrouve aussi dans les pratiques et organisations faisant appel aux autres méthodes classiques, soit le travail social de groupe et l'organisation communautaire. Par delà cette diversité des méthodes et modèles ainsi que des milieux de pratique, le Référentiel de compétences devrait permettre aux travailleurs sociaux de se reconnaître par les éléments partagés que sont l'engagement envers des valeurs fondamentales, les façons d'aborder l'analyse des problèmes sociaux et de concevoir et de réaliser l'intervention sociale. C'est sur cette base permettant de réaffirmer et d'actualiser cette vision globale et engagée socialement que l'Ordre a fondé la révision du Référentiel de compétences.

## 2. CADRE GÉNÉRAL D'INTERPRÉTATION

Nous proposons que le Référentiel de compétences soit soutenu par un cadre général d'interprétation qui permettra d'orienter son application. Ce volet du Référentiel met en contexte et définit les fondements (nature, valeurs et finalités) de la profession du travail social. Ce cadre introduit à la fois une méthodologie générale de l'intervention sociale et une stratégie transversale de formation universitaire, permettant l'acquisition des niveaux de maîtrise des compétences fondamentales attendues pour exercer de façon autonome dans des situations habituelles<sup>5</sup> de la pratique en général et celles associées au projet de loi 21 (PL 21) (voir section 2.2 à ce sujet).

### 2.1 Les finalités, les valeurs et les principes du travail social

Dans leur pratique quotidienne, les travailleurs sociaux s'inspirent de valeurs et de principes qui encadrent et définissent leur profession. Ces valeurs sont :

- 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 système interdépendant et potentiellement porteur 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.

Les finalités de la profession réunissent les travailleurs sociaux qui œuvrent à promouvoir la justice sociale et à favoriser le développement social<sup>6</sup>.

Ces diverses expressions des valeurs du travail social convergent vers les valeurs classiques mises de l'avant par la profession : la justice sociale, l'autodétermination, l'*empowerment* individuel et collectif, etc. Cependant, l'Ordre invite ses membres à conjuguer leurs valeurs à celles contenues dans la déclaration internationale conjointe de l'Association internationale des écoles de travail social (AITS) et de la Fédération internationale des travailleurs sociaux (FITS), adoptée en 2001, ainsi qu'avec les commentaires qui l'accompagnent :

*« Le travail social comme profession s'emploie à promouvoir le changement social et la solution de problèmes dans les relations humaines de même qu'il aide les personnes à se donner du pouvoir et à se libérer en vue d'un plus grand bien-être. S'appuyant sur des théories du comportement humain et des systèmes sociaux, il intervient dans le champ des interactions entre les personnes et leur environnement. Les droits de la*

---

<sup>5</sup> Les situations habituelles sont les contextes dans lesquels la situation problème présentée par un individu, un couple, une famille ou une collectivité est d'une envergure ou d'un degré de complexité correspondant à ce qu'un travailleur social débutant est susceptible de rencontrer. Les trois niveaux de maîtrise de l'acquisition d'une compétence au seuil de l'emploi : Niveau 1 : À la fin de sa formation, l'étudiant sera capable de travailler de façon autonome à l'égard de l'ensemble des composantes de la compétence dans une situation habituelle (incluant les activités du PL 21); Niveau 2 : À la fin de sa formation, l'étudiant sera capable de travailler de façon autonome à l'égard de la majorité des composantes de la compétence dans une situation habituelle; Niveau 3 : À la fin de sa formation, l'étudiant aura les connaissances et les habiletés à l'égard des composantes de la compétence, mais pourrait avoir besoin d'être supervisé ou de consulter un expert, un comité d'experts ou des travailleurs sociaux plus expérimentés.

<sup>6</sup> Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux, 2006, p. 15.

*personne et la justice sociale sont des principes fondamentaux de l'action en travail social. »*

En complément à ces énoncés généraux, le texte interprétatif propose de grandes orientations générales associant la profession et la formation en regard de certains de leurs enjeux-clés, dont nous présentons les grandes lignes à la section 2.3.

## 2.2 Le cadre juridique et réglementaire de l'exercice de la profession de travailleur social

En tant que membre de l'OTSTCFQ, le travailleur social évolue dans un cadre législatif, réglementaire et déontologique. Il est assujéti au *Code de déontologie*, au *Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation* et aux autres règlements de l'Ordre. Il doit également respecter les dispositions du *Code des professions* relatives à l'exercice de la profession.

La *Charte des droits et libertés de la personne* (L.R.Q., c. C-12) oblige le professionnel à respecter le secret professionnel. La *Loi sur la protection de la jeunesse* (L.R.Q., c. P-34) impose au travailleur social l'obligation, en vertu de son statut professionnel, de signaler sans délai, au Directeur de la protection de la jeunesse, toute situation lorsqu'il a un motif raisonnable de croire que la santé ou la sécurité d'un enfant est ou peut être compromise. Le travailleur social est également touché par la *Loi visant à favoriser la protection des personnes à l'égard d'une activité impliquant des armes à feu* (L.R.Q., c. P-38.0001). De plus, le travailleur social doit respecter les lois d'application générale qui le concernent en tant que citoyen.

### 2.2.1 La réserve du titre professionnel

L'article 36 (d) du Code des professions réserve le titre professionnel de travailleur social aux membres de l'OTSTCFQ qui détiennent le permis de travailleur social. En vertu de cette disposition, nul ne peut de quelque façon utiliser le titre de « travailleur social » ou de « travailleuse sociale » ni un titre ou une abréviation pouvant laisser croire qu'il l'est, ou s'attribuer des initiales pouvant laisser croire qu'il l'est ou les initiales « T.S.P. », « P.S.W. », « T.S. » ou « S.W. » s'il n'est titulaire d'un permis valide à cette fin et s'il n'est inscrit au tableau de l'Ordre.

### 2.2.2 Le projet de Loi 21 (Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines (2009. c. 28))

Le PL 21, adopté le 19 juin 2009, redéfinit le champ d'exercice de la profession de travailleur social et réserve certaines activités aux professionnels exerçant dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines.

### 2.2.3 Le champ d'exercice de la profession introduit par le PL 21

Le PL 21 modifie l'article 37 (d) du Code des professions, permettant au travailleur social d'exercer les activités professionnelles suivantes en sus de celles qui lui sont autrement permises par la loi :

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

De plus, « l'information, la promotion de la santé et la prévention du suicide, de la maladie, des accidents et des problèmes sociaux auprès des individus, des familles et des collectivités »<sup>7</sup> font partie de l'exercice de la profession de travailleur social dans la mesure où elles sont reliées aux activités professionnelles de ce dernier.

#### 2.2.4 Les activités professionnelles réservées aux travailleurs sociaux par le PL 21

Le PL 21 réserve certaines activités professionnelles à risque de préjudice aux travailleurs sociaux. En vertu du paragraphe 1.1.1<sup>o</sup> de l'article 37.1 du Code des professions, les activités suivantes sont réservées aux travailleurs sociaux et partagées avec d'autres professionnels dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines. Une seule activité (évaluation psychosociale d'une personne dans le cadre des régimes de protection du majeur ou du mandat donné en prévision de l'inaptitude du mandant) est réservée exclusivement aux travailleurs sociaux. Voici la liste des activités concernées :

- Évaluer une personne atteinte d'un trouble mental ou neuropsychologique attesté par un diagnostic ou par une évaluation effectuée par un professionnel habilité;
- évaluer une personne dans le cadre d'une décision du Directeur de la protection de la jeunesse ou du tribunal en application de la Loi sur la protection de la jeunesse (chapitre P-34.1);
- Évaluer un adolescent dans le cadre d'une décision du tribunal en application de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (Lois du Canada, 2002, chapitre 1);
- Évaluer une personne en matière de garde d'enfants et de droits d'accès;
- Évaluer une personne qui veut adopter un enfant;
- Procéder à l'évaluation psychosociale d'une personne dans le cadre des régimes de protection du majeur ou du mandat donné en prévision de l'inaptitude du mandant (activité exclusive aux travailleurs sociaux);
- Déterminer le plan d'intervention pour une personne atteinte d'un trouble mental ou présentant un risque suicidaire qui est hébergée dans une installation d'un établissement qui exploite un centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation;
- Évaluer un enfant qui n'est pas encore admissible à l'éducation préscolaire et qui présente des indices de retard de développement dans le but de déterminer des services de réadaptation et d'adaptation répondant à ses besoins;
- Décider de l'utilisation des mesures de contention dans le cadre de l'application de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) et de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (chapitre S-5);
- Décider de l'utilisation des mesures d'isolement dans le cadre de l'application de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) et de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (chapitre S5).

---

<sup>7</sup> Article 8 du PL 21, modifiant l'article 39.4 du Code des professions. Les activités d'information, de promotion et de prévention libellées à l'article 39.4 du Code des professions tel que modifié par l'article 8 du PL 21 sont des activités partagées car elles font également partie du champ d'exercice des professions mentionnées aux articles 34 à 38 du Code des professions. Aux fins du PL 21, ces professions sont celles de travailleur social, de psychologue, de conseiller en orientation et de psychoéducateur.

## 2.3 Enjeux : pour une vision intégrée de l'intervention en travail social

### 2.3.1 Les cibles d'action spécifiques du travail social

L'Ordre conçoit la pratique du travail social sous l'angle de la recherche de rapports satisfaisants entre les personnes et leurs contextes de vie, favorisant ainsi le bien-être, la participation sociale et citoyenne ainsi que le développement social. Pour cet objet d'engagement et d'intervention du travail social reconnu, mais non défini dans le Référentiel de 2006 (et autres textes qui définissent la profession), nous proposons de retenir la définition suivante, adoptée par le Conseil de la santé et du bien-être, en 1998 :

*« Le développement social fait référence à la mise en place et au renforcement au sein des communautés, dans les régions et à l'échelle de la collectivité, des conditions requises pour permettre, d'une part, à chaque individu de développer ses potentiels, de pouvoir participer activement à la vie sociale et de pouvoir tirer sa part de l'enrichissement collectif et, d'autre part, à la collectivité de progresser socialement, culturellement et économiquement, dans un contexte où le développement économique s'oriente vers un développement durable, soucieux de justice sociale<sup>8</sup>. »*

Les cibles d'action pointent vers un certain nombre de positionnements essentiels de la pratique du travail social. Il importe tout d'abord de reconnaître que le travailleur social intervient notamment auprès de personnes, des familles, des groupes et des collectivités le plus souvent désavantagés, marginalisés ou exclus en raison de leurs conditions de vie, leurs modes de vie ou leurs origines (ethniques, culturelles). En lien avec les valeurs d'équité et de justice sociale, la profession endosse une vision des problèmes sociaux et de l'intervention sociale qui sous-tend la prise en considération des rapports sociaux d'inégalité (classe sociale, genre, race/ethnie, handicap, etc.). Une telle vision reconnaît que les acteurs sociaux (personnes, familles, groupes et communautés) avec et pour lesquels les travailleurs sociaux interviennent ont un pouvoir d'influence sur leurs environnements sociaux tout autant qu'ils sont influencés par ceux-ci. Cette vision tient compte également de l'existence de situations d'oppression aux plans individuel, culturel, économique, politique et institutionnel, que le travail social s'engage à dénoncer et à combattre, afin que les personnes puissent se développer dans des environnements favorisant une réponse adéquate à leurs besoins.

L'action sur les déterminants sociaux de la santé fait partie des stratégies pour y parvenir, notamment l'action sur les conditions de vie (logement, sécurité, revenu, transport, environnement, etc.) et d'accès aux services de base (éducatifs, sociaux, santé). Selon l'OMS<sup>9</sup>, « les déterminants sociaux de la santé sont les circonstances dans lesquelles les individus naissent, grandissent, vivent, travaillent et vieillissent ainsi que les systèmes mis en place pour faire face à la maladie. Ces circonstances qui reflètent des choix politiques, dépendent de la répartition du pouvoir, de l'argent et des ressources à tous les niveaux, mondial, national et local. » De plus, la personne humaine est d'abord considérée par les travailleurs sociaux dans sa capacité d'autodétermination, soit de se développer en tant qu'acteur de sa vie, de développer ses potentialités, de reconnaître ses comportements, y compris la responsabilité de ses erreurs, et leurs conséquences sur elle-même et sur les autres, d'identifier ses aspirations et ses projets, d'opérer des choix et d'agir en fonction de ceux-ci.

---

<sup>8</sup> Définition adoptée en vue du Forum sur le Développement social, qui en 1998 a mobilisé les acteurs sociaux québécois au niveau local, régional, et national. Le Conseil de la santé et du Bien-être a été remplacé en 2006 par le Commissaire à la Santé et au bien-être.

<sup>9</sup> Selon le site de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) sur les Déterminants sociaux de la santé ([www.who.int/social\\_determinants/fr/](http://www.who.int/social_determinants/fr/)).

Le travail social reconnaît aussi aux personnes en situation de vulnérabilité, en besoin de soutien et de protection, ou susceptibles de comportements à risque, l'importance d'aborder et d'analyser ces situations dans leurs perspectives complexes et globales. Le travailleur social privilégie une approche d'inter-influence entre les acteurs et leurs réseaux, de coresponsabilité et d'alliance à développer. Le travailleur social doit échanger sur cette vision avec ses collègues et partenaires des réseaux institutionnel et communautaire (relations interdisciplinaires, intersectorielles) et même, plus largement, dans le partage de connaissances des problèmes et d'analyse des besoins et enjeux avec la communauté (collectivisation des problèmes).

### 2.3.2 Une compétence transversale : la capacité d'analyse des rapports entre les personnes et leurs contextes de vie

La nature des résultats recherchés par le travail social nécessite d'identifier une compétence transversale de base de la pratique, soit la capacité de porter un jugement professionnel éclairé et crédible sur la nature des rapports entre les personnes et leurs contextes de vie. Ces rapports entraînent des limites, des défis, mais aussi des opportunités pour la réalisation de leur projet de vie, dans la réponse à leurs besoins (matériels, sociaux, politiques, psychologiques, spirituels, etc.) ou dans l'exercice de leurs rôles sociaux. Cette compétence transversale doit aussi permettre d'identifier les particularités, les ressources et les limites du développement social de la communauté locale, de la région ou de la collectivité globale qui freinent le développement des individus et leur capacité de participation sociale et citoyenne. Ce jugement professionnel résulte d'une démarche d'évaluation continue de la demande de services ou des situations-problèmes, qu'elles soient individuelles, familiales, de groupes ou collectives.

La démarche d'évaluation, qui fait appel à la maîtrise d'une méthodologie générale d'intervention en travail social, se réalise selon un processus qui évolue en continuité tout au long de l'intervention. Elle doit s'adapter aux règles et aux exigences déterminées par les contextes de pratique (volontaire/non volontaire – institutionnel, privé, communautaire – cadre légal, etc.) et méthodes d'intervention (clinique individuelle, familiale, de groupe, collective). L'évaluation doit aussi prendre en considération l'influence des conditions d'inégalités sociales et économiques, de pauvreté sociale et matérielle, de discrimination (raciale, sexiste, culturelle, ethnique, handicap, etc.) et d'exclusion sociale.

### 2.3.3 L'évaluation du fonctionnement social : quelques précisions

Le Code des professions, modifié par le PL 21, définit ainsi le champ d'exercice du travail social :

*« (...) évaluer le fonctionnement social, déterminer un plan d'intervention et en assurer la mise en œuvre ainsi que soutenir et rétablir le fonctionnement social de la personne en réciprocité avec son milieu dans le but de favoriser le développement optimal de l'être humain en interaction avec son environnement (PL 21, 2009 :4). »*

Le champ d'exercice du travail social est donc axé principalement sur l'évaluation du fonctionnement social. Toutefois, l'utilisation du terme « évaluation du fonctionnement social » n'est pas spécifique aux activités d'évaluation ciblées par le PL 21. L'évaluation du fonctionnement social doit être considérée comme partie intrinsèque du champ d'exercice du travail social, défini par le Code des professions, et ce, en ne la limitant pas au domaine de la santé mentale et des relations humaines.

L'Ordre propose une interprétation plus large de l'évaluation du fonctionnement social dans le cadre du présent Référentiel de compétences. Cette formulation s'inspire principalement d'un texte rédigé par Jacques Alary et publié dans la revue *Intervention*, « Le travail social comme

discipline pratique<sup>10</sup> ». S'appuyant sur les propos de William Gordon (1965), Alary (2009) explique dans quelle mesure le travail social s'intéresse au fonctionnement social non en soi, « (...) mais plutôt au fonctionnement social dans son rapport au développement social des personnes et des collectivités. » (p. 48)

Ainsi, « (...) le fonctionnement social devient le point de départ et non la fin de notre démarche » (Gordon, 1965, p.24). Cette nouvelle perspective théorique proposée par William Gordon élargit donc l'étude du fonctionnement social. Il ne s'agit pas ici de rendre la personne plus efficace, mais plutôt de chercher à comprendre en quoi certains modes de fonctionnement social peuvent être contreproductifs, puisqu'ils font obstacle à la croissance personnelle et au changement social (Alary, 2009). L'objectif du travail social consiste donc à rechercher et à mettre en place, en co-élaboration avec les personnes, les collectivités et leur environnement, d'autres modes de fonctionnement favorisant leur développement social.

Cette interprétation plus large du fonctionnement social inclut l'évaluation qui a cours en organisation communautaire. En effet, l'intervention en organisation communautaire correspond à plusieurs types d'activités tels que le soutien au développement d'une communauté, la mobilisation des citoyens pour créer une pression, le soutien aux organismes communautaires, la création d'une ressource pour répondre à un nouveau besoin, l'action politique ou l'action communautaire et le développement social en HLM<sup>11</sup>.

#### 2.3.4 Une solide identité professionnelle

La capacité de jugement professionnel du travailleur social repose sur l'intégration et la synthèse de multiples savoirs théoriques et normatifs (dont les droits sociaux inscrits dans les Chartes et les bases idéologiques sur lesquelles s'est développé le travail social) ainsi que sur des habiletés d'analyse et d'intervention. Ce jugement professionnel nécessite une solide identité professionnelle. Cependant, compte-tenu des conditions actuelles, cette identité doit être suffisamment forte, dès le départ de la pratique, puisqu'elle devra se manifester dans des contextes influencés par une vision parfois réductrice des facteurs à l'origine des problèmes communautaires et psychosociaux et par une tendance à la technicisation et à la standardisation (*protocolisation*) des pratiques.

Dans l'exercice de sa profession, le travailleur social doit être en mesure d'affirmer son identité et sa vision spécifique des problèmes et de l'intervention, qui s'appuient sur une solide connaissance et confiance envers l'expertise, la valeur et la pertinence de sa profession. Il doit de plus contribuer au développement social en fonction de l'évolution des problèmes sociaux et des enjeux de développement social, sur le plan des communautés géographiques, des groupes et des organisations communautaires et sociales.

#### 2.3.5 Pratique réflexive et développement professionnel

Le travailleur social développe son jugement professionnel par l'exercice d'une pratique réflexive, au cœur de l'action. Cette pratique réflexive permet l'analyse de ses interventions, de sa pratique, pour en retirer des apprentissages transférables dans ses actions à venir. Le professionnalisme

---

<sup>10</sup> Alary, J. (2009). Le travail social comme discipline pratique. *Intervention*. No 131, hiver 2009, p. 42-53.

<sup>11</sup> Voir : Morin, P. (2007). Les pratiques d'action communautaire en milieu HLM : approche méthodologique <http://www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/publications/0000021246.pdf>, Centre de santé et des services sociaux Jeanne-Mance <http://jeunessecentresud.org/html/orgcommm.html>, Lachapelle, R (2003) L'organisation communautaire en CLSD. Les Presses de l'Université Laval : collection travail social.

qui en résulte implique, au besoin, la mobilisation et la maîtrise de ressources spécifiques (grilles, protocoles, guides de pratique) nécessitant souvent d'être adaptées aux situations particulières des personnes, des familles, des groupes ou des communautés concernés, ce qui suppose une bonne capacité de jugement professionnel éclairé et un ressourcement constant par la formation continue.

## 2.4 Une vision transversale des contenus de formation

Les contenus de la formation universitaire à l'intervention en travail social devraient comprendre et permettre l'appropriation d'autres éléments transversaux.

### 2.4.1 Problématiques sociales, enjeux sociopolitiques et processus d'intervention

La connaissance des lois, des institutions, des champs de pratique et des programmes sociaux qui correspondent aux problématiques sociales est incontournable comme fondements et cadres de l'intervention, de même que les contextes, les approches et les enjeux sociaux présents dans l'élaboration, la transformation et l'application de ces grandes législations et mesures sociales. La connaissance des données objectives, l'analyse sociopolitique et les enjeux éthiques se rapportant aux grandes problématiques sociales doivent éclairer le processus d'intervention. En particulier, les personnes, les groupes et les communautés doivent composer, de plus en plus, avec des situations sociales qui nécessitent notamment une compréhension large des questions d'immigration, d'interculturalité, de santé mentale et d'environnement afin d'éviter une intervention étroite et décontextualisée auprès d'une clientèle souvent très vulnérable, volontaire ou non.

L'intégration de différentes composantes (biologique, psychologique, sociale) doit être favorisée dans l'approche d'évaluation d'une situation de façon à tenir compte des interactions entre ces trois dimensions et leurs effets sur l'expérience sociale des personnes, des familles, des groupes et des communautés. S'ajoute à ces trois composantes, la nécessité de prendre en compte les dimensions culturelles, religieuses et spirituelles de la personne. Plus spécifiquement, la connaissance des déterminants sociaux et des inégalités en santé qui en découlent doit faire partie intégrante du processus d'évaluation<sup>12</sup>.

### 2.4.2 Les activités liées au projet de loi 21

Même si le PL 21 ne traite pas de l'ensemble des activités qui relèvent du travail social, il cible toutefois des activités qui ont été jugées à risque de préjudice pour les personnes vulnérables (voir la section 2.2.4 du document). Dans ce contexte, il s'avère essentiel que les connaissances et les compétences en lien avec ces évaluations spécifiques soient traitées dans le cadre de la formation universitaire. Au-delà des connaissances des législations liées à ces dix activités, la formation doit assurer une connaissance des problématiques spécifiques concernées par cette législation. L'acquisition de ces compétences est essentielle pour tout finissant voulant intégrer le marché du travail.

---

<sup>12</sup> « La Commission envisage les déterminants sociaux de la santé dans leur ensemble. Le mauvais état de santé des pauvres, le gradient social de la santé dans les pays et les profondes inégalités sanitaires entre pays sont dus à une répartition inégale du pouvoir, des revenus, des biens et des services aux niveaux mondial et national, aux injustices qui en découlent dans les conditions de vie concrètes des individus (accès aux soins, scolarisation et éducation, conditions de travail, loisirs, habitat, communauté, ville) et leurs chances de s'épanouir. » Organisation mondiale de la santé, *Comblant le fossé en une génération*, 2008, p.1.

## 2.5 Intégration et autonomie : assises de la formation

Les conditions actuelles de pratique dans les milieux institutionnels et communautaires sont davantage influencées par un contexte organisationnel d'interdisciplinarité et de partenariat inter-organisationnel ainsi que par des lacunes au plan des ressources d'encadrement. Elles nécessitent, dès l'entrée en pratique, plus d'autonomie et d'expertise professionnelles. En conséquence, le degré initial d'acquisition des compétences devrait être défini comme la « capacité de mener de façon autonome un processus complet d'intervention<sup>13</sup> ». Ceci suppose l'intégration de l'ensemble des savoirs (connaissances, savoir-faire/être/dire/écrire) amenant à se mobiliser et à continuer de se développer.

### 1 - En regard de la méthodologie d'intervention :

- Maîtrise du processus générique d'intervention en travail social, à des fins de développement, de protection sociale, de prévention, d'aide ou d'accompagnement;
- Connaissance théorique et intégration pratique des trois méthodes d'intervention en travail social et des modèles de leur intégration;
- Maîtrise d'au moins une des trois méthodes.

### 2 - En regard des compétences transversales, la capacité initiale :

- D'établir et de maintenir des collaborations professionnelles, intersectorielles et partenariales;
- D'actualiser une pratique éthique, critique et réflexive;
- De contribuer à son développement professionnel et à l'évolution de la profession.

La formation pratique a constitué une signature pédagogique essentielle de la formation en travail social et doit le demeurer. L'Ordre se préoccupe des conditions actuelles de ce volet déterminant de la formation dans sa réalisation à travers les stages, compte-tenu des contextes et des conditions actuelles de pratique professionnelle en travail social.

Au-delà de ces considérations importantes, une réflexion doit être faite et un positionnement doit être pris en regard des conditions favorisant la qualité de la formation pratique, en vue d'assurer l'acquisition des compétences de base attendues au terme de la formation universitaire. Cette qualité devrait passer par une stratégie pédagogique qui recherche et favorise l'intégration continue de la théorie et de la pratique, aussi bien dans les activités académiques à l'université qu'à travers les stages. Le stage représente le volet de la « formation par la pratique » permettant à l'étudiant de se connaître et de s'outiller comme intervenant et d'acquérir une capacité d'analyse lui permettant de relier les situations-problèmes et l'intervention aux théories et approches d'intervention connues et aux savoirs présents dans les milieux de pratiques.

Le cheminement de la formation favoriser l'enrichissement mutuel des diverses composantes de contenu (de nature théorique et factuelle, liées aux normes méthodologiques, légales et déontologiques et aux enjeux éthiques). L'étudiant devrait se voir proposé un parcours qui l'expose rapidement et progressivement à la pratique et qui vise à ce que l'intégration théorie-pratique se fasse dans les deux sens. Ce parcours devrait permettre à l'étudiant une appropriation continue des savoirs et l'amener graduellement à se développer dans un positionnement et un style personnel en tant que professionnel du travail social. Il pourra ainsi se construire une expertise et une identité professionnelles qui l'habilleront dans l'exercice d'une pratique initiale autonome. La formation devrait

---

<sup>13</sup> Voir la note de bas de page (p.6) sur les situations habituelles.

par ailleurs offrir au nouveau diplômé les conditions et les outils de base lui permettant de *mener un processus d'intervention sociale de façon autonome*, soit la capacité d'utiliser un cadre et des outils d'analyse rigoureux et de s'insérer dans un contexte de pratique où il doit savoir manœuvrer dans des organisations complexes et bureaucratisées.

En travail social, le stage représente l'activité ultime d'intégration du bagage théorique accumulé tout au long de la formation académique. Le milieu de stage, lieu formateur, doit s'engager à offrir aux stagiaires la possibilité d'explorer les différents domaines de compétences en travail social<sup>14</sup>. Le stage devrait également permettre à l'étudiant de découvrir sa fonction, de décliner ses capacités professionnelles en termes de compétences et de pouvoir s'observer dans une activité.

### 2.5.1 Formation méthodologique et pratique réflexive

Le travail social se présente d'abord comme une profession reconnue dans le système professionnel. Cependant, il est aussi courant dans les milieux académiques de l'associer à une discipline par les corpus théoriques et méthodologiques spécifiques développés, depuis les 50 dernières années en particulier, ce qui lui permet de revendiquer une place distincte dans le champ des sciences sociales. Pour faire la jonction entre ces deux visions de la discipline et de la profession, nous référons également à la notion de discipline pratique, laquelle traduit bien sa visée première d'intervention, appuyée sur des fondements à la fois théoriques et scientifiques.

La formation doit aussi mener à l'acquisition de connaissances et d'habiletés de base en recherche afin de pouvoir juger de la qualité des sources de connaissances et de participer activement au développement de celles-ci par la contribution à la recherche. De même, l'esprit scientifique, alimenté par la pensée critique et la rigueur méthodologique qui en découle, constituent des incontournables pour l'exercice du jugement professionnel en travail social et la conduite du processus d'intervention. Cette rigueur méthodologique doit maintenant se combiner de plus en plus à la réflexion éthique, dont l'approche et les outils d'analyse et d'intervention sont devenus indispensables dans le corpus de formation de base de l'intervention en travail social. Cette même rigueur permettra de composer de façon appropriée avec les multiples dilemmes éthiques que comportent les pratiques, qu'elles soient individuelles, de groupe ou communautaires (comme pour toute autre profession connexe), en enrichissant le regard spécifique que le travailleur social porte sur les problèmes sociaux et les situations vécues par les acteurs en demande de services ou en mode d'en recevoir.

La formation scientifique, qui doit être ouverte aux paradigmes humanistes et aux approches qualitatives et quantitatives, doit être complétée par le développement d'une capacité réflexive reconnaissant que l'intervention sociale implique les savoirs d'expérience dans la production de la connaissance et dans le développement professionnel.

---

<sup>14</sup> Cette préoccupation rejoint la notion de « stage qualifiant » : « (...) une formation pratique, directement liée au projet pédagogique, qui participe à l'acquisition des compétences. Cette formation pratique est mise sur un pied d'égalité avec la formation théorique, tout en y étant reliée. » (Fourdrignier, M. « Transformations des politiques publiques et évolution des formations sociales : de la logique de la qualification à la logique de la compétence », I.R.T.S. de Lorraine, Épinal, 5 avril 2011, p.4).

### 3. LE RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES ET DE FORMATION

La nomenclature proposée s'articule autour de quatre grands domaines de compétences, présentés comme les axes structurants d'une vision générale et intégrée de la pratique actuelle de la profession du travail social, abordée aussi comme discipline pratique. Ces domaines sont définis comme objets spécifiques distincts aux fins de l'analyse, mais sont en pratique imbriqués de façon complémentaire et non exclusive (*comme les brins d'un cordage*), de sorte qu'il est difficile de les isoler concrètement l'un de l'autre et non pertinent de les hiérarchiser.

Les quatre domaines proposés sont :

- 1- Une pratique éthique, critique et réflexive;
- 2- Un processus d'intervention sociale auprès des individus, des familles, des groupes et des collectivités;
- 3- Des collaborations professionnelles, intersectorielles et partenariales;
- 4- Une contribution à son développement professionnel et à l'évolution de la profession.

Chacun de ces domaines regroupe un certain nombre de compétences qui les définissent<sup>15</sup>, pour un total de dix compétences, lesquelles se partagent en 51 composantes, lesquelles représentent les dimensions de l'agir professionnel. Le tableau synthèse (à la fin du document) propose une vue d'ensemble de la nomenclature. Si les définitions des domaines en compétences et des composantes ne relèvent pas d'un choix arbitraire, les délimitations fonctionnelles de celles-ci peuvent varier en nombre et en étendue. Ce qui importe c'est que les délimitations retenues représentent l'ensemble des dimensions de l'agir professionnel couvert par un domaine.

---

<sup>15</sup> À l'exception du domaine 3 qui ne compte qu'une seule compétence.

*Référentiel de compétences  
des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux :*  
**DOMAINES, COMPÉTENCES ET SAVOIRS ASSOCIÉS**

Description des compétences nécessaires à l'exercice de la profession

<b>DOMAINE 1 : une pratique éthique, critique et réflexive.</b>	
<b>Compétence 1.1</b>	<b>Être capable de comprendre, de questionner, d'intégrer et d'appliquer les fondements éthiques du travail social dans sa pratique.</b>
<b>Composante 1.1.1</b>	Être capable de prendre conscience des différentes valeurs en présence (personnelles, professionnelles, organisationnelles, culturelles, sociales, etc.) pouvant contribuer à l'émergence et la résolution des dilemmes et enjeux éthiques.
<b>Composante 1.1.2</b>	Être capable d'identifier les enjeux éthiques dans la pratique, en tenant compte de la complexité des situations rencontrées.
<b>Composante 1.1.3</b>	Être capable d'interpréter et d'appliquer avec discernement les obligations inscrites au Code de déontologie.
<b>Composante 1.1.4</b>	Être capable d'identifier les lois, les règlements, les mesures et politiques sociales ainsi que les contextes organisationnels et pouvoir prendre en considération leur impact sur la pratique et sur les enjeux éthiques potentiels ou avérés.
<b>Composante 1.1.5</b>	Être capable d'appliquer un processus de délibération éthique individuellement ou collectivement.
<b>Composante 1.1.6</b>	Être capable d'émettre un jugement nuancé sur des dilemmes éthiques complexes.
<b>Compétence 1.2</b>	<b>Être capable d'exercer une pensée critique dans le cadre de sa pratique professionnelle.</b>
<b>Composante 1.2.1</b>	Être capable de démontrer les attitudes et habiletés associées à la pensée critique : interroger les idéologies politiques et les discours dans la construction des problèmes sociaux; prendre conscience de ses propres valeurs, croyances et préjugés; faire preuve d'intégrité intellectuelle; savoir remettre en question ses propres points de vue autant que ceux des autres.
<b>Composante 1.2.2</b>	Être capable de faire appel aux différentes sources de connaissances (données probantes, recherches, théories, savoirs d'expérience professionnelle) en maintenant un questionnement quant à la rigueur de leur processus de production, leur pertinence, leur apport, leurs limites et leur portée.
<b>Composante 1.2.3</b>	Être capable d'intégrer ces différentes sources de connaissances dans la prise de décision professionnelle.
<b>Composante 1.2.4</b>	Être capable d'organiser, de documenter et de communiquer son jugement professionnel basé sur un raisonnement logique et rigoureux.

<b>Compétence 1.3</b>	<b>Être capable d'agir selon une démarche réflexive dans sa pratique.</b>
<b>Composante 1.3.1</b>	Être capable d'identifier les impacts des actions posées et réajuster l'action au besoin.
<b>Composante 1.3.2</b>	Être capable d'utiliser des moyens et des outils dans le but de s'auto-évaluer tout au long de ses interventions et de sa pratique professionnelle.
<b>Composante 1.3.3</b>	Être capable de conjuguer les savoirs théoriques avec ceux issus de la pratique professionnelle et de l'expérience de vie.
<b>Composante 1.3.4</b>	Être capable de porter un regard critique sur sa pratique professionnelle en lien avec les valeurs du travail social.

**DOMAINE 2 : un processus d'intervention sociale  
avec les individus, familles, groupes et collectivités.**

<b>Compétence 2.1</b>	<b>Être capable de créer et de maintenir des liens sociaux de collaboration avec les acteurs concernés par les situations-problèmes en fonction des différentes méthodes d'intervention (individu, famille, groupe, communauté)</b>
<b>Composante 2.1.1</b>	Être capable d'établir et de maintenir une relation respectueuse de la diversité et de la singularité de la réalité des acteurs.
<b>Composante 2.1.2</b>	Être capable de favoriser l'autodétermination et concevoir l'acteur comme expert de sa situation.
<b>Composante 2.1.3</b>	Être capable de créer un espace de parole et d'ouverture qui favorise l'expression de la réalité singulière des acteurs, en la situant dans son contexte personnel, communautaire et social.
<b>Composante 2.1.4</b>	Être capable de reconnaître les enjeux reliés au travail en contexte d'intervention volontaire et non-volontaire et leurs impacts au niveau de l'intervention, notamment sur la communication.
<b>Compétence 2.2</b>	<b>Effectuer une évaluation du fonctionnement social, élaborer un plan d'intervention ou une stratégie concertée et déterminer la méthode d'intervention appropriée</b>
<b>Composante 2.2.1</b>	Être capable de recueillir les informations objectives et subjectives pertinentes à la situation-problème.
<b>Composante 2.2.2</b>	Être capable d'analyser les informations relatives à la situation-problème sur la base des connaissances théoriques et pratiques (problèmes sociaux, modèles, approches, etc.). Être capable de tenir compte de l'interaction entre les acteurs et leur environnement social en considérant les législations qui encadrent la pratique. Être capable de transposer cette compétence dans les activités professionnelles ciblées par le PL 21.
<b>Composante 2.2.3</b>	Être capable de formuler une opinion professionnelle cohérente avec l'évaluation de la situation qui précise les recommandations et l'orientation choisie.

<b>Composante 2.2.4</b>	Être capable de planifier une intervention sociale selon la méthode appropriée ou une stratégie adaptée au contexte de pratique et répondant aux exigences professionnelles et déontologiques.
<b>Composante 2.2.5</b>	Être capable de rédiger l'ensemble des documents appropriés à l'évaluation qui répondent aux critères professionnels et organisationnels.
<b>Compétence 2.3</b>	<b>Réaliser l'intervention sociale et évaluer le processus d'intervention.</b>
<b>Composante 2.3.1</b>	Être capable d'agir et de réagir avec pertinence (savoir quoi faire; aller au-delà du prescrit; être capable de choisir dans l'urgence; arbitrer, négocier, trancher; enchaîner des actions selon une finalité; tolérer l'incertitude; savoir gérer la complexité).
<b>Composante 2.3.2</b>	Être capable de reconnaître, de dénoncer et d'agir sur les rapports d'inégalité et de pouvoir, les situations d'injustice, les conditions d'oppression et de discrimination et être en mesure d'en appréhender les effets sur la réalité des acteurs.
<b>Composante 2.3.3</b>	Être capable d'allier des ressources et de les mobiliser dans un contexte de pratique donné.
<b>Composante 2.3.4</b>	Être capable de transposer dans une situation ultérieure, c'est-à-dire : d'utiliser ses connaissances et expériences pour interpréter et modéliser.
<b>Composante 2.3.5</b>	Être capable de rédiger l'ensemble des documents pertinents au suivi de l'intervention qui répondent aux critères professionnels, organisationnels et déontologiques.
<b>Composante 2.3.6</b>	Être capable d'évaluer les effets de l'intervention en sollicitant le point de vue des acteurs concernés, en référence aux objectifs établis au préalable.
<b>Composante 2.3.7</b>	Être capable d'ajuster le plan d'intervention et les stratégies d'intervention, si nécessaire, selon l'évolution de la situation.
<b>Composante 2.3.8</b>	Être capable de formuler des recommandations qui visent l'amélioration des conditions de vie des personnes et les services à la population.

**DOMAINE 3 : des collaborations professionnelles, intersectorielles et partenariales.**

<b>Compétence 3.1</b>	<b>Être capable d'établir et de maintenir des collaborations professionnelles et intersectorielles.</b>
<b>Composante 3.1.1</b>	Être capable d'établir et de maintenir des liens avec les collaborateurs et les partenaires potentiels.
<b>Composante 3.1.2</b>	Être capable d'expliquer et de faire valoir son rôle et sa contribution en lien avec sa vision disciplinaire spécifique, ses normes de pratique professionnelles et ses obligations déontologiques, dans un esprit de collaboration.
<b>Composante 3.1.3</b>	Être capable de clarifier et d'établir les zones de responsabilités partagées et spécifiques dans un cadre de collaboration professionnelle.

<b>Composante 3.1.4</b>	Être capable de maintenir l'équilibre entre l'autonomie et l'interdépendance dans les rapports de collaboration.
<b>Composante 3.1.5</b>	Être capable de favoriser la concertation avec les collaborateurs et partenaires internes et externes afin de développer le plan d'intervention ou le plan de service le plus approprié possible pour répondre aux besoins des acteurs concernés.
<b>Composante 3.1.6</b>	Être capable d'identifier les obstacles et les enjeux relationnels afin de résoudre des tensions, concilier des visions divergentes et gérer les conflits.
<b>Composante 3.1.7</b>	Être capable d'apporter sa contribution et de faire preuve de leadership au sein d'une équipe de travail.
<b>Composante 3.1.8</b>	Être capable d'analyser de façon critique et de prendre en compte les déterminants organisationnels qui encadrent la pratique.
<b>Composante 3.1.9</b>	Être capable de contribuer aux changements organisationnels requis afin de répondre toujours plus adéquatement aux besoins des personnes, familles, groupes et collectivités.

#### **DOMAINE 4 : une contribution à son développement professionnel et à l'évolution de la profession.**

<b>Compétence 4.1</b>	<b>Être capable de développer son identité professionnelle.</b>
<b>Composante 4.1.1</b>	Être capable d'utiliser le rôle, les valeurs et les habiletés spécifiques au travail social en relation avec celles des disciplines connexes.
<b>Composante 4.1.2</b>	Être capable d'utiliser la supervision et de recourir aux pairs pour évaluer et améliorer sa pratique en lien avec les fondements, les valeurs et les connaissances théoriques et expérientielles spécifiques au travail social.
<b>Composante 4.1.3</b>	Être capable d'affirmer et d'actualiser les valeurs et la finalité du travail social tout en portant un regard critique sur la profession.
<b>Compétence 4.2</b>	<b>Être capable d'assurer son développement professionnel.</b>
<b>Composante 4.2.1</b>	Être capable de s'engager dans un processus de développement continu sur les grands enjeux de société et les problèmes sociaux (en suivre l'évolution et connaître leur influence sur les rapports entre les personnes et les contextes de vie).
<b>Composante 4.2.2</b>	Être capable de tenir à jour et d'optimiser sa pratique en s'informant sur les analyses, recherches, nouvelles pratiques, politiques, lois et règlements qui encadrent la profession dans son champ de pratique.
<b>Composante 4.2.3</b>	Être capable de recourir à la formation continue par des activités de perfectionnement favorisant le développement de son identité professionnelle, de même que des formations spécialisées sur une problématique ou une méthode d'intervention liées à son champ de pratique.
<b>Composante 4.2.4</b>	Être capable d'utiliser les nouvelles technologies de communication dans le travail de recherche inhérent à sa pratique du travail social.

<b>Compétence 4.3</b>	<b>Être capable de contribuer au développement de la profession.</b>
<b>Composante 4.3.1</b>	Être capable de contribuer à des activités de formation et d'information en travail social (réalisation de documents audio-visuels, de documentaires, d'entrevues filmées, d'outils de formation, etc.).
<b>Composante 4.3.2</b>	Être capable de collaborer à la formation et au soutien des étudiants et des praticiens en début de carrière (supervision de stages, mentorat, consultations cliniques, conférences, animation d'atelier ou de cours, etc.).
<b>Composante 4.3.3</b>	Être capable de contribuer au développement de la recherche en travail social (recherche-action, analyse des pratiques ou évaluation de programmes, etc.).
<b>Composante 4.3.4</b>	Être capable de démontrer son engagement à maintenir un niveau d'excellence reconnu.

## SAVOIRS LES PLUS PERTINENTS ASSOCIÉS AUX COMPÉTENCES

La liste qui suit comprend les principaux savoirs associés à plusieurs domaines de l'ensemble des dix compétences du Référentiel.



### Les savoirs relatifs au champ du travail social

- Connaissances des effets des inégalités sociostructurelles, de la discrimination, de l'oppression et des injustices sociales, politiques et économiques sur le fonctionnement et le développement social des individus, familles, groupes et collectivités.
- Connaissances des déterminants sociaux, soit les déterminants structurels et les conditions de vie au quotidien qui sont à l'origine d'inégalités en santé.
- Connaissances et outils d'analyse des grands enjeux sociaux structurants de la société contemporaine qui touchent tous les âges et toutes les conditions sociales, notamment la complexification et l'alourdissement des problèmes sociaux (les nouvelles formes de pauvreté, la violence, l'augmentation des problèmes reliés à la santé mentale), l'augmentation des séparations et des divorces, du nombre de familles monoparentales et recomposées, le vieillissement de la population, etc.
- Connaissances en matière de comportement humain et d'environnement social et plus particulièrement une compréhension de la dynamique personne-milieu social, du développement à travers les étapes de la vie et de l'interaction des facteurs biologiques, psychologiques, sociaux, culturels et économiques dans la structuration du développement de la personne et de son comportement.
- Connaissances des législations, des politiques sociales, du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que des déterminants institutionnels et organisationnels qui ont un impact sur le champ d'exercice des travailleurs sociaux.
- Connaissances sur les familles, les couples, les personnes (enfants, adolescents, personnes âgées), les groupes et les collectivités en difficulté ou vulnérables.
- Connaissances critiques des origines, de l'évolution et des fonctions du travail social au Québec et ailleurs.
- Connaissances des professions et des métiers connexes (objet d'intervention et d'évaluation, spécificités et zones de chevauchement) qui facilitent la collaboration interprofessionnelle et le travail en équipe.
- Connaissances intégrées de son rôle professionnel, des rôles spécifiques des autres disciplines afin de faire valoir sa spécificité professionnelle.

- Connaissances des dynamiques, déterminants et mandats relationnels et organisationnels en contexte de collaboration professionnelle, intersectorielle et partenariale.
- Connaissances du fonctionnement des institutions et des organisations.
- Connaissances liées aux notions de développement professionnel et de formation continue.
- Connaissances de base des grands courants philosophiques des sciences humaines et sociales.
- Connaissances et intégration pratique des valeurs historiques du travail social qui encadrent la pratique (respect, dignité, solidarité, justice sociale, etc.).

# B

## Les savoirs relatifs aux fonctions du travailleur social

- La formation d'un travailleur social capable d'autocritique et d'exercer son jugement professionnel en fonction de l'orientation normative et axiologique de la profession.
- La prise en considération pratique du lien entre l'expérience de vie du travailleur social, son système de valeurs et la pratique du travail social.
- La préparation d'un travailleur social polyvalent, apte à l'exercice d'une pratique selon une approche globale, qui peut intervenir dans une variété de contextes, auprès d'hommes et de femmes ainsi qu'auprès d'individus issus de milieux ethnoculturels variés.
- Le développement d'une pensée critique et analytique ainsi que d'une conscience sociale engagée.
- Formation à l'éthique et à la résolution de problèmes éthiques.



## Les savoirs relatifs aux méthodes de pratique et à la maîtrise du processus d'intervention dans au moins une méthode

- Connaissance et maîtrise des processus, méthodes et habiletés d'évaluation et d'intervention sociale auprès des individus, familles, groupes et collectivités à des fins de développement, de protection dans des situations d'exception, de prévention, d'aide, de défense de droits (individuels-collectifs).
- Connaissances théoriques et pratiques des valeurs, de l'éthique, des théories et des techniques de la profession pour s'attaquer aux inégalités et aux injustices sociales, économiques et politiques.
- Connaissances théoriques et pratiques du processus de la recherche en travail social, (avec un accent sur la recherche appliquée, la pratique « réflexive » et des pratiques de recherche-action en support à ou inspirée par les pratiques) et de l'éthique relative à l'usage de la recherche et du recours aux données de recherche dans sa pratique.
- Connaissances des différents modes de communication (selon le contexte d'intervention approprié) tels que la communication écrite, verbale et non verbale.
- Connaissance de soi (intérêts, forces, limites, expériences de travail et connaissances acquises) dans le but de se situer dans une démarche de formation continue qui permette d'atteindre ses buts et aspirations.
- Connaissances et intégration pratique des principes et des processus liés à l'animation de groupes et au travail d'équipe.
- Connaissance et développement des différents types de leadership.
- Connaissances approfondies et critiques du rôle et de la fonction de la profession dans la société.
- Connaissances des processus d'apprentissage de la formation et d'encadrement professionnel.
- Développement d'une approche réflexive au cœur de sa pratique.



## LES DIX COMPÉTENCES ET LEUR NIVEAU D'ACQUISITION

Domaine	Compétence	Niveau d'acquisition <sup>16</sup>	Composante
<b>1) Une pratique éthique, critique et réflexive</b>	1.1 : Être capable de comprendre, de questionner, d'intégrer et d'appliquer les fondements éthiques du travail social dans sa pratique	<b>2</b>	1.1.1 Être capable de prendre conscience des différentes valeurs en présence
			1.1.2 Être capable d'identifier les enjeux éthiques dans la pratique
			1.1.3 Être capable d'interpréter et d'appliquer avec discernement les obligations inscrites au code de déontologie
			1.1.4 Être capable d'identifier les lois, les règles, les politiques sociales et contextes organisationnels et prendre en considération leur impact
			1.1.5 Être en mesure d'appliquer un processus de délibération éthique (individuel ou collectif)
			1.1.6 Être capable d'émettre un jugement nuancé sur des dilemmes éthiques complexes
	1.2 : Être capable d'exercer une pensée critique dans le cadre de sa pratique professionnelle	<b>1</b>	1.2.1 Être capable de démontrer les attitudes et les habiletés associées à la pensée critique
			1.2.2 Être capable de faire appel aux différentes sources de connaissances en maintenant un questionnement quant à leur rigueur, leur pertinence, leurs limites et leur portée
			1.2.3 Être capable d'intégrer ces différentes sources de connaissances dans la prise de décision professionnelle
			1.2.4 Être capable d'organiser, de documenter et de communiquer son jugement professionnel
	1.3 : Être capable d'agir selon une démarche réflexive dans sa pratique	<b>1</b>	1.3.1 Être capable d'identifier les impacts des actions posées et de réajuster l'action au besoin
			1.3.2 Être capable d'utiliser des moyens dans le but de s'auto-évaluer tout au long de ses interventions et de sa pratique
			1.3.3 Être en mesure de conjuguer les savoirs théoriques avec ceux issus de la pratique et de l'expérience de vie
1.3.4 Être capable de porter un regard critique sur sa pratique professionnelle en lien avec les valeurs du travail social			

<sup>16</sup> Pour la description des 3 niveaux de compétence à atteindre, voir l'annexe 1

Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux 2012

2) Un processus d'intervention sociale avec les individus, familles, groupes et collectivités	2.1 : Être capable de créer et de maintenir des liens sociaux de collaboration avec les acteurs concernés par les situations-problèmes en fonction des différentes méthodes (individu, famille, groupe, communauté)	1	2.1.1 Être capable d'établir et de maintenir une relation respectueuse de la diversité et singularité des acteurs
			2.1.2 Être capable de favoriser l'autodétermination et de concevoir l'acteur comme expert de sa situation
			2.1.3 Être capable de créer un espace de parole et d'ouverture en situant les acteurs dans leur contexte personnel, communautaire et social
			2.1.4 Être capable de reconnaître les enjeux reliés au travail en contexte d'intervention volontaire et non-volontaire et leurs impacts notamment sur la communication
	2.2 : Être capable d'effectuer une évaluation du fonctionnement social, élaborer un plan d'intervention ou une stratégie concertée et déterminer la méthode d'intervention appropriée	1	2.2.1 Être capable de recueillir les informations objectives et subjectives pertinentes à la situation-problème
			2.2.2 Être capable d'analyser les informations sur la base des connaissances théoriques et pratiques et de l'interaction entre les acteurs et leur environnement social, en considérant les législations qui encadrent la pratique. Être capable de transposer cette compétence dans les milieux ciblés par le PL 21 (voir la liste des activités spécifiques concernées par le PL 21 à l'annexe 2)
			2.2.3 Être capable de formuler une opinion professionnelle, précisant les recommandations et l'orientation choisie
			2.2.4 Être capable de planifier une intervention sociale selon la méthode appropriée, adaptée au contexte de pratique
			2.2.5 Être capable de rédiger l'ensemble des documents appropriés à l'évaluation du fonctionnement social
	2.3 : Être capable de réaliser l'intervention sociale et évaluer le processus d'intervention	1	2.3.1 Être capable d'agir et de réagir avec pertinence, au-delà du prescrit en tenant compte de l'urgence et de la complexité de la situation
			2.3.2 Être capable de reconnaître, de dénoncer et d'agir sur les rapports d'inégalité et de conditions d'oppression
			2.3.3 Être capable d'allier des ressources et de les mobiliser dans un contexte de pratique donné
2.3.4 Être capable de transposer ses connaissances et expériences pour une interprétation appropriée de la situation			
2.3.5 Être capable de rédiger l'ensemble des documents pertinents au suivi de l'intervention			
2.3.6 Être capable d'évaluer les effets de l'intervention, en sollicitant le point de vue des acteurs concernés			
2.3.7 Être capable d'ajuster le plan d'intervention et les stratégies associées selon l'évolution de la situation			
2.3.8 Être capable de formuler des recommandations qui visent l'amélioration des conditions de vie et des services à la population			

Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux 2012

<p>3) Des collaborations professionnelles, intersectorielles et partenariales</p>	<p>3.1 : Être capable d'établir et de maintenir des collaborations professionnelles et intersectorielles</p>	<p>1</p>	3.1.1 Être capable d'établir et de maintenir des liens avec les collaborateurs et les partenaires potentiels
			3.1.2 Être capable d'expliquer et de faire valoir son rôle et sa contribution dans un esprit de collaboration
			3.1.3 Être capable de clarifier et d'établir des zones de responsabilités partagées dans un cadre de collaboration
			3.1.4 Être capable de maintenir l'équilibre entre l'autonomie et l'interdépendance dans les rapports de collaboration
			3.1.5 Être capable de favoriser la concertation avec les collaborateurs et partenaires internes et externes
			3.1.6 Être capable d'identifier les obstacles et les enjeux relationnels afin de concilier les visions divergentes et gérer les conflits
			3.1.7 Être capable d'apporter sa contribution et de faire preuve de leadership au sein de l'équipe de travail
			3.1.8 Être capable d'analyser de façon critique les déterminants organisationnels qui encadrent la pratique
			3.1.9 Être capable de contribuer aux changements organisationnels requis afin de répondre aux besoins des personnes, des familles, des groupes et des collectivités

Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux 2012

<b>4) Une contribution à son développement professionnel et à l'évolution de la profession</b>	<b>4.1 : Être capable de développer son identité professionnelle</b>	<b>1</b>	4.1.1 Être capable d'utiliser le rôle, les valeurs et les habiletés spécifiques au travail social en lien avec celles des autres disciplines connexes
			4.1.2 Être capable d'utiliser la supervision et de recourir aux pairs pour évaluer et améliorer sa pratique
			4.1.3 Être capable d'affirmer et d'actualiser les valeurs et la finalité du travail social en portant un regard critique sur la profession
	<b>4.2 : Être capable d'assurer son développement professionnel</b>	<b>1</b>	4.2.1 Être capable de s'engager dans un processus de développement continu sur les enjeux de société et problèmes sociaux
			4.2.2 Être capable de tenir à jour et d'optimiser sa pratique en s'informant sur les recherches, nouvelles pratiques qui encadrent la profession
			4.2.3 Être capable de recourir à la formation continue par des activités de perfectionnement
			4.2.4 Être en mesure d'utiliser les technologies de l'information dans le travail de recherche inhérent à sa pratique
	<b>4.3 : Être capable de contribuer au développement de la profession</b>	<b>3</b>	4.3.1 Être capable de contribuer à des activités de formation et d'information en travail social
			4.3.2 Être capable de collaborer à la formation et au soutien des étudiants et des praticiens en début de carrière
			4.3.3 Être capable de contribuer au développement de la recherche en travail social
4.3.4 Être capable de démontrer son engagement à maintenir un niveau d'excellence reconnu			

## ANNEXE 1

Les situations habituelles : **Les situations habituelles** sont les contextes dans lesquels la situation problème présentée par un individu, un couple, une famille ou une collectivité est d'une envergure ou d'un degré de complexité correspondant à ce qu'un travailleur social débutant est susceptible de rencontrer.

Les trois niveaux de maîtrise de l'acquisition d'une compétence au seuil de l'emploi :

- Niveau 1 : À la fin de sa formation, l'étudiant sera **capable de travailler de façon autonome** à l'égard de **l'ensemble des composantes** de la compétence dans une situation habituelle (incluant les activités du PL 21);
- Niveau 2 : À la fin de sa formation, l'étudiant sera **capable de travailler de façon autonome** à l'égard de **la majorité des composantes** de cette compétence dans une situation habituelle;
- Niveau 3 : À la fin de sa formation, l'étudiant **aura les connaissances et les habiletés à l'égard des composantes** de cette compétence, mais pourrait avoir besoin d'être supervisé ou de consulter un expert, un comité d'experts ou des travailleurs sociaux plus expérimentés.

## ANNEXE 2

### EXTRAIT DU PL 21

5. L'article 37.1 du Code des professions est modifié :

1° par l'insertion, après le paragraphe 1°, des suivants :

« 1.1° l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec :

« 1.1.1° pour l'exercice de la profession de travailleur social :

« a) évaluer une personne atteinte d'un trouble mental ou neuropsychologique attesté par un diagnostic ou par une évaluation effectuée par un professionnel habilité;

« b) évaluer une personne dans le cadre d'une décision du Directeur de la protection de la jeunesse ou du tribunal en application de la Loi sur la protection de la jeunesse (chapitre P-34.1);

« c) évaluer un adolescent dans le cadre d'une décision du tribunal en application de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (Lois du Canada, 2002, chapitre 1);

« d) évaluer une personne en matière de garde d'enfants et de droits d'accès;

« e) évaluer une personne qui veut adopter un enfant;

« f) procéder à l'évaluation psychosociale d'une personne dans le cadre des régimes de protection du majeur ou du mandat donné en prévision de l'incapacité du mandant;

« g) déterminer le plan d'intervention pour une personne atteinte d'un trouble mental ou présentant un risque suicidaire qui est hébergée dans une installation d'un établissement qui exploite un centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation;

« h) évaluer un enfant qui n'est pas encore admissible à l'éducation préscolaire et qui présente des indices de retard de développement dans le but de déterminer des services de réadaptation et d'adaptation répondant à ses besoins;

« i) décider de l'utilisation des mesures de contention dans le cadre de l'application de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) et de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (chapitre S-5);

« j) décider de l'utilisation des mesures d'isolement dans le cadre de l'application de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris;





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

255, Crémazie Est, bureau 520  
Montréal, Québec  
H2M 1M2

MÉTRO CRÉMAZIE



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

**L'HUMAIN. AVANT TOUT.**

[www.otstcfq.org](http://www.otstcfq.org)