

Les travailleurs sociaux à l'aube du troisième millénaire



Ordre professionnel
des travailleurs sociaux
du Québec

Les états généraux
de la profession

Rapport Final

OPTSQ, Montréal, décembre 1999

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	3
Chapitre 1 : LA DÉMARCHE DES ÉTATS GÉNÉRAUX	3
Chapitre 2 : LA RÉFLEXION QUI A PRÉCÉDÉ ET PRÉPARÉ LES CONSULTATIONS	4
2.1 LES PRINCIPAUX CHANGEMENTS QUI ONT EU DES IMPACTS SUR NOTRE PROFESSION	4
2.2 LES ENJEUX QUI CONFRONTENT LA PROFESSION À L'AUBE DU TROISIÈME MILLÉNAIRE	6
Chapitre 3 : LA PERTINENCE DE LA PROFESSION	7
3.1 CONSTATS	7
3.2 ANALYSE	7
3.3 ORIENTATIONS	8
Chapitre 4 : L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX	9
4.1 CONSTATS	9
4.2 ANALYSE	10
4.3 ORIENTATIONS	10
Chapitre 5 : LA COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX	11
5.1 CONSTATS	11
5.2 ANALYSE	13
5.3 ORIENTATIONS	14
Chapitre 6 : LA FORMATION DES TRAVAILLEURS SOCIAUX	15
6.1 CONSTATS	15
6.2 ANALYSE	15
6.3 ORIENTATIONS	16
CONCLUSION	16
LISTE DES ORIENTATIONS PRÉCONISÉES	17
RÉFÉRENCES	19

INTRODUCTION

Au début de l'année 1998, l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec (OPTSQ), dans un rôle de catalyseur des forces vives de la profession du travail social au Québec, a entrepris une démarche importante : la tenue des États généraux de la profession, en collaboration avec le Regroupement des unités de formation universitaire en travail social du Québec (RUFUTSQ) à titre de partenaire principal. Ce rapport final présentera une synthèse des principales idées et orientations qui ressortent de ces travaux.

Après avoir rappelé la démarche poursuivie, on présentera un résumé de la réflexion qui a précédé les consultations et qui s'est traduite par la publication d'un document de réflexion qui a été adressé à tous les membres de l'Ordre et à ses partenaires en juin 1998^①. Les chapitres 3 à 6 feront état des constats qui se dégagent des discussions tenues lors des consultations par rapport à chacun des grands thèmes, de l'analyse de ces constats et des orientations retenues par les membres du Bureau afin d'aider la profession à faire face aux défis du troisième millénaire.

Chapitre 1 : LA DÉMARCHE DES ÉTATS GÉNÉRAUX

Tel que précisé dans le document de réflexion précité^②, « cette démarche consiste, en deux mots, à prendre un temps d'arrêt pour faire le point sur les enjeux actuels qui confrontent le travail social^③ comme profession, afin de dégager certaines orientations qui nous prépareront à entrer de plein pied dans le vingt et unième siècle, en étant conscients des adaptations, sinon des virages qu'il nous faut opérer pour continuer à être pertinents comme profession ».

Dans le même document, étaient d'abord décrits brièvement les changements qui ont eu un impact sur la profession et sur la pratique du travail social. En second lieu, étaient exposés succinctement les principaux enjeux qui confrontent la profession du travail social à l'aube du troisième millénaire. Enfin, par rapport à chacun de ces enjeux, des questions spécifiques étaient formulées qui ont été soumises aux membres et aux partenaires de l'Ordre lors des consultations qui ont suivi à l'automne 1998.

Les consultations auprès des membres se sont déroulées en deux temps : d'abord, des *forums régionaux* d'une journée ont eu lieu en septembre et octobre 1998 dans chacune des 13 régions du Québec, sous la responsabilité des exécutifs régionaux de l'Ordre^④. Puis, le 14 novembre 1998, un *forum national* a eu lieu à Montréal auquel ont participé plus de deux cents travailleurs sociaux, professeurs et étudiants des milieux universitaires. Un bon nombre de participants au forum national avaient déjà participé à un forum régional. Quant aux partenaires consultés^⑤, ils ont été invités à faire part à l'Ordre, par le biais d'un mémoire, de leurs

① *Les travailleurs sociaux à l'aube du troisième millénaire*, document de réflexion préparatoire à la tenue des forums régionaux, OPTSQ, Montréal, juin 1998.

② *Ibid.*

③ Pour simplifier la présentation de ce document, nous n'utiliserons que l'expression *travail social*, même si les deux appellations *service social* et *travail social* sont couramment employées pour désigner notre profession.

④ Plus de 500 personnes y ont participé.

⑤ Il s'agit des organismes suivants :

- Le RUFUTSQ
- Les directions des Écoles et départements de service social du Québec
- L'Association des CLSC et des CHSLD du Québec
- L'Association des centres jeunesse du Québec
- Le juge en chef, Chambre de la famille, Cour supérieure du Québec
- Le juge en chef, Chambre de la jeunesse, Cour du Québec
- Le Regroupement des enseignantes et des enseignants collégiaux en techniques de travail social
- L'Association des hôpitaux du Québec

commentaires, suggestions et recommandations sur l'état actuel et l'avenir de la profession. Un document-synthèse des comptes rendus des forums régionaux et des mémoires reçus a été remis aux participants au forum national⁶.

Outre le RUFUTSQ qui a tenu une journée d'échanges sur les États généraux (journée à laquelle le Comité organisateur de l'Ordre était invité et a participé), les instances suivantes ont fait parvenir des mémoires ou d'autres formes de commentaires écrits ou audiovisuels :

- Les professeurs en travail social de l'UQAM (Montréal), de l'UQAC (Chicoutimi) et de l'UQAT (Abitibi-Témiscamingue);
- Les étudiants en service social de l'Université de Montréal et de l'UQAT;
- Les étudiants en travail social du cégep du Vieux-Montréal (à leur initiative);
- L'Association des CLSC et des CHSLD du Québec;
- L'Association des centres jeunesse du Québec;
- Les centres jeunesse de Montréal (à leur initiative);
- Le juge en chef, Chambre de la jeunesse, Cour du Québec;
- Le Regroupement des enseignantes et des enseignants collégiaux en techniques de travail social.

Chapitre 2 : LA RÉFLEXION QUI A PRÉCÉDÉ ET PRÉPARÉ LES CONSULTATIONS

Afin d'éviter les répétitions, on ne rappellera ici que les points principaux de la réflexion qui a précédé et préparé les consultations, telle qu'exposée dans le document déjà cité⁷. Essentiellement, il s'agit d'un bref exposé des principaux changements survenus au cours des dernières années et qui ont eu des impacts sur la profession de travail social; et à la lumière de ces changements, une description des enjeux majeurs qui confrontent la profession de travail social à l'aube du troisième millénaire.

2.1 LES PRINCIPAUX CHANGEMENTS QUI ONT EU DES IMPACTS SUR LA PROFESSION

Les changements dans la société elle-même

Au premier rang des changements qui ont eu un impact important sur notre société figurent deux phénomènes majeurs, soit : la mondialisation et la restructuration de l'économie et le néo-libéralisme économique, qui ont provoqué la réémergence de valeurs telles que l'individualisme, la performance et la recherche du profit. Par ailleurs, les changements technologiques ont entraîné l'exclusion d'une proportion grandissante de la population du marché du travail et leur marginalisation au plan économique et social. L'appauvrissement de larges couches de la population s'en est suivi, touchant de façon particulière les femmes. Enfin, l'augmentation vertigineuse du travail précaire et irrégulier affecte profondément la vie des individus et des familles. Au même moment, la crise des finances publiques a provoqué un désengagement de l'État et attaqué de plein front le principe d'universalité des programmes sociaux. Les nouvelles technologies apportent de profonds changements dans la conception même du monde et ont des impacts importants sur nos vies et sur notre travail. Enfin, la montée de l'importance du droit dans la société s'est traduite par des rapports interpersonnels de plus en plus contractuels et balisés par des chartes et des lois.

⁶ (suite) - La Table des regroupements provinciaux des organismes communautaires et bénévoles
- Le Regroupement des ressources alternatives en santé mentale du Québec
- L'Association des directeurs d'école de Montréal

⁶ OPTSQ, États généraux de la profession, Forum national, 14 novembre 1998, *Document synthèse des comptes rendus des forums régionaux et des mémoires reçus*, Montréal, novembre 1998.

⁷ Le lecteur qui désire plus de détails pourra consulter le document de réflexion déjà cité, ainsi que les comptes rendus du forum national.

Les changements dans l'organisation et la distribution des services socio-sanitaires

Depuis le début de la présente décennie, on a assisté au Québec à une transformation majeure du réseau public des services de santé et des services sociaux, au plan des structures, de l'administration et du financement. Cette transformation s'est caractérisée par des virages : virage ambulatoire et virage milieu, qui ont mis l'accent sur une plus grande responsabilisation de la famille et du milieu naturel, incluant les organismes communautaires, dans la prise en charge des personnes atteintes de maladie physique et mentale ou de problèmes sociaux et psychosociaux divers. L'intention de l'État était de renforcer les mécanismes naturels d'entraide dans la communauté, de régénérer le tissu social, de responsabiliser la famille et les proches par rapport à leurs membres, et également de diminuer les coûts du système. Tous ces objectifs étaient donc positifs, un rééquilibrage des responsabilités étant devenu nécessaire, et les nouvelles technologies rendant possible une diminution des recours à l'hospitalisation et de la durée des séjours en milieu hospitalier. En ce qui concerne les personnes présentant des problèmes psychosociaux et des problèmes de santé mentale, l'intervention en milieu naturel est un progrès certain par rapport au recours trop fréquent à l'institutionnalisation et au placement en général que l'on a connu jusqu'ici.

Malheureusement, étant donné que ces transformations se sont effectuées en même temps qu'une opération majeure de redressement des finances publiques, les impératifs d'ordre administratif et budgétaire semblent avoir prévalu sur les principes énoncés plus haut, si bien que la mise en place des ressources nécessaires à la prise en charge par les milieux de vie n'a pas toujours suivi les virages effectués. Par ailleurs, l'accès de plus en plus limité à des ressources d'hébergement a alourdi davantage la tâche des proches et de la communauté. Parallèlement, on a observé la montée rapide de la privatisation des services, ce qui fait craindre la mise en place d'un système de santé et de services sociaux à deux vitesses.

Les changements dans le contexte professionnel de la pratique

La pratique des travailleurs sociaux devient de plus en plus balisée et modelée par un grand nombre de lois, de règles, de politiques et procédures, de protocoles d'intervention. Toutes ces balises peuvent être des guides et des soutiens utiles aux intervenants pour les aider à donner des services de qualité. Cependant, leur usage peut également comporter des dangers, dont celui d'inciter les intervenants à appliquer des directives générales et des recettes plutôt que d'exercer leur jugement professionnel. Cela se produit par exemple lorsque les modèles d'intervention eux-mêmes et le nombre maximal d'entrevues sont prédéterminés par les gestionnaires plutôt qu'établis par le professionnel après une évaluation des besoins à partir des connaissances et des normes de sa profession. Il y a lieu alors de se demander s'il s'agit toujours d'une pratique professionnelle et personnalisée, ou si ce n'est pas devenu une pratique standardisée; si c'est toujours l'intérêt du client qui prime, comme l'indiquent les missions des organismes, ou si ce n'est pas plutôt l'intérêt de l'organisation elle-même qui prévaut.

Un autre changement important est que les travailleurs sociaux reçoivent de moins en moins de supervision et de consultation professionnelles pour les guider et les soutenir dans leur pratique professionnelle.

La pratique sociale se fait maintenant en contexte multidisciplinaire, ce qui est en soi un progrès par rapport à un contexte où chacun intervenait plutôt de façon isolée. À condition bien sûr que les intervenants *travaillent réellement de façon interdisciplinaire*, en alliant leurs compétences respectives pour donner un meilleur service au client, tout en respectant la spécificité de chaque profession. De plus, la pratique du travail social s'exerce assez souvent maintenant dans le feu de l'action, en compagnie de plusieurs autres intervenants et usagers, en partageant la vie et les tâches quotidiennes de ceux-ci. Enfin, cette pratique requiert du travailleur social de faire appel à la polyvalence de sa formation, en faisant des interventions individuelles, de groupe et collectives.

L'Office des professions du Québec a annoncé en 1997 un important projet de réforme du système professionnel, qui fournirait aux ordres professionnels l'occasion de préciser leur champ descriptif et leurs actes

réservés. On vise à ce que chaque ordre puisse exercer un meilleur contrôle sur la pratique dans son champ respectif et ainsi mieux protéger le public. Mais la mise en place de cette réforme se fait attendre.

Les changements dans les milieux de formation en travail social

Les compressions budgétaires dans les milieux de formation ont amené une diminution des effectifs professoraux, de la durée et de l'encadrement des stages, de la stabilité du bassin des superviseurs. Les attentes des employeurs semblent contradictoires concernant la compétence attendue des diplômés : on veut qu'ils aient à la fois une solide formation générique, mais aussi qu'ils soient spécialisés dès leur sortie de l'université dans plusieurs problématiques complexes. Par contre, des employeurs transforment plusieurs postes de diplômés universitaires en postes de techniciens en travail social, afin de diminuer les coûts de main-d'œuvre.

De leur côté, les étudiants en travail social subissent l'influence des conditions sociales et économiques actuelles. Plusieurs optent pour le programme de techniques en travail social, même s'ils ont l'intention de poursuivre leurs études au niveau du baccalauréat. Par ailleurs, le retour aux études d'étudiants adultes rend la clientèle étudiante plus hétérogène.

Les partenaires des milieux collégial et universitaire discutent d'harmonisation des programmes entre les deux niveaux, afin de faciliter le passage des étudiants de l'un à l'autre. Mais, parallèlement, le ministère de l'Éducation a proposé, en novembre 1997, un projet de programme enrichi de formation collégiale en techniques de travail social, programme qui introduit une confusion entre les niveaux de formation plutôt que de clarifier les limites du programme de niveau collégial par rapport au programme de baccalauréat.

2.2 LES ENJEUX QUI CONFRONTENT LA PROFESSION À L'AUBE DU TROISIÈME MILLÉNAIRE

Le premier enjeu concerne la **pertinence** même de la profession de travail social. L'émergence de nouvelles valeurs et de nouvelles conceptions des rapports sociaux amène les travailleurs sociaux à se demander si ce qui caractérise leur profession conserve toute sa pertinence. La valeur fondamentale de la personne et son droit inconditionnel au respect, qui sont reconnus comme des postulats de base de leur profession, demeurent-ils toujours d'actualité? La promotion de la justice sociale et la lutte contre les inégalités sociales sont-elles toujours essentielles à leurs yeux? Une vision large et multidimensionnelle de la réalité sociale et de l'intervention, caractéristique de la profession, se justifie-t-elle toujours dans une société qui valorise plutôt des interventions étroites, réduites à ce qui peut être mesuré, compté, contrôlé à court terme?

Le second enjeu est l'**identité professionnelle** des travailleurs sociaux. Le contexte actuel de la pratique rend plus difficile, pour les travailleurs sociaux, de développer une identité professionnelle claire et forte. L'amplitude du champ du travail social est en elle-même une source de difficulté à définir de façon simple le champ descriptif de la profession et à l'expliquer clairement aux autres. Comment les travailleurs sociaux peuvent-ils à la fois cerner ce champ descriptif exclusif tout en respectant cette amplitude et les principales caractéristiques de la pratique actuelle?

Un autre enjeu, la **compétence** du travailleur social, peut se définir comme sa capacité de bien faire les bonnes choses au bon moment. Elle englobe donc le *quoi*, le *quand* et le *comment*, et cela, dans le contexte actuel de la standardisation de la pratique professionnelle, de l'utilisation parfois aléatoire des diverses disciplines et des carences au plan du soutien et de l'encadrement professionnels. Comment, dans ces conditions, le travailleur social réussira-t-il à conserver et à développer sa compétence professionnelle spécifique?

Enfin, face aux conditions actuelles de la pratique et aux projections qu'il est possible d'en tirer, la **formation** des travailleurs sociaux au baccalauréat est-elle adéquate et suffisante? Devrait-elle être enrichie ou allongée? Ou même l'accès à la pratique et à l'Ordre devrait-il être réservé aux seuls détenteurs d'une maîtrise?

L'arrimage entre les niveaux de formation collégial et universitaire constitue un enjeu important, étant donné le chevauchement entre les deux programmes.

Voilà, résumés très succinctement, les changements qui affectent la pratique du travail social et les enjeux auxquels la profession est confrontée à l'aube du troisième millénaire. La suite de ce rapport abordera maintenant chacun des thèmes qui ont fait l'objet de discussion et de réflexion, en faisant ressortir pour chacun les constats de la réflexion, l'analyse qu'on peut en faire, et les grandes orientations retenues par le Bureau de l'Ordre en regard de chaque thème.

Chapitre 3 : La pertinence de la profession

3.1 CONSTATS

De façon unanime, les travailleurs sociaux qui ont participé aux États généraux sont d'avis que leur profession est toujours pertinente, ainsi que ses valeurs de base et l'approche qui lui est spécifique. Ils disent également qu'il faut affirmer ces valeurs, promouvoir la justice sociale et dénoncer les injustices sociales, et s'affirmer comme acteurs de changement en lien avec le triple mandat : la prévention sociale, l'intervention sociale et le développement social. Pour cela, il faut que l'analyse sociale des travailleurs sociaux soit solide et scientifique, et qu'elle tienne compte à la fois de la dimension socio-politique et de la dimension psychologique; ils doivent raffiner leur analyse en s'alliant avec le réseau communautaire et en acquérant de nouvelles connaissances. Ils doivent enfin apporter leur contribution originale à la définition et à la solution des problèmes sociaux, exerçant en cela leur rôle d'acteur de changement et d'intervenant socio-politique.

Les participants aux États généraux ont préconisé le renforcement du rôle politique de l'Ordre pour interpellier publiquement les autorités en place et proposer des mesures pour promouvoir le respect des droits des personnes et des groupes sociaux, faire avancer la cause de la justice sociale et dénoncer les inégalités sociales. Ils ont proposé aussi d'autres moyens pour encourager l'ensemble des travailleurs sociaux à faire la promotion des valeurs de base de la profession : faire une plus grande place au réseau communautaire au sein de l'Ordre, faire du lobbying, développer des cadres de référence de la pratique qui intègrent la priorisation de la justice sociale, etc.

Certains des partenaires consultés, qui ne partageaient pas la lecture faite dans le document de réflexion sur les transformations survenues dans l'organisation et la distribution des services sociaux et sur leurs impacts sur la pratique professionnelle des travailleurs sociaux, ont émis des doutes quant à la pertinence de la profession du travail social. Ils ont qualifié la vision exprimée dans le document de réflexion de trop négative et l'ont interprétée comme une résistance aux transformations survenues et comme un désir nostalgique de se réfugier dans le passé. Pour eux, la pertinence des travailleurs sociaux demeure conditionnelle à leur capacité de se centrer sur les besoins de la population et de se tourner résolument vers l'avenir. Ils croient que, dans ces conditions, ils pourraient être très utiles, étant donné que le caractère multiforme de la pratique sociale actuelle correspond à la vision large du travail social que l'on doit avoir, et que l'approche « holistique » des travailleurs sociaux est tout à fait adaptée à la pratique en établissement.

3.2 ANALYSE

La profession du travail social ne semble pas moins pertinente aujourd'hui qu'elle l'était à ses débuts. Une analyse lucide des enjeux actuels permet de constater que les travailleurs sociaux se sont quelque peu écartés de leur préoccupation première, qui portait sur la promotion de la justice sociale et des droits humains fondamentaux. De plus, ils ont peut-être accordé moins d'intérêt aux normes de pratique et au code de déontologie de leur profession, auxquels ils sont pourtant soumis comme membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux, peu importe le titre d'emploi sous lequel ils exercent leur profession. Le code de déontologie prescrit pourtant des comportements précis dans l'exercice de la pratique. Par exemple, l'article 3.01.03

stipule que : « Le travailleur social s'abstient d'exercer dans des conditions susceptibles de compromettre la qualité de ses services. Lorsque des pressions d'ordre pécuniaire, institutionnel ou politique nuisent à l'exercice de sa profession, il doit indiquer clairement à son client les conséquences qui peuvent en découler. » L'article 4.02.05 stipule, quant à lui, que « le travailleur social appelé à collaborer avec un autre travailleur social ou avec une autre personne préserve son indépendance professionnelle. Si on lui confie une tâche contraire à sa conscience professionnelle ou aux normes de sa profession, il s'en dispense ».

La principale fonction de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec est d'assurer la protection du public. Il doit donc assumer ce rôle non seulement en surveillant la qualité de la pratique de ses membres, mais aussi en étant vigilant face aux orientations du gouvernement en matière de politiques sociales, face aux décisions administratives des établissements et aux conditions d'exercice de la pratique qui pourraient nuire à la qualité des services, et enfin, en développant des stratégies orientées vers la solution des problèmes. Il faut cependant que l'Ordre fasse un choix judicieux des enjeux à défendre, étant donné la vaste panoplie de sujets à portée sociale qui pourraient faire l'objet d'interventions de sa part.

Nuançant la lecture que le document de réflexion faisait des impacts des changements survenus dans l'organisation et la distribution des services, les partenaires consultés lors des États généraux rappellent, à juste titre, que les transformations survenues peuvent avoir des effets positifs sur la qualité des services dispensés. L'Ordre est favorable en principe aux virages effectués, dans la mesure où des ressources humaines et financières sont investies, et où on donne au milieu le temps nécessaire pour développer des liens de solidarité communautaires et des outils permettant de prendre la relève des milieux institutionnels. Or, à son avis, ces conditions ne semblent pas avoir été respectées. Ses membres sont en mesure de vérifier chaque jour les limites des virages qui se sont opérés en même temps qu'une opération majeure de redressement des finances publiques, et de faire une lecture critique des impacts des virages effectués.

Les membres du Bureau de l'Ordre croient qu'il serait utopique et même dangereux de prêter des vertus magiques à quelque virage que ce soit, aussi valable soit-il sur papier, sans tenir compte des moyens réellement investis pour l'actualiser. Les travailleurs sociaux doivent tenter de tirer le meilleur profit possible des transformations dans le système socio-sanitaire québécois et être ouverts aux changements survenus, mais pas au point de s'interdire d'exercer leur sens critique quant à l'incidence de ces changements sur la qualité des services aux usagers. Ils devront au contraire continuer à jouer leur rôle de critique social des institutions, y inclus celles dans lesquelles ils oeuvrent.

3.3 ORIENTATIONS

N° 1

L'Ordre s'engage à accentuer et rendre plus visibles ses actions visant :

- la promotion des droits des personnes et de la justice sociale;
- la dénonciation des inégalités sociales et du non-respect des droits des personnes;
- l'élaboration de solutions contribuant à l'élimination des problèmes sociaux.

N° 2

L'Ordre s'engage à exercer son rôle d'acteur de changement :

- en contribuant à l'identification et à la solution des problèmes sociaux et psychosociaux actuels et émergents, et en préconisant notamment des solutions politiques;
- en proposant des modifications aux systèmes de prestation des services socio-sanitaires;
- en contribuant à l'évaluation des services offerts;
- en soutenant le développement de nouvelles connaissances théoriques et pratiques sur l'intervention.

Chapitre 4 : L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

4.1 CONSTATS

Les travailleurs sociaux et les travailleuses sociales reconnaissent qu'il existe de multiples conceptions de leur champ d'intervention : professionnelle, militante, clinique et thérapeutique, communautaire, etc. Jusqu'ici, malgré de fréquents tiraillements, la profession du travail social a réussi à composer avec ses tensions idéologiques internes, parce que ses membres se reconnaissent à travers les dénominateurs communs que sont leurs valeurs de base et leur approche spécifique des problèmes sociaux et psychosociaux. Cependant, cette diversité de conceptions a des impacts sur la définition du champ spécifique d'intervention de la profession, en termes de clarté, de simplicité, de concision et de cohérence. On peut dire que les travailleurs sociaux ont une conscience assez vive de leur identité, mais qu'ils ont de la difficulté à se définir clairement et en peu de mots. Ils sont donc arrivés à l'étape de raffiner leur façon d'exprimer cette identité. Le défi qu'ils ont à relever consiste à réviser la définition de leur champ évocateur, de façon à la rendre simple et limpide pour tous : eux-mêmes, leurs partenaires, les étudiants en travail social et le public en général.

Une autre idée maîtresse qui ressort des consultations est qu'il faut faire davantage la promotion de la profession du travail social, changer les aspects négatifs de l'image publique des travailleurs sociaux, leur apprendre à être fiers de s'afficher comme travailleurs sociaux, à utiliser leur titre, à faire connaître leurs compétences, leurs acquis et leurs succès, et à prendre leur place positivement. Plusieurs travailleurs sociaux doivent faire face à une difficulté particulière à ce sujet : ils doivent utiliser le titre d'emploi *agent de relations humaines*, ce qui ne favorise en rien l'affirmation de leur identité professionnelle.

On peut se demander si les employeurs sont tous intéressés à favoriser le développement de l'identité professionnelle des travailleurs sociaux, ou s'ils privilégient plutôt une homogénéisation de la pratique sociale. À cet égard, il est intéressant d'examiner en quels termes, dans le mémoire qu'elle présentait dans le cadre des États généraux, une association d'employeurs définit l'encadrement du travailleur social dans le contexte des équipes multidisciplinaires. Elle distingue :

- *l'encadrement « clinico-administratif »*, dont le volet « clinique » vise à appuyer les professionnels d'une équipe dans l'application des programmes, des approches, des méthodes retenues par l'organisation pour assumer sa mission. Cela implique, notamment, l'examen des plans d'intervention... Cette supervision peut être donnée par tout professionnel adéquatement formé à cet effet, sans égard à son titre professionnel.
- *la supervision professionnelle*, qui vise à exposer le professionnel aux approches les plus contemporaines de sa profession et à lui permettre de se développer, de grandir professionnellement. Celle-ci implique la présence d'un spécialiste reconnu de la profession...

La supervision clinico-administrative peut donc être donnée par n'importe quel professionnel. Restera-t-il alors quelque chose de significatif comme objet de supervision professionnelle, lorsque tout ce qui est essentiel : l'application des approches, des méthodes, les plans d'intervention, aura déjà été arrêté dans la supervision clinico-administrative? Une telle vision de l'encadrement permet de conclure que le développement de l'identité professionnelle et l'utilisation différenciée des professions sont des préoccupations secondaires, pour ce regroupement d'organismes. La structure de supervision reflète une conception des intervenants non pas comme des professionnels distincts, mais comme des cliniciens qui ont tous un dénominateur commun (ils portent tous d'ailleurs le titre d'*agent de relations humaines*), qui doivent tous recevoir la même supervision sur les aspects essentiels de leur pratique, peu importe qui la donne et qui la reçoit.

L'Office des professions du Québec, dans un avis au gouvernement du Québec en juin 1997, soulignait que « les ordres s'interrogent donc quant à la cohérence du gouvernement qui, d'une part, a mis en place le système professionnel et, d'autre part, n'exige pas l'appartenance à un ordre pour exercer dans certains

domaines d'activités régis par le *Code des professions* »⁸. Il recommandait « que le gouvernement du Québec, à titre d'employeur, reconnaisse explicitement l'importance d'appartenir à un ordre professionnel pour oeuvrer dans les domaines régis par le système professionnel et, par conséquent, prenne les mesures pour éliminer les doubles appellations dans les conventions collectives des secteurs public, parapublic et péripublic; que le gouvernement du Québec privilégie l'appartenance au système professionnel comme mécanisme de protection du public dans tous les cas où il y a lieu d'offrir, dans un contexte de dispensation de services professionnels, une garantie particulière de compétence et d'intégrité »⁹.

Enfin, l'envahissement du champ du travail social par d'autres professionnels est un phénomène bien documenté aujourd'hui et les consultations menées dans le cadre des États généraux ont permis de comprendre que ce phénomène est aujourd'hui tellement répandu qu'il faut plutôt parler d'une utilisation des professionnels de façon plus ou moins interchangeable. Une façon pour l'Ordre de remédier à ce problème serait de poursuivre les démarches en vue d'obtenir des actes réservés, exclusifs ou partagés avec d'autres professionnels formés et compétents dans ces domaines d'intervention.

4.2 ANALYSE

Trois défis principaux se présentent en regard de l'identité professionnelle des travailleurs sociaux. D'abord, ils ont de la difficulté à dire clairement qui ils sont et ce qu'ils font. En second lieu, ils ont de la difficulté à s'affirmer positivement, et même à s'afficher tout court comme travailleurs sociaux. Enfin, plusieurs d'entre eux ne peuvent utiliser leur titre de travailleur social comme titre d'emploi.

Individuellement et collectivement, ils doivent relever ces défis qui minent la crédibilité de leur profession, et qui favorisent l'envahissement de leur champ spécifique et l'utilisation indifférenciée des disciplines et professions. Qu'il soit clairement compris, cependant, que tout ce qui a été dit plus haut ne signifie pas que les travailleurs sociaux ou l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec s'opposent à la pratique interdisciplinaire. Au contraire, ils croient fermement à l'interdisciplinarité, qui doit reposer sur trois principes: une identité professionnelle solide, une bonne connaissance de son champ d'expertise et de ses limites, une bonne connaissance des champs d'expertise des autres professionnels et de leurs limites. C'est pourquoi les travailleurs sociaux et leur ordre professionnel croient, contrairement à la tendance actuellement observée dans le réseau de la santé et des services sociaux vers l'uniformisation de la pratique sociale, qu'il faut renforcer leur identité professionnelle et définir clairement leur champ évocateur. Ils savent par ailleurs que le défi sera de taille : définir ce champ en termes précis, tout en préservant le caractère global de l'approche de leur profession.

4.3 ORIENTATIONS

N° 3

L'Ordre s'engage, à court terme, à définir le champ évocateur de la profession :

- de façon claire, simple et concise, pour le bénéfice du public;
- de façon solidaire, pour que tous les travailleurs sociaux y adhèrent;
- de façon à préserver la vision globale de la profession de travail social;
- de façon à bien différencier les travailleurs sociaux des autres professionnels des relations humaines.

⁸ Office des professions du Québec, *Le Système professionnel québécois de l'an 2000*, Avis au gouvernement du Québec transmis au Ministre responsable de l'application des lois professionnelles, Québec, juin 1997, p. 17.

⁹ *Op. cit.*, p. 33.

4.3 ORIENTATIONS (suite)

N° 4

L'Ordre s'engage à soutenir l'identité professionnelle de ses membres :

- en encourageant ses membres à afficher et à utiliser publiquement leur titre de travailleur social;
- en réaffirmant de façon claire et concise la spécificité de la profession;
- en travaillant avec les employeurs et les syndicats à la reconnaissance du titre d'emploi *travailleur social*;
- en intensifiant les démarches pour l'obtention d'un acte réservé, en partage ou non avec d'autres professionnels.

N° 5

L'Ordre s'engage à développer une stratégie de communication qui réponde aux attentes des membres dans le cadre de son mandat de protection du public.

Chapitre 5 : LA COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

5.1 CONSTATS

À partir de leurs préoccupations respectives, les travailleurs sociaux et leurs partenaires ont énoncé des points de vue assez différents sur la compétence du travailleur social :

- les membres disent qu'il existe un hiatus entre leur compétence professionnelle et les attentes de leurs employeurs : leur formation les prépare à être des généralistes, alors que les employeurs ont des attentes spécifiques qui relèvent de la spécialisation. Les membres nous disent également que les employeurs jugent leur compétence sur la durée de leurs interventions, sur leur rendement, sur leur productivité. Le jugement professionnel et la réflexion sont moins valorisés.
- les employeurs et plusieurs travailleurs sociaux disent qu'il faudrait mieux adapter la formation des bacheliers aux besoins, aux conditions et aux réalités actuelles de la pratique : virage ambulatoire, virage communautaire, travail interdisciplinaire; qu'il y aurait lieu également de mettre davantage l'accent sur l'évaluation psychosociale, le plan d'intervention, les outils d'évaluation, l'acquisition d'habiletés d'intervention plus pointues, comme l'intervention dans le cadre de plans de service complexes en milieu naturel. Ils demandent enfin que l'accent soit mis davantage sur les stages et la présence dans les milieux de pratique.
- les universités, de leur côté, ont décidé depuis longtemps de donner au baccalauréat une formation de généraliste, qui produit des travailleurs sociaux de type polyvalent, c'est-à-dire des travailleurs sociaux qui possèdent, selon les auteurs du rapport du Groupe de travail sur les orientations de la formation en travail social au Québec (GROTOF) :
 - une maîtrise du processus générique d'intervention en travail social;
 - une connaissance générale des trois méthodes d'intervention en travail social;
 - une compétence dans au moins une ou l'autre des trois méthodes^⑩.

À la même page, les auteurs ajoutent que « cette formation, qui permet d'occuper une place spécifique sur le marché du travail, ne peut donner toutefois qu'une première initiation aux connaissances et

^⑩ Groupe de travail sur les orientations de la formation en travail social au Québec, *Les Orientations de la formation en travail social au Québec*, rapport final, Regroupement des unités de formation universitaire en travail social (RUFUTS), Montréal, mai 1993, p. 17.

habiletés plus pointues concernant les problématiques sociales et les domaines de pratique ». Ils justifient ainsi leur option : « Au premier niveau universitaire en travail social, il ne nous semble ni possible ni souhaitable de donner aux étudiants une formation spécialisée (prise dans le premier sens donné plus haut de formation pointue dans une problématique ou un domaine de pratique), étant donné la grande complexité de l'objet du travail social et la nécessité de former des professionnels capables de s'adapter à un marché du travail en constante transformation... »^①

Si tous les acteurs intéressés s'entendent pour inclure dans la compétence des travailleurs sociaux le savoir, le savoir-être, le savoir-faire et le savoir-dire, les employeurs semblent mettre davantage l'accent sur le savoir-faire pratique et immédiatement utilisable, alors que les universités insistent davantage sur le savoir théorique. Les travailleurs sociaux, quant à eux, réalisent qu'ils ont besoin d'un équilibre entre ces quatre types de savoir pour être des professionnels compétents.

Pour que ces compétences puissent se développer, il faut des conditions et des moyens. D'abord, disent les travailleurs sociaux, il faut avoir des conditions de travail qui permettent de remplir adéquatement leur rôle d'intervenant, c'est-à-dire : avoir une quantité raisonnable de dossiers afin qu'il reste du temps pour la réflexion sur ses interventions, avoir accès à de la formation continue, avoir le droit de s'approprier sa production intellectuelle. L'appartenance à l'Ordre est un autre moyen proposé par nos membres. Il faut, disent-ils, démontrer aux employeurs les avantages qu'ils ont à embaucher des membres de l'OPTSQ et à ouvrir des postes de travailleurs sociaux plutôt que des postes d'agents de relations humaines : cela favorise le rehaussement de la qualité des services et la protection du public, car les travailleurs sociaux sont soumis aux normes de pratique, au code de déontologie et à l'inspection professionnelle de l'Ordre. Les travailleurs sociaux demandent que l'Ordre fasse des représentations auprès des employeurs afin que tout intervenant social éligible à l'Ordre en soit membre.

Un autre moyen proposé est l'encadrement professionnel, qui inclut la supervision. Les travailleurs sociaux demandent que les employeurs offrent une orientation professionnelle adéquate en début d'emploi et mettent en place des mesures de soutien pour les jeunes diplômés et pour ceux qui changent d'affectation. Ils souhaitent que l'Ordre fasse pression sur les milieux de travail afin que ces derniers assurent aux travailleurs sociaux une supervision professionnelle adéquate, donnée par des travailleurs sociaux, et que, lorsque que cela n'est pas possible, l'Ordre lui-même leur offre une telle supervision. Quant aux employeurs, nonobstant leur position exposée plus haut sur l'encadrement clinico-administratif et la supervision professionnelle, ils disent attendre de l'Ordre qu'il joue un plus grand rôle dans le resserrement de la pratique de ses membres. Ils souhaitent également que l'Ordre fasse des inspections professionnelles plus rigoureuses, et qu'il mette davantage l'accent sur la recherche et la publication des résultats de l'intervention.

Les travailleurs sociaux disent qu'il leur faut se convaincre eux-mêmes de l'importance de la formation continue pour assurer le maintien et le développement des compétences qui viendront consolider la formation de base, et qu'ils doivent se responsabiliser davantage à cet égard. Ils demandent que l'Ordre encourage les employeurs à offrir des activités de formation continue pour les travailleurs sociaux, afin d'assurer le développement des compétences spécifiques au travail social et le maintien de l'identité professionnelle. Ils recommandent que l'Ordre reconnaisse et crédite toute formation complémentaire, et préconisent des mesures de soutien professionnel, comme les consultations et les échanges entre travailleurs sociaux à l'interne et à l'externe, ainsi que l'étude de la question de l'épuisement professionnel.

Les partenaires des travailleurs sociaux sont d'avis qu'il existe une faiblesse chez ces derniers quant à l'utilisation d'outils cliniques et de grilles d'analyse scientifiques. Ils soutiennent que les outils du travail

① *Op. cit.*, p. 16.

social (d'analyse, d'observation, de mesure) restent à être développés et validés. À cet effet, ils souhaitent qu'il y ait des liens plus serrés entre l'Ordre, les milieux de pratique et les unités de formation en travail social.

5.2 ANALYSE

La question essentielle concernant la compétence professionnelle des travailleurs sociaux est la suivante : quelles sont les caractéristiques d'un professionnel compétent? Il est généralement reconnu qu'un professionnel est quelqu'un qui possède des connaissances et un savoir-faire spécifiques, issus d'un corpus scientifique, normatif et méthodologique. En travail social, on mentionne également deux autres types de savoir : le savoir-être et le savoir-dire. Tous ces savoirs se développent par un double mouvement qui va de la théorie vers la pratique et de la pratique vers la théorie. Dans ce dernier cas, il s'agit de la capacité d'expliquer un phénomène, un comportement, une dynamique quelconque, en référant à un cadre théorique donné.

L'Office des professions, s'il ne définit pas le terme *professionnel*, insiste sur deux caractéristiques qu'il vise à faire reconnaître explicitement dans son projet de révision du système professionnel : la responsabilité professionnelle et l'autonomie professionnelle : « Si la responsabilité professionnelle est toujours pleine et entière, l'autonomie peut s'exercer différemment, selon les contextes de pratique (solo, équipe multidisciplinaire, sous la coordination d'un autre professionnel) ou les lieux d'exercice. En révisant l'articulation du système professionnel, l'Office fera en sorte de mettre en place tous les mécanismes qui vont permettre de reconnaître explicitement la pleine autonomie et l'entière responsabilité des professionnels »^②

Ces deux caractéristiques du professionnel, responsabilité et autonomie professionnelle, nous semblent également devoir être réaffirmées avec vigueur. La reconfiguration du réseau de la santé et des services sociaux et les compressions budgétaires conséquentes à la poursuite de l'objectif déficit zéro, ont amené des employeurs à faire des choix qui ont eu et ont un impact en termes de déprofessionnalisation. On observe une tendance chez des employeurs des organismes parapublics à considérer les professionnels qu'ils emploient comme des *agents* à leur service, dépouillant ces professionnels de plusieurs de leurs attributs de base. Ils leur laissent peu d'autonomie dans le choix des objectifs et des méthodes d'intervention de leur profession, se réservant parfois exclusivement le choix des objectifs, des méthodes et des protocoles d'intervention à utiliser. Même si ces méthodes et protocoles peuvent contenir des éléments très pertinents et très utiles aux professionnels et s'avérer efficaces, ils ne peuvent être suffisants et se substituer au libre exercice du jugement professionnel du travailleur social. Par exemple, il nous apparaît inacceptable que l'on prescrive à des professionnels l'utilisation généralisée de l'approche court terme et un nombre maximum d'entrevues avec le client sans tenir compte du contexte, des besoins des clients et du jugement du professionnel. Cela est contraire au principe d'individualisation, qui est fondamental en travail social.

C'est contre de telles pratiques standardisées qu'il faut s'élever, avec la préoccupation de respecter les besoins, les capacités et le rythme de changement des usagers de nos services, comme l'indiquent d'ailleurs les principes de pratique enseignés dans la formation en travail social et rappelés par les normes de pratique de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec. Citons à ce sujet la norme de pratique no V de l'Ordre qui demande de « respecter la période de temps requise par le client pour établir un sentiment de confiance, pour articuler ses problèmes et pour déterminer la nature de l'intervention qui lui paraît acceptable et nécessaire »^③ et la norme no VI qui demande d'« assister le client dans son processus de changement avec une variété d'interventions psychosociales appropriées et sélectionnées »^④

② *Op. cit.*, p. 30.

③ OPTSQ, *Les Normes de pratique professionnelles des travailleurs sociaux*, mis à jour : juin 1993.

④ *Ibid.*

L'esprit critique ne peut s'exercer facilement dans un marché du travail captif où l'offre de main-d'oeuvre professionnelle dépasse largement la demande, comme celui observé depuis plusieurs années. Depuis peu, il y a un certain rééquilibrage entre l'offre et la demande de professionnels. Cela pourra aider ces derniers à exercer leur sens critique face aux services offerts et aux façons de les offrir, agissant ainsi davantage comme des professionnels à part entière. Les travailleurs sociaux ont d'ailleurs transmis à l'Ordre un message l'invitant à continuer à exercer son esprit critique face aux services offerts, recommandant que l'Ordre et d'autres instances tirent la sonnette d'alarme et fassent valoir aux employeurs et au gouvernement le prix à payer lorsqu'ils privilégient surtout une approche technocratique, standardisée et comptable de la pratique.

Ceci étant dit, il demeure incontestable qu'il faille sérieusement se pencher sur les éléments de compétence incontournables de la pratique des travailleurs sociaux au 21^e siècle : notamment les connaissances liées au savoir-faire et au savoir-être dans l'interdisciplinarité, les connaissances théoriques et pratiques liées à l'intervention en milieu « naturel » auprès des personnes en perte d'autonomie ou aux prises avec des problèmes sévères et persistants. La nécessité de la formation continue pour tous les travailleurs sociaux apparaît donc évidente, non pas parce que la formation initiale a été déficiente, mais parce que les réalités et les façons de rendre les services se modifient, et qu'ils peuvent et doivent profiter des nouvelles connaissances théoriques et pratiques disponibles dans leur domaine pour améliorer la qualité de leurs interventions. D'autre part, la mise en place par les organismes employeurs de mécanismes d'encadrement professionnel et de supervision pour les travailleurs sociaux débutant dans la profession, est également nécessaire.

Les employeurs, les travailleurs sociaux et les milieux universitaires reconnaissent la force d'une formation qui prépare à une approche globale et polyvalente, essentielle dans le contexte de problématiques complexes à multi-facettes. Par ailleurs, la nécessité tout aussi impérative de former des travailleurs sociaux experts dans certains domaines plus spécialisés et de mettre le cap sur le développement de divers outils cliniques et de grilles d'analyse scientifiques qui nous sont propres apparaît comme un défi majeur. S'il demeure essentiel de rappeler que le travailleur social est son principal outil de travail, comme nous le disons depuis les origines de notre profession, il faut accepter, avec lucidité, d'entrer dans le secteur du mesurable et du quantifiable. Le défi sera d'y arriver sans oublier la vision globale de la profession : l'humain avant tout!

5.3 ORIENTATIONS

N° 6

L'Ordre s'engage à participer activement, avec les unités de formation et les organismes, à :

- **déterminer le profil des compétences des travailleurs sociaux;**
- **identifier les nouvelles compétences requises pour la pratique professionnelle du 21^e siècle;**
- **trouver les moyens adéquats pour s'assurer de l'acquisition de ces compétences par les travailleurs sociaux et les étudiants;**
- **susciter et développer des programmes de formation spécialisée.**

N° 7

L'Ordre s'engage à :

- **donner une plus grande visibilité aux impacts de l'inspection professionnelle dans les milieux de pratique;**
- **trouver des moyens accrus pour assurer chez ses membres le développement d'une culture de la formation continue;**
- **promouvoir auprès de ses membres et des employeurs la pertinence et la nécessité d'un bon encadrement professionnel et de la supervision clinique.**

N° 8

L'Ordre s'engage à s'associer aux chercheurs, aux candidats au doctorat en service social et aux unités de formation universitaire pour le développement et l'utilisation de grilles d'analyse scientifique et d'outils cliniques propres à la profession.

Chapitre 6 : LA FORMATION DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

6.1 CONSTATS

La majorité des personnes consultées se sont dites opposées à ce que la maîtrise en service social devienne le niveau de formation requis pour donner accès à la pratique. Le baccalauréat leur apparaît suffisant pour former des généralistes, mais ne serait pas suffisant cependant pour former des spécialistes. Plusieurs propositions vont dans le sens d'enrichir le contenu du baccalauréat, en y ajoutant des crédits, en allongeant sa durée ou la durée des stages, en ajoutant à la fin une période d'internat de 6 à 12 mois.

Il n'est pas utile de répéter ici ce qui a été dit plus haut en 3.3 sur les compétences attendues des bacheliers en travail social. Ajoutons à cela que les travailleurs sociaux et leurs partenaires ont recommandé qu'il y ait plus d'uniformité, au plan théorique et pratique, entre les programmes de formation des universités, et plus de rigueur scientifique. Ils recommandent également que des travailleurs sociaux compétents et engagés dans la pratique jouent un rôle important dans la formation des étudiants, non seulement comme superviseurs de stages, mais dans la formation dispensée à l'université.

Les travailleurs sociaux recommandent également de mieux encadrer et structurer la supervision des stagiaires : que la supervision des stagiaires soit donnée obligatoirement par des travailleurs sociaux, afin de s'assurer que seront transmis les éléments fondamentaux du travail social et que les étudiants pourront développer une identité professionnelle forte. Ils proposent aussi de mieux former et encadrer les superviseurs : qu'ils soient évalués au préalable et qu'ils aient une formation en supervision. Ils proposent également que les milieux de stage soient accrédités, qu'un nombre d'heures minimal de supervision soit établi et respecté.

Tout le monde a souligné la nécessité d'harmoniser les niveaux de formation que sont le DEC, le baccalauréat, la maîtrise et le doctorat en travail social, d'éliminer les chevauchements existants afin d'assurer la continuité entre ces niveaux. Le projet de redéfinition des programmes de techniques en travail social risque d'augmenter encore les chevauchements actuels.

Des employeurs suggèrent que des pans entiers de la formation soient donnés conjointement avec les organismes employeurs. Par ailleurs, les travailleurs sociaux et leurs partenaires proposent que l'Ordre joue un rôle plus important dans le développement et la mise à jour des programmes de formation de base des travailleurs sociaux. Certains suggèrent que l'Ordre joue un rôle dans l'accréditation des milieux de stage.

6.2 ANALYSE

La formation des travailleurs sociaux doit leur fournir des outils analytiques, méthodologiques et techniques adaptés aux réalités actuelles, mais elle doit en même temps respecter les impératifs d'une pratique véritablement professionnelle, c'est-à-dire autonome et critique. C'est pourquoi il apparaît important de rappeler ici que chacun des principaux acteurs impliqués : les universités, les organismes dispensateurs de services et l'Ordre, est investi d'une responsabilité particulière. Si chacun doit contribuer à la réalisation de la mission des autres, il semble contre-indiqué de transférer les responsabilités d'un des acteurs à l'autre. Par exemple, il apparaîtrait dangereux de transférer, en tout ou en partie, le mandat de la formation des futurs professionnels à un employeur. Même chose pour le mandat des unités de formation qui ne peut être transféré à l'Ordre et vice versa.

D'autre part, si la formation de base des travailleurs sociaux vise à former des généralistes, il est clair que présentement et au cours des prochaines années il y aura un besoin grandissant pour des travailleurs sociaux plus spécialisés. On peut observer également que plusieurs professions connexes à celle du travail social exigent maintenant un diplôme de deuxième cycle pour accéder à la pratique. En dépit du consensus exprimé par les participants aux États généraux en faveur du maintien du niveau du baccalauréat pour donner accès à la pratique du travail social, l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec ne peut ignorer le contexte ambiant, ne serait-ce que par souci de maintenir le niveau de compétitivité des travailleurs

sociaux dans les prochaines décennies. Enfin, il est évident que la distinction entre les niveaux de formation en travail social n'est pas toujours claire. L'Ordre doit donc, en collaboration avec les autres instances concernées, s'attaquer à ce problème au cours des prochaines années.

6.3 ORIENTATIONS

N° 9

L'Ordre s'engage à revoir à court terme, avec toutes les instances concernées, les orientations et les contenus de la formation universitaire en tenant compte :

- **des valeurs de la profession, notamment eu égard à la promotion des droits des personnes et de la justice sociale, à la dénonciation des inégalités sociales et du non-respect des droits des personnes;**
- **des conditions et des besoins actuels et futurs de la pratique.**

N° 10

L'Ordre s'engage à réfléchir et à prendre position, avec toutes les instances concernées, quant au niveau de formation donnant accès à l'exercice de la profession.

N° 11

L'Ordre s'engage, en collaboration avec toutes les instances concernées, à préciser les profils des compétences relatives à chaque niveau de formation en travail social (collégial, baccalauréat, maîtrise, et doctorat), tout en préservant les distinctions essentielles entre ces dits niveaux.

CONCLUSION

Ici se termine la longue démarche de réflexion et de partage sur les enjeux qui confrontent notre profession à l'aube du troisième millénaire et sur les orientations qu'il importe d'adopter pour faire face aux défis qui attendent les travailleurs sociaux du Québec. Il appartient maintenant à chacun, comme individu et comme membre de l'Ordre professionnel, de voir à actualiser ces orientations. À cette fin, le Bureau de l'Ordre se mobilisera, au cours des prochains mois, pour l'adoption d'un plan stratégique. La préparation de ce plan devra tenir compte des orientations et des divers moyens mis de l'avant par les membres et par les partenaires.

Cette importante opération des États généraux de la profession, entreprise il y a un an et demi, aura mobilisé un grand nombre des membres de l'Ordre professionnel. Autant ceux qui comptent une longue expérience que les plus jeunes ont contribué à enrichir la qualité de cette réflexion. La profession du travail social a besoin de cet apport des jeunes, afin que la qualité de la réflexion et des interventions de ses membres puisse se poursuivre au siècle prochain.

Merci à tous les membres de l'Ordre qui se sont impliqués dans l'organisation des États généraux, à tous ceux qui ont participé à un forum régional ou au forum national, de même qu'aux exécutifs régionaux, au Comité des enjeux, au Comité de l'inspection professionnelle, aux membres du Bureau, au Comité administratif et à la permanence de l'Ordre.

Merci également aux membres du RUFUTSQ, qui ont offert à l'Ordre une importante collaboration tout au long de ces derniers mois, et particulièrement à l'occasion du forum national. Des remerciements spéciaux s'adressent à M. Jean Panet-Raymond, professeur à l'École de service social de l'Université de Montréal, qui a accepté d'animer le forum national du 14 novembre 1998. Merci enfin aux partenaires qui ont pris du temps et mobilisé des énergies pour élaborer et acheminer un mémoire.

N.B. — Les comptes rendus des consultations ainsi que le contenu intégral des mémoires des divers partenaires sont disponibles pour consultation au siège social de l'OPTSQ.

LISTE DES ORIENTATIONS PRÉCONISÉES

N° 1

L'Ordre s'engage à accentuer et rendre plus visibles ses actions visant :

- la promotion des droits des personnes et de la justice sociale;
- la dénonciation des inégalités sociales et du non-respect des droits des personnes;
- l'élaboration de solutions contribuant à l'élimination des problèmes sociaux.

N° 2

L'Ordre s'engage à exercer son rôle d'acteur de changement :

- en contribuant à l'identification et à la solution des problèmes sociaux et psychosociaux actuels et émergents, et en préconisant notamment des solutions politiques;
- en proposant des modifications aux systèmes de prestation des services socio-sanitaires;
- en contribuant à l'évaluation des services offerts;
- en soutenant le développement de nouvelles connaissances théoriques et pratiques sur l'intervention.

N° 3

L'Ordre s'engage, à court terme, à définir le champ évocateur de la profession :

- de façon claire, simple et concise, pour le bénéfice du public;
- de façon solidaire, pour que tous les travailleurs sociaux y adhèrent;
- de façon à préserver la vision globale de la profession de travail social;
- de façon à bien différencier les travailleurs sociaux des autres professionnels des relations humaines.

N° 4

L'Ordre s'engage à soutenir l'identité professionnelle de ses membres :

- en encourageant ses membres à afficher et à utiliser publiquement leur titre de travailleur social;
- en réaffirmant de façon claire et concise la spécificité de la profession;
- en travaillant avec les employeurs et les syndicats à la reconnaissance du titre d'emploi *travailleur social*;
- en intensifiant les démarches pour l'obtention d'un acte réservé, en partage ou non avec d'autres professionnels.

N° 5

L'Ordre s'engage à développer une stratégie de communication qui réponde aux attentes des membres dans le cadre de son mandat de protection du public.

N° 6

L'Ordre s'engage à participer activement, avec les unités de formation et les organismes, à :

- déterminer le profil des compétences des travailleurs sociaux;
- identifier les nouvelles compétences requises pour la pratique professionnelle du 21^e siècle;
- trouver les moyens adéquats pour s'assurer de l'acquisition de ces compétences par les travailleurs sociaux et les étudiants;
- susciter et développer des programmes de formation spécialisée.

N° 7

L'Ordre s'engage à :

- **donner une plus grande visibilité aux impacts de l'inspection professionnelle dans les milieux de pratique;**
- **trouver des moyens accrus pour assurer chez ses membres le développement d'une culture de la formation continue;**
- **promouvoir auprès de ses membres et des employeurs la pertinence et la nécessité d'un bon encadrement professionnel et de la supervision clinique.**

N° 8

L'Ordre s'engage à s'associer aux chercheurs, aux candidats au doctorat en service social et aux unités de formation universitaire pour le développement et l'utilisation de grilles d'analyse scientifique et d'outils cliniques propres à la profession.

N° 9

L'Ordre s'engage à revoir à court terme, avec toutes les instances concernées, les orientations et les contenus de la formation universitaire en tenant compte :

- **des valeurs de la profession, notamment eu égard à la promotion des droits des personnes et de la justice sociale, à la dénonciation des inégalités sociales et du non-respect des droits des personnes;**
- **des conditions et des besoins actuels et futurs de la pratique.**

N° 10

L'Ordre s'engage à réfléchir et à prendre position, avec toutes les instances concernées, quant au niveau de formation donnant accès à l'exercice de la profession.

N° 11

L'Ordre s'engage, en collaboration avec toutes les instances concernées, à préciser les profils des compétences relatives à chaque niveau de formation en travail social (collégial, baccalauréat, maîtrise, et doctorat), tout en préservant les distinctions essentielles entre ces dits niveaux.

RÉFÉRENCES ①

Dorvil H., Duval M., Favreau L., Mahéu P., Mathieu R., Racine P., Vaillancourt Y., « Des États «généraux» ou «spécifiques» ou «corporatistes»? », *Interaction communautaire*, Hiver-Printemps 1999, p. 35-39.

Gouvernement du Québec, *Code de déontologie des travailleurs sociaux*, éditeur officiel, Québec, à jour, 25 octobre 1994.

GROTOF, *Les Orientations de la formation en travail social au Québec*, Regroupement des unités de formation universitaire en travail social (RUFUTSQ), Rapport final, Montréal, mai 1993.

Office des professions du Québec, *Le système professionnel québécois de l'an 2000*, gouvernement du Québec, 1997.

Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec,

Contribution du Comité d'inspection professionnelle aux États généraux de l'OPTSQ, 1998.

Guide pour la pratique professionnelle des travailleurs sociaux exerçant en CLSC et en milieu scolaire, mis à jour, juin 1997.

Guide pour la pratique professionnelle des travailleurs sociaux en protection de la jeunesse, juin 1995.

Les normes de pratique professionnelle des travailleurs sociaux, mis à jour, mai 1993.

Les travailleurs sociaux à l'aube du troisième millénaire, document de réflexion préparatoire à la tenue des forums régionaux, Montréal, juin 1998.

RUFUTSQ, *L'avenir de la profession du travail social : Le point de vue des universitaires*, journée de réflexion tenue à Montréal le 16 octobre 1998.

① Nous n'avons retenu ici que les références directement utilisées pour la production du rapport final. Le lecteur trouvera dans le document de réflexion, *Les travailleurs sociaux à l'aube du troisième millénaire*, OPTSQ, juin 1998, une bibliographie plus complète des auteurs consultés dans le cadre des États généraux.

