

CADRE D'ANALYSE DE LA CHARGE DE CAS ET DE LA CHARGE DE TRAVAIL

des travailleuses sociales
et des travailleurs sociaux



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

L'HUMAIN. AVANT TOUT.



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

L'HUMAIN. AVANT TOUT.

CONCEPTUALISATION ET RÉALISATION: Marielle PAUZÉ, travailleuse sociale,
chargée d'affaires professionnelles,
direction du développement professionnel,
OTSTCFQ

**Avec le soutien des membres du groupe de travail sur la charge de cas et la charge
de travail des travailleurs sociaux:** Josée CHARLEBOIS, travailleuse sociale
Annick SIMARD, travailleuse sociale
Eugénie SIMARD, travailleuse sociale

CONCEPT VISUEL ET DIRECTION ARTISTIQUE: AGC Communications, Montréal

MISE EN PAGE ET IMPRESSION: Litho SB, Laval

RÉVISION, SUPERVISION ET PRODUCTION: Direction des communications, OTSTCFQ

DÉPÔT LÉGAL

ISBN-13 978-2-920215-27-6

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009

Bibliothèque et Archives Canada, 2009



*Cadre d'analyse de la charge de cas et de la charge de travail des travailleuses sociales
et des travailleurs sociaux a été adopté par le Conseil d'administration de l'OTSTCFQ
en juin 2009.*

NOTA: le présent document utilise le genre masculin de façon générique
dans le seul but d'alléger le texte.



TABLE DES MATIÈRES

1.	PRÉAMBULE	4
2.	INTRODUCTION	6
3.	LA CHARGE DE CAS ET LA CHARGE DE TRAVAIL	8
a.	La charge de cas	8
	<i>i. La pondération de la charge de cas</i>	8
b.	La charge de travail	8
c.	La description des critères de complexité des dossiers	9
	<i>i. Tableau</i>	9
	<i>ii. Bilan</i>	9
+	4. LE RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES : COMPLÉMENT À LA PONDÉRATION	10
a.	Effectuer une évaluation psychosociale	10
b.	Planifier une intervention sociale	11
c.	Réaliser une intervention sociale	11
d.	Évaluer l'intervention sociale	12
e.	Assurer son développement professionnel et contribuer au développement et à l'avancement de la profession et de la société	12
5.	CONCLUSION	13
	BIBLIOGRAPHIE	14

L'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec¹ (ci-après nommé l'Ordre) doit s'assurer que les services dispensés par ses membres sont conformes aux normes de pratique professionnelle, et ce, en collaboration avec les organismes-employeurs qui ont, eux aussi, l'obligation d'offrir des services de qualité.

Cette responsabilité d'évaluer la prestation de services est partagée également par l'ensemble des travailleurs sociaux qui sont en mesure de contribuer à cette appréciation par leur expérience quotidienne du monde de l'intervention. C'est souvent par l'examen de la charge de cas et de la charge de travail du travailleur social qu'il devient possible de jeter un regard critique sur la qualité de l'ensemble des gestes professionnels posés au quotidien. Ces notions de charge de cas et de charge de travail sont très présentes dans la pratique des membres praticiens ou gestionnaires, qu'ils œuvrent en milieu communautaire, dans le réseau de la santé et des services sociaux ou en pratique autonome. En lien avec son mandat de protection du public, l'Ordre doit s'assurer de la qualité des activités professionnelles de ses membres et favoriser le maintien et le développement de leurs compétences. Le cadre d'analyse de la charge de cas et la charge de travail que propose le présent document s'inspire de cette volonté d'offrir des services de qualité.

En 1998, l'Ordre publiait un premier document sur le sujet : *Balises pour l'attribution de la charge de cas des travailleurs sociaux exerçant en CLSC*. Depuis, de nombreux praticiens, de même que des gestionnaires, s'interrogent quant à l'utilisation de ces principes directeurs. Le spécifique de la clientèle en CLSC, auquel s'adressait ce document, le temps écoulé depuis sa publication et la difficulté générée par l'utilisation des activités quantifiées données en exemple, incitent l'Ordre à formuler de nouvelles balises. Cependant, ces pistes de réflexion ne pourront répondre parfaitement à la délicate question : combien de dossiers peut-on assigner à un travailleur social?

Les membres de l'Ordre œuvrent dans des milieux de pratique extrêmement diversifiés. Il est donc impossible d'évaluer précisément le temps nécessaire à la réalisation d'activités professionnelles différentes ou de recommander un nombre « raisonnable » d'interventions à effectuer dans une période de temps donnée. L'Ordre propose plutôt de revenir à l'essentiel des gestes professionnels posés au quotidien par ses membres. Ainsi, le présent document tient compte de la complexité grandissante des problématiques et des compétences développées par les travailleurs sociaux pour s'adapter professionnellement et pour mieux répondre aux nombreux défis que soulève une pratique de qualité. Nous proposons de tenir compte des multiples aspects de l'activité professionnelle qui composent le quotidien : la rédaction de rapports particuliers pour le tribunal, la tenue des dossiers, les lectures, les discussions et la supervision liées à l'appropriation d'une nouvelle problématique, etc. Ainsi, ce cadre d'analyse exige un retour à l'essentiel de la profession, et ce, avec une grande souplesse dans la détermination de ce qui sera pris en compte dans l'exercice.

¹ L'article 78 du Projet de loi 46 (Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives), qui a été sanctionné le 19 juin 2009, remplace l'appellation « Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec » par « Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec ».

Pour rendre justice à cette réalité professionnelle en évolution, nous proposons des pistes de réflexion, lesquelles alimenteront les échanges entre le travailleur social, ses collègues de l'équipe de travail et le gestionnaire concerné². Cette démarche s'inscrit également dans le cadre de la pratique des thérapeutes conjugaux et familiaux, membres de l'Ordre depuis 2001. Pour les membres qui ont une pratique autonome, il est possible que le cadre d'analyse exige une appropriation particulière. En proposant un cadre d'analyse pouvant s'adapter aux différents milieux de pratique, cet outil exige nécessairement une démarche d'intégration adaptée à la pratique de chaque professionnel. Toutefois, l'analyse de la charge de cas et de la charge de travail demeure un exercice à la fois nécessaire et continu; il n'est pas fondé sur la dualité « professionnel/gestionnaire », mais bien sur une forme d'engagement réciproque qui se construit dans l'intérêt des personnes qui reçoivent des services.

² Nous tenons compte du fait que le gestionnaire peut être membre de l'OTSTCFQ. Toutefois, le cadre d'analyse s'adresse à tous les membres et leurs gestionnaires, que ceux-ci soient membres de l'Ordre ou non.

L'analyse de la charge de cas et de la charge de travail permet de décrire concrètement les activités professionnelles du travailleur social en lien avec une clientèle particulière.

Elle présente également un portrait de la réalité de la pratique et des choix quotidiens qui sont faits sur la base du jugement professionnel. L'analyse rejoint la qualité des services rendus par les professionnels tout en soulevant différents enjeux : la qualité du travail effectué, la satisfaction de la personne qui reçoit les services et la reddition de comptes du gestionnaire. La plupart des organisations sont soumises à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*³, laquelle propose des lignes directrices qui guident la gestion et la prestation des services de santé et de services sociaux. Ainsi, l'article 172 de cette loi précise que le conseil d'administration de tout établissement doit s'assurer « de la pertinence, de la qualité, de la sécurité et de l'efficacité des services dispensés ». Au-delà des mandats, des particularités et des exigences des organisations qui emploient des travailleurs sociaux, la recherche de la qualité et de l'efficacité est omniprésente chez les organismes-employeurs auxquels nous faisons référence dans ce document.

Le besoin grandissant de données probantes dans les organisations constitue un autre élément important. Le souci de construire des outils pouvant mesurer les activités du travail social à la manière des sciences exactes est certainement présent et peut poser certains problèmes d'appréciation de part et d'autre. « Malgré sa jeunesse, la perspective *des pratiques guidées par des données probantes* a obtenu une audience extraordinaire de la part des gestionnaires puisqu'elle satisfait leur désir constant de mesure, de prendre prise sur des pratiques qui se revendiquaient jusqu'alors comme insaisissables, puisque de l'ordre de l'art (surtout pour les professions libérales et les métiers les plus relationnels, comme le travail social)⁴ ».

Nous convenons que le contrôle de la qualité et de la performance est un objectif légitime. Par ailleurs, nous constatons également le questionnement des travailleurs sociaux quant à l'usage de certains systèmes de pondération. Ainsi, il est possible qu'un professionnel devant justifier le nombre d'entrevues effectuées pour une période donnée (par rapport à ce qui est prévu par l'organisation) développe une attitude défensive. C'est précisément ce type de situation que nous voulons éviter par le présent exercice. Nous croyons en effet qu'un juste équilibre est possible entre ces préoccupations parfois divergentes, par l'utilisation d'un cadre d'analyse permettant d'objectiver l'exercice nécessaire de la pondération de la charge de cas et de la charge de travail.

³ L.R.Q., chapitre S-4.2.

⁴ COUTURIER Yves, 2004, p.71.

Notre recherche documentaire nous a appris qu'au cours des dernières années plusieurs organismes se sont dotés de balises pour analyser et assigner les charges de cas et les charges de travail aux travailleurs sociaux. Nous avons noté en bibliographie les principaux documents consultés. Généralement, ces balises ont pour objectif d'établir un consensus sur les paramètres à utiliser lorsqu'il est question de la charge de cas (*caseload*) et d'assurer une certaine équité entre les intervenants d'une même équipe, ou encore, entre les différents services. Pour répondre à cette exigence, ces guides proposent des grilles d'analyse quantitative et qualitative permettant aux praticiens et aux gestionnaires de développer un langage commun. Ces dispositifs, développés dans un cadre précis de pratique, peuvent certainement répondre aux besoins des personnes concernées (travailleur social, gestionnaire et personne visée par les services) et l'Ordre n'a pas l'intention de s'ingérer dans le fonctionnement de ces organisations. Le présent document propose plutôt un cadre de référence à partir duquel les membres de différents horizons pourront explorer de façon critique leur propre charge de cas et de travail.

Pour supporter la démarche d'appropriation chez le travailleur social, le présent ouvrage propose un lien avec le *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux* adopté par le Bureau de l'Ordre en juin 2006. Les compétences professionnelles inhérentes à la pratique peuvent sûrement guider la discussion puisqu'elles sont à la base des grands principes de la qualité des services rendus à la population. Une fois de plus, un travail d'intégration est nécessaire. En effet, certaines compétences sont plus ou moins sollicitées selon le milieu de pratique, le poste occupé, le rôle dans l'équipe et les tâches spécifiques du professionnel.

Le cadre d'analyse inclut intentionnellement les notions de charge de cas et de charge de travail.

Ces deux termes sont souvent utilisés inversement ou souvent confondus dans une même notion qui est communément désignée comme le *caseload*. L'analyse proposée dans le présent ouvrage nécessite que ces concepts soient bien définis.

a) La charge de cas

La charge de cas désigne l'ensemble des services directs et indirects que le travailleur social doit offrir aux personnes dans le cadre de sa fonction. Nous référons ici à tous les gestes professionnels déployés en lien avec les différentes demandes de service.

Exemples d'activités liées à la charge de cas :

- les entrevues avec les personnes (face à face ou téléphonique) tout en tenant compte de la distance à parcourir selon le cas;
- les interventions inhérentes au rôle d'intervenant-pivot, de gestionnaire de cas ou aux tâches de coordination;
- les discussions de cas (réunions cliniques, élaboration des plans d'interventions (PI) et des plans de services individualisés (PSI), rencontres interdisciplinaires, etc.);
- les séances de supervision et de consultation;
- les démarches (téléphoniques ou écrites) pour l'orientation, les références et la liaison;
- la tenue des dossiers : rapports psychosociaux, notes évolutives, etc.;
- les témoignages devant les tribunaux;
- les interventions de groupe;
- les interventions de prévention.

I. La pondération de la charge de cas

La pondération de la charge de cas est au cœur de la présente analyse et consiste en un exercice d'objectivation de la réalité du travailleur social. Cet exercice permet de prendre une distance face à la lourdeur possible de la charge de cas. En effet, chaque travailleur social vit différemment la prestation de services qui peut être très variée et très mobilisatrice par moments. En ce sens, nous estimons que la pondération de la charge de cas permet d'identifier ces nuances individuelles, mais sans les juger. Notons que les activités déployées en lien direct avec la clientèle desservie ne peuvent être considérées isolément. De plus, l'analyse de la charge de cas doit tenir compte de certaines variables, notamment :

- la complexité de la problématique (la personne présente de multiples problèmes, diagnostiqués ou non);
- l'urgence de l'intervention (crises, danger pour la personne ou ses proches);
- la stabilité ou l'instabilité de la situation (incertitude quant aux suites de l'intervention);
- l'intensité de l'intervention (interventions soutenues, non planifiées);
- la présence/absence d'un réseau (l'isolement de la personne implique une plus grande vulnérabilité);
- les contextes socioculturel et socioéconomique (certaines communautés exigent une intervention, une adaptation et une mobilisation plus grandes).

b) La charge de travail

La charge de travail désigne l'ensemble des activités professionnelles et administratives exécutées par le travailleur social dans l'exercice de sa fonction. Nous référons ici aux activités professionnelles ou administratives accomplies par un professionnel sans que celles-ci soient destinées ou afférentes à un de ses dossiers en particulier.

Exemples d'activités liées à la charge de travail :

- le développement et la mise en œuvre de projets;
- les activités de formation continue, de codéveloppement professionnel;
- la participation à des réunions administratives;
- la participation à des comités : tables de concertation, comités interdisciplinaires, comités de nature professionnelle (à l'Ordre, par exemple);
- la supervision de nouveaux professionnels, de stagiaires, de bénévoles, etc.
- les activités de liaison ou de consultation auprès d'organismes.

Les différentes activités précédemment nommées – en lien avec la charge de cas ou avec la charge de travail – brossent un tableau assez fidèle des actions posées par le travailleur social. Bien sûr, les interventions sont diversifiées et se transforment de jour en jour. Ainsi, l'activité « animation de groupe » sera considérée comme une charge de cas pour un professionnel dont c'est le principal type d'assignation, ou comme une charge de travail pour celui qui la pratique de façon occasionnelle (par exemple, une présentation devant des collègues).

c) La description des critères de complexité des dossiers

Ce tableau (annexe) doit être utilisé avec une grande vigilance. Trop souvent, ce type de modalités est mal interprété et peut entraîner plus de confusion que d'éclaircissement sur la charge de cas des travailleurs sociaux. Ainsi, l'exercice ne permet pas de déterminer le nombre de dossiers pouvant être assignés à un travailleur social. Afin d'assurer la dispensation de services de qualité à la clientèle, le cadre de référence se veut un point de départ constructif pouvant faciliter l'échange entre le professionnel et son gestionnaire. Ce dernier obtiendra une image plus claire de la situation de son équipe, lui permettant ainsi de choisir un processus de prise de décision organisationnelle adapté à sa réalité. Dans le même sens, le gestionnaire du milieu communautaire sera davantage en mesure de documenter ses propositions adressées aux bailleurs de fonds. Quant au travailleur social, il pourra porter sur sa charge de travail un regard critique lui permettant d'alimenter la discussion.

Le tableau de pondération propose huit rubriques pour qualifier chacun des dossiers de la charge de cas du travailleur social. Bien sûr, un dossier particulier ne pourra s'apparenter totalement aux huit critères de complexité. Par exemple, une situation peut représenter une intensité d'intervention soutenue et quotidienne (dossier problématique), avec une urgence faible (dossier complexe). Il s'agit ici de mettre en relation la situation décrivant le dossier avec le type le plus approprié (problématique, complexe, mobilisant, de routine ou de maintien). C'est à cette étape que la discussion permet d'objectiver les perceptions. Ainsi, une situation s'apparentant à cinq des huit critères d'un dossier « complexe » pourra être considérée comme telle, tout en y attribuant le facteur de lourdeur associé à ce type de dossiers. Le nombre total qui résultera de l'examen de chacun des dossiers du travailleur social rendra plus concrète la lourdeur de la charge de cas du professionnel et servira de base à la discussion qui devra s'en suivre.

LE RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES : COMPLÉMENT À LA PONDÉRATION

L'exercice proposé par le *Cadre d'analyse de la charge de cas et de la charge de travail des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux* est conçu comme un ouvrage pratique permettant d'engager le dialogue entre le travailleur social et son gestionnaire sur cet aspect particulier de la profession.

En ce sens, il est pertinent de compléter la pondération par un exercice de mise en commun de certains constats qui découlent de l'exercice portant sur les compétences décrites dans le *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*.

En ce qui concerne les activités professionnelles pouvant être exercées par les travailleurs sociaux, le projet de loi 21⁵ adopté en juin 2009 par l'Assemblée nationale, précise les activités qui lui sont spécifiques et modifie ainsi l'article 37 du Code des professions :

« 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 environnement⁶ ».

Même si le *Référentiel* a été adopté et mis à la disposition des membres de l'Ordre en juin 2006 (trois ans avant l'adoption du projet de loi 21), les compétences qui y sont décrites demeurent toujours pertinentes.

C'est donc en lien avec ce spécifique du travailleur social que certaines compétences ont été jugées essentielles à l'exercice de la pratique. Même si la pondération n'est pas un exercice d'évaluation des compétences d'un travailleur social, elle permet néanmoins de revenir à la base même de sa profession et d'examiner le défi que représentent certaines compétences attendues. Par exemple, la pondération peut amener le travailleur social et son gestionnaire à revoir la planification de l'intervention sociale (deuxième compétence) ou à faire ressortir le besoin chez le professionnel de parfaire sa formation sur une problématique particulière (huitième compétence). Nous proposons un lien entre six des dix compétences professionnelles identifiées dans le *Référentiel*, lesquelles permettront d'objectiver, dans une certaine mesure, quelques constats et de soutenir l'aspect constructif du présent exercice.

a) Effectuer une évaluation psychosociale⁷

Cette compétence étant au cœur de la profession de travailleur social, il est probable qu'elle sera sollicitée dans le cadre de la discussion qui suivra la pondération. Il ne s'agit pas de remettre au travailleur social le fardeau de la démonstration de l'acquisition de ces compétences, mais plutôt de proposer un certain nombre de questions qui pourront être abordées en lien avec la pondération. En ce qui concerne cette première compétence, certaines composantes peuvent être discutées plus particulièrement :

⁵ Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines.

⁶ Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines, Éditeur officiel du Québec, 2009, p.4.

⁷ Le projet de loi 21 confirme l'utilisation de l'expression « évaluer le fonctionnement social » au lieu de « évaluation psychosociale ». L'évaluation du fonctionnement social deviendra donc l'expression utilisée quand la loi sera en vigueur, après des travaux de mise en œuvre. Il est à noter que cette expression « évaluation du fonctionnement social » ne s'applique pas dans le cas de l'activité « 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 » que l'on retrouve au paragraphe f) de l'article 37.1.1.1 de la loi.

- l'engagement de la personne concernée par l'évaluation : *une clientèle non volontaire ou désaffiliée* nécessite une plus grande intensité d'intervention;
- la cueillette et l'analyse des données pertinentes portant sur le fonctionnement social;
- la conduite d'une entrevue d'évaluation avec des objectifs précis;
- l'évaluation de l'urgence, des risques et du danger d'une situation;
- la formulation d'une opinion professionnelle et de recommandations de pistes de solution;
- les connaissances approfondies et à jour sur le fonctionnement social de la personne dans son environnement.

b) Planifier une intervention sociale

Après avoir effectué l'évaluation psychosociale, le travailleur social doit élaborer un plan d'intervention en lien avec son analyse professionnelle. Même si cette étape est souvent encadrée dans les organisations par l'établissement de canevas standardisés, nous soumettons quelques éléments pouvant être discutés en lien avec :

- l'identification des changements ciblés en lien avec le fonctionnement social;
- l'élaboration d'objectifs, de moyens et d'échéanciers réalistes;
- la mobilisation de la personne à déployer ses habiletés;
- l'établissement de stratégies d'intervention efficaces;
- les connaissances approfondies et à jour sur le processus du plan d'intervention et la formulation.

c) Réaliser une intervention sociale

C'est ici que le travailleur social met en œuvre ses habiletés liées aux méthodes et aux modèles choisis dans sa pratique. Les exigences personnelles, professionnelles et théoriques quant à la réalisation de l'intervention sociale sont multiples et certainement sollicitées dans le cadre d'une discussion sur la pondération de la charge de cas. Nous faisons ici référence au défi que représentent notamment la mobilisation des ressources et la coordination des services. Voici quelques éléments à considérer dans la discussion en lien avec cette compétence :

- la promotion du changement personnel et social;
- le renforcement des liens entre la personne et son environnement;
- la défense des droits de la personne;
- la mobilisation des ressources du milieu;
- la coordination des services (gestionnaire de cas) ou des activités (responsable d'un projet);
- les connaissances approfondies et à jour sur les méthodes d'intervention auprès des différentes clientèles (individus, couples, familles, groupes ou collectivités).

d) Évaluer l'intervention sociale

L'analyse de la charge de cas et de la charge de travail permet de réviser la pertinence de certaines interventions et des moyens utilisés pour réaliser l'intervention sociale. Cette étape offre au travailleur social l'occasion de réfléchir sur sa pratique, d'évaluer lui-même, dans un premier temps, l'impact de son intervention, d'apprécier le bien-fondé de la fermeture (lorsque requise) et d'intégrer ses constats à l'exercice de pondération. Voici quelques points de discussion :

- réviser la démarche effectuée (pertinence des interventions, des moyens choisis, etc.);
- identifier des besoins non décelés au préalable ou non comblés par l'intervention à ce jour;
- procéder à l'élaboration d'un nouveau plan d'intervention, s'il y a lieu;
- identifier des stratégies plus efficaces touchant les différents niveaux (promotion, prévention ou réadaptation).

e) Assurer son développement professionnel et contribuer au développement et à l'avancement de la profession et de la société

Considérant que l'exercice de pondération se veut constructif, il est possible que celui-ci amène les deux participants à statuer sur un besoin de formation pour le professionnel, ou encore, sur la pertinence du partage des compétences particulières de celui-ci. Rappelons qu'une compréhension de la politique de la formation continue de l'Ordre peut s'avérer utile dans le cadre de cet échange. En effet, la politique offre aux membres (travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux) des outils pour maintenir et développer leurs compétences.

« Chaque membre est responsable de son développement professionnel et doit donc déterminer ses besoins et ses objectifs de perfectionnement afin de décider des activités de formation continue requises pour s'assurer de ses compétences.⁸ »

La complexité de l'exercice du travail social incite les interlocuteurs à être vigilants quant au besoin de formation et à la reconnaissance de l'expertise de l'intervenant qui pourrait être partagée, dans un souci d'avancement de la pratique. De plus, pour le gestionnaire, cet exercice permet de faire le lien entre différentes problématiques qui sont soulevées par les professionnels : y a-t-il des constantes? Quelles seraient les pratiques novatrices à mettre de l'avant? Etc. Ces deux compétences professionnelles mettent en lumière la nécessité de partager les connaissances présentes dans une équipe et de construire ensemble une expertise en développement. Voici quelques composantes à considérer :

- suivre l'évolution des problématiques et des enjeux sociaux, politiques et économiques;
- étudier en profondeur certaines problématiques (formation);
- transmettre ses connaissances professionnelles;
- superviser des stages;
- collaborer à des travaux de comités;
- faire des présentations à ses collègues de travail ou à d'autres groupes;
- participer à des activités de perfectionnement.

⁸ Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec, Politique de formation continue, Manuel à l'usage des membres, 2007, p. 6.

Pour l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, la pondération de la charge de cas et de la charge de travail est associée à un temps d'arrêt dans un espace de réflexion.

Ce cadre d'analyse n'a pas la prétention de répondre à toutes les questions en lien avec cet exercice de mesure quantitative et qualitative, d'autant plus qu'il s'adresse à tous les travailleurs sociaux, issus de milieux de pratique extrêmement diversifiés.

C'est pourquoi nous proposons des balises de discussion permettant d'objectiver le plus possible une réalité professionnelle particulièrement complexe. Le fait que la pondération s'inscrive dans la continuité d'une réflexion commune sur un aspect particulier de la pratique du travailleur social peut certainement assurer des services de qualité à la population.

Nous croyons que cette préoccupation est partagée par les membres de l'Ordre et qu'en tant que participants à ce dialogue, ils sont en mesure de s'approprier une base de discussion commune et constructive.



BIBLIOGRAPHIE

Centre de santé et de services sociaux de la Montagne,
Charge de cas des intervenants sociaux, 2005 révisé en 2008.

Centre de santé et de services sociaux Domaine-du-Roy, Direction des services multidisciplinaires,
Gestion de la charge de cas, Équipe FEJ, automne 2008.

Centre Jeunesse Gaspésie/Les Îles,
Vers un système de pondération de la charge de travail, octobre 1995.

CLSC Verdun/Côte St-Paul,
Guide d'analyse de la charge de cas et de la charge de travail, Indicateurs de la charge de cas (I.C.C.) et de la charge de travail (I.C.T.) universels et spécifiques aux intervenants sociaux, infirmières, ergothérapeutes, physiothérapeutes et nutritionnistes des Services aux personnes en perte d'autonomie, décembre 1999.

CLSC du Plateau Mont-Royal,
Paramètres pour une analyse des charges de cas et des charges de travail des intervenants psychosociaux, avril 2005.

CLSC du Plateau Mont-Royal,
Charge de cas et charge de travail des intervenants psychosociaux : Guide et outils d'analyse, mai 2005.

Couturier, Y. et Carrier, S.,
« Pratiques fondées sur les données probantes en travail social : un débat émergent », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 16, no 2, p. 68-79.

Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec,
Balises pour l'attribution de la charge de cas des travailleurs sociaux exerçant en CLSC, mai 1998.

Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec,
Politique de formation continue, manuel à l'usage des membres, septembre 2007.

Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec,
Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux, juin 2006.

**ORDRE DES TRAVAILLEURS
SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES
CONJUGAUX ET FAMILIAUX
DU QUÉBEC**

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

MÉTRO CRÉMAZIE

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

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



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

L'HUMAIN. AVANT TOUT.