



Technicienne et technicien en travail social

Rapport d'analyse de profession

20 – Services sociaux, éducatifs et juridiques

Coordination et rédaction

Direction des programmes de formation collégiale
Direction générale des affaires collégiales
Secteur de la formation technique

Pour obtenir plus d'information :

Renseignements généraux
Direction des communications
Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
1035, rue De La Chevrotière, 21^e étage
Québec (Québec) G1R 5A5
Téléphone : 418 643-7095
Ligne sans frais : 1 866 747-6626

Ce document peut être consulté sur le site Web
du Ministère : www.education.gouv.qc.ca.

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur

ISBN 978-2-550-85883-6 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020

Remerciements

Le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur remercie les personnes suivantes, qui ont collaboré à la réalisation de l'atelier d'analyse de la profession de technicienne et technicien en travail social, tenu à Drummondville les 13 et 14 mars 2019 :

Coordonnatrice

Marie-Josée Deschamps
Responsable de programmes de formation technique
Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur

Animateur

Claude Caron
Spécialiste en élaboration de programmes d'études
Formation Claude Caron

Secrétaire de l'atelier et rédactrice du rapport

Marie-Claude Brodeur, c. o.
Spécialiste en élaboration de programmes d'études

Spécialiste de l'enseignement de la profession

Laurent Côté
Enseignant
Cégep de Sherbrooke

Spécialiste des risques pour la santé et la sécurité au travail et rédactrice de l'annexe

Bertha Gonzalez De Arco
Conseillère experte en santé psychologique
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail

Le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur tient aussi à souligner l'apport des personnes suivantes :

Participant·es et participants – spécialistes de la profession

Amélie Beaulieu
Technicienne en assistance sociale
Centre intégré de santé et de services sociaux
(CISSS) du Bas-Saint-Laurent
Rivière-du-Loup

Chantale Girard
Technicienne en assistance sociale
Centre intégré de santé et de services sociaux
(CISSS) de Lanaudière, centre de réadaptation La
Myriade
Lanaudière

Jennifer Beaulieu-Couture
Technicienne en assistance sociale
Centre intégré universitaire de santé et de services
sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale
Québec

Katheuryne Grefford
Technicienne en assistance sociale
Centre intégré universitaire de santé et de services
sociaux (CIUSSS) de l'Est-de-l'Île-de-Montréal,
Institut universitaire en santé mentale de Montréal
Montréal

Marie-Pier Dion
Intervenante jeunesse
Carrefour jeunesse-emploi La Prairie
Montréal

Julie Dionne
Agente d'aide à l'emploi
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité
sociale, Services Québec
Centre-du-Québec

Caroline Dumas
Technicienne en travail social
École secondaire La Camaradière
Québec

Holly Émard
Intervenante au soutien d'intensité variable
Le Tournant
Montréal

Guylaine Fauteux
Conseillère budgétaire
Association coopérative d'économie familiale
(ACEF)
Lanaudière

Francis Lacharité
Coordonnateur
La Piaule
Mauricie

Jean-François Matton
Spécialiste en activités cliniques
Centre intégré universitaire de santé et de services
sociaux (CIUSSS) de l'Estrie
Estrie

Manon St-Jean
Intervenante sociale
Centre d'aide et de lutte contre les agressions à
caractère sexuel (CALACS)
Laurentides

Marie-Pier Thibault-Blier
Technicienne en assistance sociale
Centre intégré universitaire de santé et de services
sociaux (CIUSSS) du Centre-Sud-de-l'Île-de-
Montréal Montréal

Caroline Turgeon
Technicienne en assistance sociale
Centre intégré de santé et de services sociaux
(CISSS) de Chaudière-Appalaches – CLSC
Thetford Mines
Chaudière-Appalaches

Observatrices et observateurs

Marie-Ève Chartré
Directrice à la direction des admissions
Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes
conjugaux et familiaux du Québec

Joël Gagné
Directeur adjoint des études
Cégep de Jonquière

Valérie Guillot
Conseillère en gérontologie
Ministère de la Santé et des Services sociaux
Direction générale des services sociaux

Jenny Landry
Directrice adjointe des études
Collège Universel – Campus Gatineau

Stéphanie St-Pierre
Enseignante en techniques de travail social
Cégep du Vieux Montréal

Table des matières

Glossaire	7
Introduction	9
1. Caractéristiques significatives de la profession	11
1.1 Définition de la profession	11
1.2 Nature du travail exercé	11
1.3 Législation et réglementation	13
1.4 Conditions de travail	13
1.5 Organisation du travail et responsabilités	14
1.6 Conditions d'entrée sur le marché du travail et perspectives de carrière	17
1.7 Changements à venir dans la profession	18
2. Analyse des tâches	19
2.1 Tableau des tâches et des opérations	19
2.2 Description des opérations et des sous-opérations	21
2.3 Description des conditions et des exigences de réalisation	29
2.4 Définitions des fonctions	40
3. Données quantitatives sur les tâches	41
3.1 Occurrence des tâches	41
3.2 Temps de travail	42
3.3 Difficulté des tâches	43
3.4 Importance des tâches	44
4. Connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs	45
4.1 Connaissances	45
4.2 Habiletés cognitives	48
4.3 Habiletés motrices et kinesthésiques	48
4.4 Habiletés perceptives	48
4.5 Comportements socioaffectifs	49
5. Niveaux d'exercice	50
Annexe – Risques pour la santé et la sécurité au travail (SST)	51
Bibliographie	63

Glossaire

Analyse d'une profession

L'analyse d'une profession a pour objet de faire le portrait le plus complet possible du plein exercice d'une profession. Elle consiste principalement en une description des caractéristiques de la profession, des tâches et des opérations, accompagnée de leurs conditions et exigences de réalisation, de même qu'en une détermination des fonctions, des connaissances, des habiletés et des comportements socioaffectifs requis.

Deux formules peuvent être utilisées : la nouvelle analyse, qui vise la création de la source d'information initiale, et l'actualisation d'une analyse, qui est la révision de cette information.

Comportements socioaffectifs

Les comportements socioaffectifs sont une manière d'agir, de réagir et d'entrer en relation avec les autres. Ils traduisent des attitudes et sont liés à des valeurs personnelles ou professionnelles.

Conditions de réalisation de la tâche

Les conditions de réalisation sont les modalités et les circonstances qui ont un effet déterminant sur la réalisation d'une tâche et font état, notamment, de l'environnement de travail, des risques pour la santé et la sécurité au travail, de l'équipement, du matériel et des ouvrages de référence utilisés dans l'accomplissement de la tâche.

Connaissances

Les connaissances sont des notions et des concepts relatifs aux sciences, aux arts ainsi qu'aux législations, aux technologies et aux techniques nécessaires dans l'exercice d'une profession.

Exigences de réalisation de la tâche

Les exigences de réalisation sont les critères de qualité et les aptitudes requises pour qu'une tâche soit réalisée de façon satisfaisante.

Fonction

Une fonction est un ensemble de tâches liées entre elles et se définit par les résultats du travail.

Habiletés cognitives

Les habiletés cognitives ont trait aux stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice d'une profession.

Habiletés motrices et kinesthésiques

Les habiletés motrices et kinesthésiques ont trait à l'exécution et au contrôle de gestes et de mouvements.

Habiletés perceptives

Les habiletés perceptives sont des capacités sensorielles grâce auxquelles une personne saisit consciemment par les sens ce qui se passe dans son environnement.

Niveaux d'exercice de la profession

Les niveaux d'exercice de la profession correspondent à des degrés de complexité dans l'exercice d'une profession.

Opérations

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir le « comment » pour l'atteinte du résultat. Elles sont rattachées à la tâche et liées entre elles.

Plein exercice de la profession

Le plein exercice de la profession correspond au niveau où les tâches de la profession sont exercées de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire par la plupart des personnes.

Profession

La profession correspond à tout type de travail déterminé, manuel ou non, effectué pour le compte d'un employeur ou pour son propre compte, et dont on peut tirer ses moyens d'existence.

Dans ce document, le mot « profession » possède un caractère générique et recouvre l'ensemble des acceptions habituellement utilisées : métier, profession, occupation¹.

Résultats du travail

Les résultats du travail consistent en un produit, un service ou une décision.

Sous-opérations

Les sous-opérations sont les actions qui précisent les opérations et permettent d'illustrer des détails du travail, souvent des méthodes et des techniques.

Tâches

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de l'exercice de la profession analysée. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise. Dans l'exercice d'une profession, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.

¹ La notion de fonction de travail utilisée au ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur correspond, à peu de chose près, à la notion de métier ou de profession.

Introduction

Le présent document constitue le rapport d'un atelier d'analyse de la profession de technicienne et de technicien en travail social tenu à Drummondville les 13 et 14 mars 2019. Les 14 spécialistes de la profession qui y ont participé ont confirmé que ce rapport reflète leurs propos.

Ce rapport reprend chacun des points discutés en atelier. Ainsi, il contient de l'information sur les caractéristiques les plus significatives de la profession, dont une analyse des tâches exercées par les techniciennes et techniciens en travail social, des données quantitatives relatives aux tâches ainsi qu'une description des connaissances, des habiletés et des comportements socioaffectifs nécessaires pour accomplir les tâches.

Il comprend également une annexe sur la santé et la sécurité au travail. Il s'agit d'une présentation des risques connus de la profession.

Objectif de l'analyse

L'analyse de profession est une étape essentielle dans le processus d'élaboration ou d'actualisation d'un programme d'études de formation technique, car son contenu sert d'assise à la formulation des compétences, autre étape prévue à ce processus. L'analyse a été effectuée d'après les concepts présentés dans le document *Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession*. Elle permet de tracer le portrait le plus complet et le plus fidèle possible du plein exercice de la profession, tel qu'il est défini dans la partie « Glossaire » de ce rapport.

La présente analyse de profession est une actualisation de l'analyse de la profession de technicienne et de technicien en travail social publiée par le ministère de l'Éducation en 1998.

Démarche

Le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur a convié 14 personnes qui exercent la profession de technicienne et de technicien en travail social ou qui sont chargées de sa supervision à un atelier de travail de deux jours.

La première journée de l'atelier a porté sur la définition des caractéristiques significatives de la profession, sur l'analyse des tâches et des opérations ainsi que sur la description des opérations et des sous-opérations.

La seconde journée a permis de vérifier les travaux de la première journée et de compléter l'information sur les conditions et les exigences de réalisation de chacune des tâches, les fonctions, les connaissances, les habiletés cognitives, les habiletés motrices et kinesthésiques, les habiletés perceptives, les comportements socioaffectifs ainsi que les niveaux d'exercice de la profession.

En ce qui a trait au premier chapitre du rapport, il est à noter que les spécialistes de la profession présents à l'atelier ont formulé leur avis à partir de la documentation qui leur a été remise sur place. Les éléments présentés provenaient principalement du *Rapport d'atelier d'analyse de la situation de travail – Techniques de travail social* (1998).

Plan d'échantillonnage

Les critères de sélection des spécialistes de la profession étaient les suivants : le titre d'emploi, les tâches exercées, le secteur d'activité, le nombre d'années d'expérience, le statut d'emploi, la provenance géographique; et autres critères relatifs aux caractéristiques significatives de la profession à analyser.

Limites de l'analyse

Cette analyse de profession ne couvre pas les appellations d'emploi ou les professions suivantes :

- Technicienne ou technicien en éducation spécialisée;
- Technicienne ou technicien en éducation à l'enfance;
- Technicienne ou technicien en loisirs;
- Technicienne ou technicien en intervention en délinquance.

Les appellations d'emploi suivantes ont été retenues aux fins d'analyse :

- Technicienne ou technicien en travail social;
- Technicienne ou technicien en assistance sociale;
- Intervenante ou intervenant;
- Intervenante sociale ou intervenant social;
- Intervenante psychosociale ou intervenant psychosocial;
- Animatrice ou animateur.

1. Caractéristiques significatives de la profession

Les spécialistes de la profession ont formulé des commentaires à partir d'une documentation portant sur les principales caractéristiques de la profession. Le contenu des textes était principalement tiré du *Rapport d'atelier d'analyse de la situation de travail : techniques de travail social* (1998).

1.1 Définition de la profession

Les techniciennes et techniciens en travail social peuvent intervenir auprès de personnes, de familles, de groupes ou de communautés qui vivent différentes liés à leur environnement, à leurs conditions de vie ou aux inégalités sociales. En ce sens, les techniciennes et techniciens en travail social interviennent dans le but d'améliorer la situation de ces personnes ou groupes de personnes, de promouvoir et défendre leurs droits individuels et collectifs et de favoriser un changement social.

Dans le cadre du processus d'intervention sociale, les techniciennes et techniciens en travail social prennent en compte les besoins des personnes, des familles, des groupes ou des communautés qu'ils accompagnent. Dans cette perspective, ils sont appelés à accueillir les personnes concernées, à explorer leur situation de vie et à l'analyser en vue de déterminer, avec elles, les besoins. Ils peuvent alors orienter leur intervention, la planifier, la réaliser et l'évaluer. Les objectifs de l'intervention vont de la prévention de situations problématiques à la résolution des problèmes par le soutien des personnes dans une démarche de reprise de pouvoir ou de changement individuel ou collectif, tout en considérant l'environnement social.

Les techniciennes et techniciens en travail social sont appelés à travailler au sein d'équipes interdisciplinaires. Bien que les tâches qui leur sont confiées varient en fonction des milieux de travail, ils jouissent d'une autonomie dans la mise en œuvre du processus d'intervention sociale. Ils assument la responsabilité du choix et de l'application des modalités de leur intervention dans le respect des mandats et des approches des organisations.

Ces personnes exercent leur profession principalement dans le réseau des services publics ou dans des organisations communautaires.

1.2 Nature du travail exercé

Les techniciennes et techniciens en travail social réalisent des processus d'intervention sociale basés sur une évaluation des besoins sociaux de personnes, de familles, de groupes ou de communautés, à partir de laquelle ils planifient et effectuent leur intervention selon différentes approches.

Ces personnes peuvent être appelées à mener des processus d'intervention sociale auprès de personnes, de familles, de groupes ou de communautés vivant des problématiques sociales liées :

- À la pauvreté, aux inégalités sociales et aux marginalités;
- À l'adaptation à une étape de la vie (enfance, adolescence, vieillissement);

- À la santé mentale;
- À l'intégration sociale;
- À l'isolement;
- Au deuil et à l'adaptation;
- Au décrochage scolaire;
- À l'emploi;
- Au suicide;
- À la dépendance (alcool, drogue, jeux, Internet, etc.);
- À l'agression et au phénomène de la violence;
- À l'identité sexuelle;
- À la délinquance;
- À l'immigration;
- À la situation économique; etc.

Les participantes et participants présents à l'atelier ont également précisé qu'une même personne peut présenter des problèmes multiples ou des comorbidités.

Les techniciennes et techniciens en travail social peuvent intervenir dans différents milieux de travail :

- Milieu de la santé et des services sociaux :
 - Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) et centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS);
 - Centre hospitalier (CH);
 - Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD);
 - Centre local de services communautaires (CLSC);
 - Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ);
 - Centre de réadaptation (CR);
 - Centre d'accueil et d'hébergement;
 - Centre de jour;
 - Résidence intermédiaire;
 - Appartement supervisé;
- Milieu de la fonction publique :
 - Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (centre local d'emploi);
 - Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST);
 - Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion;
 - Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ);
 - Ministère de la Sécurité publique (établissement de détention);
- Milieu de l'éducation :
 - Centre de la petite enfance;
 - Commission scolaire (classe ordinaire et classe adaptée);
 - Établissement d'enseignement collégial;
- Milieu communautaire :
 - Maison de jeunes;
 - Maison pour femmes;
 - Centre de répit;
 - Carrefour jeunesse-emploi;
 - Plateau de travail;

- Organisme de défense des droits;
- Association régionale;
- Regroupement; etc.

1.3 Législation et réglementation

Le travail des techniciennes et techniciens en travail social est assujéti à plusieurs lois et règlements, notamment ceux-ci :

- Charte des droits et libertés de la personne;
- Loi sur les services de la santé et les services sociaux;
- Loi sur le curateur public;
- Loi concernant les droits sur les successions;
- Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents;
- Loi sur la protection de la jeunesse;
- Loi sur l'immigration au Québec;
- Loi sur l'instruction publique;
- Loi sur la sécurité du revenu;
- Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale;
- Loi sur la protection des renseignements personnels;
- Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui;
- Loi sur la Régie du logement;
- Code civil du Québec;
- Code criminel;
- Loi concernant les soins de fin de vie;
- Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines.

Les participantes et participants présents à l'atelier ont précisé que certaines lois sont propres à leur milieu de travail.

1.4 Conditions de travail

Environnement

L'environnement de travail des techniciennes et techniciens en travail social est très varié. Ces personnes peuvent intervenir dans un bureau, un local d'activités, une classe, une cour d'école, etc. Le bureau est nécessaire surtout pour l'accueil des personnes et le travail administratif (ex. : rédaction de rapports, interventions téléphoniques).

Les participantes et participants interrogés travaillent là où les personnes se trouvent, donc dans leur milieu de travail ou dans le milieu de vie des personnes (ex. : à leur domicile ou à l'école).

Selon le milieu de travail des techniciennes et techniciens en travail social, les déplacements à l'extérieur du lieu de travail en voiture peuvent être fréquents.

Horaire de travail

Les techniciennes et techniciens en travail social présents à l'atelier rapportent que les horaires de travail varient grandement d'un milieu à l'autre. Des milieux offrent des horaires réguliers à temps plein ou à temps partiel, alors que d'autres proposent des horaires irréguliers à temps plein ou à temps partiel.

Par ailleurs, des milieux sont ouverts 24 heures sur 24, 365 jours par année. Des techniciennes et techniciens en travail social peuvent travailler de jour, de soir ou de nuit ainsi que les jours de la semaine et de la fin de semaine. Ils sont nombreux à rapporter que la flexibilité et la disponibilité sont requises dans l'exercice de la profession.

Facteurs de stress

Les techniciennes et techniciens en travail social présents à l'atelier rapportent que leur travail comporte de nombreux facteurs de stress découlant de l'organisation du travail, des problématiques des clientèles ainsi que de l'importance des décisions à prendre.

Les participantes et participants considèrent en effet que la charge de travail a augmenté au cours des dernières années, alors que les ressources financières ou humaines ont diminué. Ils doivent conjuguer avec des délais à respecter, notamment pour la production de rapports. Sont aussi nommés les changements liés aux politiques gouvernementales ainsi qu'aux pratiques et aux approches organisationnelles, qui peuvent alourdir la tâche et générer du stress.

Par ailleurs, le travail avec des personnes vivant des problématiques sociales exige une grande capacité d'adaptation aux imprévus. De plus, les participantes et participants précisent que la clientèle est nombreuse, que ses besoins sont importants et que les problématiques traitées sont de plus en plus complexes. Or, ils peuvent éprouver un sentiment d'impuissance lorsque la problématique de la clientèle se complexifie et que son ampleur dépasse les limites de l'intervention. La gestion de crise ou de risque ainsi que le caractère imprévisible de certaines situations dans lesquelles ces spécialistes de la profession sont appelés à intervenir représentent également un facteur de stress important.

Quant au stress causé par l'importance des décisions à prendre, les participantes et participants renvoient à leur responsabilité professionnelle, dans un contexte où le temps manque et où les ressources humaines et financières peuvent être limitées, voire en baisse. En effet, ils sont appelés à prendre des décisions qui peuvent avoir des répercussions importantes pour la clientèle et ses proches.

1.5 Organisation du travail et responsabilités

Supervision

Les techniciennes et techniciens en travail social consultés rapportent que **la supervision clinique ou administrative²** dépend du milieu dans lequel ils interviennent. Leur travail est généralement encadré, selon les milieux, par une superviseure ou un superviseur clinique, une ou un spécialiste

² La supervision administrative fait référence à la charge et à l'organisation du travail.

en activité clinique, une coordonnatrice ou un coordonnateur ou encore une cheffe ou un chef de service. Des spécialistes de la profession précisent qu'ils se consultent entre collègues pour discuter de cas et souhaitent que plus de temps soit accordé à la supervision clinique.

Collaboration

Les techniciennes et techniciens en travail social font généralement partie d'une équipe multidisciplinaire et sont appelés à collaborer régulièrement avec d'autres intervenantes et intervenants, comme les suivants :

- Psychologue;
- Neuropsychologue;
- Psychoéducatrice ou psychoéducateur;
- Ergothérapeute;
- Orthophoniste;
- Orthopédagogue;
- Diététiste;
- Psychiatre;
- Pédopsychiatre;
- Médecin;
- Pharmacienne ou pharmacien;
- Infirmière ou infirmier;
- Infirmière ou infirmier auxiliaire;
- Préposée ou préposé aux bénéficiaires;
- Technicienne ou technicien en réadaptation physique;
- Avocate ou avocat;
- Policière ou policier;
- Criminologue;
- Travailleuse sociale ou travailleur social;
- Technicienne ou technicien en intervention en délinquance;
- Technicienne ou technicien en éducation spécialisée;
- Agente ou agent de probation;
- Enseignante ou enseignant;
- Directrice ou directeur d'école;
- Sexologue;
- Travailleuse ou travailleur de rue.

Les participantes et participants présents à l'atelier ont précisé que la collaboration entre spécialistes de différentes disciplines permet de développer une compréhension commune des besoins de la personne et donc de mieux intervenir auprès d'elle. Ils reconnaissent ainsi une complémentarité des rôles respectifs. D'ailleurs, ils mentionnent **que la complexité des problématiques de la clientèle soulève la pertinence de travailler en collaboration, ce qui permet d'optimiser l'apport de chaque spécialiste**. Dans certains milieux, la collaboration peut se présenter sous la forme de concertation ou encore prendre la forme de l'orientation, puisque plusieurs techniciennes et techniciens en travail social se considèrent comme **des généralistes pouvant orienter la clientèle vers des ressources spécialisées au regard de ses besoins**.

Autonomie

Les techniciennes et techniciens en travail social fonctionnent de façon autonome tout en respectant le mandat, le cadre ou les règles de leur organisation. L'autonomie se manifeste tout au long des processus d'intervention sociale qu'ils doivent réaliser. Ces spécialistes de la profession évaluent des besoins ou des demandes, établissent les priorités et planifient les interventions.

Ils consultent, informent et valident certaines interventions auprès de collègues ou de supérieurs immédiats. Des participantes et participants rapportent que l'autonomie demandée, notamment lors d'interventions à l'extérieur du milieu de travail, peut être plus difficile à gérer pour certaines personnes, puisqu'elles interviennent souvent seuls. La créativité, la débrouillardise et la capacité à s'adapter sont des habiletés importantes pour elles. Ces habiletés leur permettent de fonctionner dans un environnement où l'autonomie est importante.

Prise de décision

Les techniciennes et techniciens en travail social prennent quotidiennement des décisions dans le cadre de leur travail. Ils le font en respectant la mission, les règles et le cadre de l'organisme ou du milieu ainsi que les besoins de la personne, de la famille, du groupe ou de la communauté.

Ces spécialistes de la profession sont appelés à prendre des décisions tout au long du processus d'intervention sociale, notamment lorsqu'ils doivent évaluer les besoins sociaux des personnes qu'ils rencontrent, planifier les interventions, les effectuer et les évaluer. La prise de décision concerne entre autres l'évaluation de l'inaptitude d'une personne, la formulation de recommandations, le signalement d'un cas de maltraitance au Directeur de la protection de la jeunesse, le choix ou l'application de différentes mesures d'aide ou de soutien, la gestion de risques, l'orientation vers un partenaire ou la gestion participative d'un organisme.

Les participantes et participants à l'atelier ont rapporté qu'un des enjeux importants de leur travail est lié à leur responsabilité professionnelle. Ils sont conscients des impacts que leurs décisions peuvent avoir sur la vie sociale de leurs clients, d'où la grande attention qu'ils y portent.

Travail d'équipe

Les techniciennes et techniciens en travail social sont appelés à travailler de façon individuelle ou en collaboration. Les types de milieux dans lesquels ils devront intervenir auront une influence sur la part du temps de travail réalisée individuellement et en équipe. L'organisation du travail (tâches administratives, situation imprévue avec la clientèle) peut également faire varier cette division du temps de travail.

Au moment d'effectuer l'intervention, le travail individuel est de mise, alors que le travail d'équipe est approprié lorsque vient le temps de consulter des collègues ou de vérifier certains aspects de l'intervention ou encore lorsque des partenaires participent à l'intervention (réunions, projets d'équipe ou comités de travail).

1.6 Conditions d'entrée sur le marché du travail et perspectives de carrière

Qualités recherchées

Selon les techniciennes et techniciens en travail social présents à l'atelier, les qualités recherchées à l'embauche sont les suivantes :

- Capacité d'adaptation;
- Créativité;
- Sens des responsabilités;
- Aptitude relationnelle;
- Jugement;
- Rigueur;
- Autonomie;
- Sens de l'éthique;
- Gestion du stress;
- Capacité à travailler sous pression;
- Capacité à travailler en équipe.

Conditions d'embauche

Les participantes et participants à l'atelier précisent qu'en règle générale, occuper un emploi de technicienne ou de technicien en travail social exige le diplôme d'études collégiales *Techniques de travail social*.

Critères de sélection

Les participantes et participants à l'atelier rapportent que les employeurs considèrent le champ de compétence, l'expérience de travail, les qualités personnelles nommées précédemment, la formation et, dans certains milieux, l'absence de dossier criminel. À cela s'ajoutent notamment la connaissance des différents champs d'intervention, des milieux et des ressources, la capacité à communiquer oralement et par écrit ainsi que le sens de l'organisation. Comme des déplacements à l'extérieur du milieu de travail sont fréquents, le permis de conduire peut également être exigé.

Perspectives de carrière

Selon les spécialistes de la profession, les perspectives de carrière sont tributaires des orientations gouvernementales ainsi que des politiques ou des choix des établissements. Ils rapportent que les perspectives d'embauche varient selon le territoire. Il existerait par ailleurs une uniformisation des rôles et des tâches des techniciennes et techniciens du domaine des relations humaines, ce qui aurait pour conséquence que dans certains milieux communautaires, plusieurs types de techniciennes et techniciens ou de bachelières et bacheliers effectueraient sensiblement les mêmes tâches.

Selon les participantes et participants, dans certains milieux de travail, la *Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines* peut avoir une influence sur les perspectives de carrière en techniques de travail social puisqu'elle définit le champ d'exercice des différentes professions et réserve

certaines activités aux membres des ordres professionnels. Ainsi, certaines personnes ont par ailleurs mentionné qu'il y aurait une tendance, dans certains milieux de travail, à privilégier l'embauche de bacheliers ou de membres d'un ordre professionnel au lieu des techniciens.

Possibilités d'avancement

Les spécialistes de la profession précisent que si les possibilités d'avancement varient selon le milieu de pratique, elles demeurent restreintes. Ils précisent que les avancements de carrière dans leur domaine correspondant davantage à une migration du communautaire vers le réseau public. Certains milieux, comme le réseau de la santé et des services sociaux, exigent de faire partie d'un ordre professionnel ou d'avoir un diplôme universitaire pour pouvoir accéder à un poste de gestionnaire. Par ailleurs, dans certains organismes gouvernementaux, comme les centres locaux d'emploi, les techniciennes et techniciens en travail social ont accès à des concours, après un certain nombre d'années d'expérience, pour accéder à un poste de professionnel ou de gestionnaire qui requiert normalement un diplôme d'études universitaires.

1.7 Changements à venir dans la profession

Les participantes et participants présents à l'atelier relèvent des changements qui auront une incidence sur leurs tâches dans les années à venir, notamment ceux-ci :

En matière de clientèle

- L'augmentation du nombre de personnes issues de l'immigration;
- L'augmentation du nombre de personnes présentant des troubles de santé mentale ou des dépendances;
- L'augmentation du nombre de personnes ayant des problèmes multiples ou des comorbidités;
- La complexification des problématiques chez la clientèle;
- L'automatisation des services dans certains milieux, qui peut rendre l'accès à une technicienne ou à un technicien en travail social plus difficile.

En matière d'organisation du travail

- La tendance, dans certains milieux, à demander d'exécuter plus de tâches administratives, ce qui diminue le temps accordé à l'intervention;
- Le développement de pistes de solution visant à favoriser l'efficacité au travail en vue de soutenir, avec moins de budget, une clientèle plus nombreuse ayant de plus grands besoins.

2. Analyse des tâches

Les spécialistes de la profession ont décrit les tâches des techniciennes et techniciens en travail social et ils ont précisé les opérations qui les composent.

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de l'exercice de la profession analysée. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise. Dans l'exercice d'une profession, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir le « comment » pour l'atteinte du résultat. Elles sont rattachées à la tâche et liées entre elles.

Cette analyse des tâches est faite sur la base du plein exercice de la profession, c'est-à-dire au niveau où les tâches de la profession sont exercées de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire par la plupart des personnes.

Les six tâches principales exercées par les techniciennes et techniciens en travail social sont les suivantes :

1. Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de personnes;
2. Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de familles;
3. Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de groupes;
4. Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de communautés;
5. Intervenir en situation de crise;
6. Contribuer au développement et à la gestion de son organisation.

2.1 Tableau des tâches et des opérations

Le tableau des tâches et des opérations qui figure dans cette section est le fruit d'un consensus de l'ensemble des spécialistes de la profession consultés.

Les tâches sont numérotées de 1 à 6, dans l'axe vertical du tableau. Les opérations, également numérotées, sont placées dans l'axe horizontal.

Tâches et opérations				
1. Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de personnes	1.1 Évaluer les besoins sociaux de la personne	1.2 Planifier l'intervention avec la personne	1.3 Effectuer l'intervention	1.4 Évaluer l'intervention
2. Réaliser le processus	2.1 Évaluer les besoins sociaux de la famille dans son	2.2 Planifier l'intervention avec la famille	2.3 Effectuer l'intervention	2.4 Évaluer l'intervention

Tâches et opérations

d'intervention sociale auprès de familles	environnement social			
3. Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de groupes	3.1 Évaluer les besoins sociaux du groupe	3.2 Planifier l'intervention de groupe	3.3 Effectuer l'intervention	3.4 Évaluer l'intervention
4. Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de communautés	4.1 Évaluer les besoins sociaux de la communauté	4.2 Planifier l'intervention auprès de la communauté	4.3 Effectuer l'intervention	4.4 Évaluer l'intervention
5. Intervenir en situation de crise	5.1 Évaluer la situation	5.2 Planifier l'intervention de crise	5.3 Effectuer l'intervention	5.4 Évaluer l'intervention
6. Contribuer au développement et à la gestion de son organisation	6.1 Représenter l'organisation auprès de la communauté	6.2 Participer au développement de projets en fonction de besoins définis	6.3 Participer à la vie associative et organisationnelle	

2.2 Description des opérations et des sous-opérations

Les spécialistes de la profession ont décrit les sous-opérations de certaines opérations afin de fournir un complément d'information.

Les sous-opérations sont des actions qui précisent les opérations et qui illustrent les détails du travail, souvent des méthodes et des techniques.

À la fin de la description des opérations et des sous-opérations, des précisions additionnelles renseignent sur les particularités de la tâche, les contextes de travail, etc.

TÂCHE 1 : Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de personnes

Opérations	Sous-opérations
1.1 Évaluer les besoins sociaux de la personne.	• Convoquer la personne en entrevue. • Accueillir la personne. • Établir la relation d'aide. • Recueillir l'information : ○ Lire les dossiers ou les documents antérieurs; ○ Contacter les partenaires ou les proches; ○ Effectuer une ou des entrevues avec la personne. • Inventorier les ressources personnelles de la personne ou du milieu. • Déterminer les besoins de la personne : ○ Faire la tenue de dossiers³.
1.2 Planifier l'intervention avec la personne.	• Orienter la personne vers les ressources ou les services appropriés. • Concevoir le plan d'intervention⁴ : ○ Déterminer les objectifs d'intervention; ○ Définir les moyens pour répondre aux objectifs; ○ Établir un échéancier. • Faire la tenue de dossiers.
1.3 Effectuer l'intervention.	• Soutenir la personne dans la mise en œuvre des moyens. • Collaborer avec les partenaires et les proches. • Faire le suivi du plan d'intervention : ○ Valider si les moyens proposés ont

³ Voir les précisions additionnelles au sujet de la tenue de dossiers.

⁴ Voir les précisions additionnelles au sujet du plan d'intervention.

	- été mis en place; ○ Vérifier la présence de nouveaux obstacles.
1.4 Évaluer l'intervention.	• Faire la tenue de dossiers. • Vérifier l'atteinte des objectifs d'intervention. • Vérifier la mobilisation et la satisfaction de la personne. • Proposer une suite à l'intervention, le cas échéant. • Faire la tenue de dossiers.

Précisions additionnelles

- L'évaluation des besoins sociaux de la personne concerne notamment ses besoins, ses ressources, ses difficultés, sa motivation, sa condition de santé physique et mentale ainsi que sa situation biopsychosociale.
- La tenue de dossiers renvoie aux notes évolutives ou aux documents qui concernent les actions posées tout au long du processus d'intervention auprès de personnes (tâche 1), de familles (tâche 2), de groupes (tâche 3) ou de communautés (tâche 4).
- Les participantes et participants présents à l'atelier ont précisé que dans certaines situations ou dans certains milieux de travail, il n'y a pas de plan d'intervention officiel puisque le processus correspond plutôt à une démarche d'aide ou à une approche auprès de la personne.

TÂCHE 2 : Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de familles

Opérations	Sous-opérations
2.1 Évaluer les besoins sociaux de la famille dans son environnement social.	• Convoquer les membres de la famille en entrevue. • Accueillir les membres de la famille. • Établir la relation d'aide. • Recueillir l'information : ○ Lire les dossiers ou les documents antérieurs; ○ Contacter les partenaires ou les proches; ○ Effectuer une ou des entrevues avec la famille. • Inventorier les ressources de la famille ou du milieu. • Déterminer les besoins de la famille. • Faire la tenue de dossiers.
2.2 Planifier l'intervention avec la famille.	• Orienter la famille vers les ressources ou les services appropriés. • Concevoir le plan d'intervention : ○ Déterminer les objectifs d'intervention; ○ Définir les moyens pour répondre aux objectifs; ○ Établir un échéancier. • Faire la tenue de dossiers.
2.3 Effectuer l'intervention.	• Soutenir la famille dans la mise en œuvre des moyens. • Collaborer avec les partenaires et les proches. • Faire le suivi du plan d'intervention : ○ Valider si les moyens proposés ont été mis en place; ○ Vérifier la présence de nouveaux obstacles. • Faire la tenue de dossiers.
2.4 Évaluer l'intervention.	• Vérifier l'atteinte des objectifs d'intervention. • Vérifier la mobilisation et la satisfaction de la famille. • Proposer une suite à l'intervention, le cas échéant. • Faire la tenue de dossiers.

Précision additionnelle

- Dans le cadre de l'atelier d'analyse de profession, les participantes et participants ont déterminé que les interventions auprès des familles incluent les couples sans enfants.

TÂCHE 3 : Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de groupes

Opérations	Sous-opérations
3.1 Évaluer les besoins sociaux du groupe.	• Étudier une problématique définie : ○ Collecter des données au moyen d'une discussion interdisciplinaire, d'un sondage, d'une entrevue individuelle, de recherches, de lectures, etc.; ○ Colliger les informations dans un rapport. • Déterminer les besoins en fonction de la problématique définie.
3.2 Planifier l'intervention de groupe.	• Concevoir un plan d'intervention : ○ Déterminer les objectifs d'intervention; ○ Définir les moyens pour répondre aux objectifs; ○ Établir un échéancier. • Déterminer le cadre général d'intervention de groupe : ○ Définir la programmation (ex. : thème, activités, contenu); ○ Définir la structure du groupe : – Choisir le type de groupe; – Définir les critères de sélection des personnes participantes; ○ Déterminer les ressources matérielles, financières et humaines nécessaires. • Recruter les personnes participantes : ○ Concevoir les outils de promotion et de recrutement (ex. : lettre, affiche, kiosque, questionnaire); ○ Faire des entrevues préalables, au besoin. • Sélectionner les personnes participantes.
3.3 Effectuer l'intervention.	• Assurer la logistique de l'intervention de groupe : ○ Mettre en place les ressources matérielles, financières et humaines nécessaires. • Accueillir les membres du groupe. • Animer les activités. • Soutenir les personnes dans l'atteinte des objectifs d'intervention : ○ Offrir un soutien individuel, au besoin. • Faire le suivi du plan d'intervention : ○ Valider si les moyens proposés ont été mis en place; ○ Vérifier la présence de nouveaux obstacles. • Préparer la fin de l'intervention ou la

	continuité, s'il y a lieu.
	• Faire la tenue de dossiers. • Vérifier l'atteinte des objectifs d'intervention : ○ Procéder à l'évaluation des changements individuels ou du cheminement du groupe générés par le processus d'intervention au moyen d'outils (ex. : grilles, entrevues post-groupe, questionnaires). • Proposer une suite à l'intervention, le cas échéant. • Rédiger le bilan du processus d'intervention.
3.4	Évaluer l'intervention.

Précision additionnelle

- Dans le cadre de l'atelier d'analyse de profession, les participantes et participants ont déterminé que les interventions auprès d'un groupe regroupent des personnes qui ont un besoin commun.

TÂCHE 4 : Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de communautés

Opérations	Sous-opérations
4.1 Évaluer les besoins sociaux de la communauté.	• Effectuer une collecte de données. • Déterminer les besoins du milieu en tenant compte des enjeux sociaux. • Consigner l'information sur le processus.
4.2 Planifier l'intervention auprès de la communauté.	• Élaborer un plan d'action : ○ Définir une stratégie; ○ Déterminer les objectifs; ○ Définir les moyens; ○ Établir un échéancier. • Inventorier les ressources matérielles, humaines et financières. • Consigner l'information sur le processus.
4.3 Effectuer l'intervention.	• Tenir les activités (sensibilisation, prévention, revendication, défense de droits). • Mobiliser les actrices et les acteurs de la communauté. • Représenter les personnes ciblées auprès des instances concernées. • Vérifier l'application du plan d'action. • Apporter les correctifs au plan d'action, s'il y a lieu. • Consigner l'information sur le processus.
4.4 Évaluer l'intervention.	• Effectuer un bilan du processus avec les différentes personnes concernées. • Mesurer les résultats de chacune des actions. • Consigner l'information sur le processus.

Précision additionnelle

- Dans le cadre de l'atelier d'analyse de profession, les participantes et participants ont déterminé que les interventions auprès de communautés sont fondées sur une problématique de société plus large et globale. Elles dépassent donc la sphère individuelle.

TÂCHE 5 : Intervenir en situation de crise

Opérations	Sous-opérations
5.1 Évaluer la situation.	• Établir un contact et un lien de confiance. • Évaluer les manifestations de la crise : ○ Collecter des données; ○ Observer les comportements; ○ Consulter l'entourage et les personnes liées au système en crise. • Définir le type de crise. • Évaluer la dangerosité : ○ Estimer le risque suicidaire; ○ Estimer le risque d'homicide ou d'agression; ○ Estimer l'état mental, etc.
5.2 Planifier l'intervention de crise.	• Définir les modalités de l'intervention, notamment le moment et l'endroit (ex. : intervention seul ou avec les policiers).
5.3 Effectuer l'intervention.	• Réguler les émotions. • Offrir l'occasion d'exprimer les frustrations. • Donner un sens à la crise. • Favoriser un niveau de sécurité et de confort physique minimal. • Déterminer des actions de protection : ○ Établir un plan de mise en action. • Diriger vers les ressources disponibles ou le réseau personnel, notamment pour l'hébergement, le suivi et la relance. • S'assurer de l'adhésion de la personne au plan de mise en action.
5.4 Évaluer l'intervention.	• Effectuer un bilan du processus avec les personnes concernées. • Mesurer les résultats de chaque action. • Consigner l'information sur le processus.

TÂCHE 6 : Contribuer au développement et à la gestion de son organisation

Opérations	Sous-opérations
6.1 Représenter l'organisation auprès de la communauté.	• Présenter les services de l'organisation. • Participer à des tables de concertation. • Participer à divers comités.
6.2 Participer au développement de projets en fonction de besoins définis.	• Rechercher des sources de financement. • Remplir les demandes de financement. • Contribuer à la réalisation du projet.
6.3 Participer à la vie associative et organisationnelle.	• Viser l'engagement des personnes jointes au sein de divers comités. • Participer aux assemblées générales annuelles. • Participer activement aux réunions d'équipe.

2.3 Description des conditions et des exigences de réalisation

Les conditions de réalisation sont les modalités et les circonstances qui ont un effet déterminant sur la réalisation d'une tâche. Elles portent notamment sur l'environnement de travail, les risques pour la santé et la sécurité au travail de même que l'équipement, le matériel et les ouvrages de référence utilisés dans l'accomplissement de la tâche.

Les exigences de réalisation sont les exigences établies pour qu'une tâche soit exécutée de façon satisfaisante. Souvent, ces exigences portent sur l'autonomie, sur la durée, la somme et la qualité du travail effectué, sur les attitudes et les comportements appropriés ainsi que sur la santé et la sécurité au travail.

TÂCHE 1 : Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de personnes

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Cette tâche s'effectue : ○ Après de toutes les clientèles; ○ Selon différentes approches; ○ Dans tous les types de milieux. • Cette tâche est effectuée : ○ Au bureau; ○ À domicile; ○ Dans divers milieux jugés appropriés. • Cette tâche est effectuée : ○ Individuellement; ○ Avec d'autres partenaires; ○ Avec le réseau de la personne; ○ En équipe. • La personne est autonome et consulte au besoin : ○ Ses collègues; ○ Sa supérieure ou son supérieur.	• Sens de l'écoute • Sens des responsabilités • Sens de l'observation • Sens de l'initiative • Intuition • Esprit critique • Autonomie • Créativité • Dynamisme • Ouverture d'esprit • Flexibilité • Empathie • Jugement clinique • Capacité de synthèse • Capacité à vulgariser les lois et l'information • Capacité à gérer son temps

• Cette tâche s'effectue au moyen des éléments suivants : ○ Lois;	• Capacité à créer un climat de confiance
○ Règlements;	• Respect de la clientèle
○ Règlements internes à l'organisation;	• Respect de la confidentialité
○ Formulaires;	• Respect des normes et des lois
○ Grilles d'observation;	• Respect de l'éthique professionnelle
○ Directives;	• Respect des approches et du mandat de l'organisation
○ Communiqués;	• Conscience sociale et engagement
○ Téléphones;	• Transparence dans l'intervention
○ Logiciels;	• Diffusion appropriée de l'information
○ Système informatique;	• Bonne communication orale et écrite en français
○ Cadre d'intervention du milieu;	• Connaissance appropriée des lois
○ Matériel adapté à la clientèle;	• Capacité à travailler en équipe
○ Véhicule (au besoin).	
• Cette tâche comporte des risques : ○ D'accident et de contagion;	
○ D'agression physique, verbale ou psychologique;	
○ D'épuisement professionnel.	

TÂCHE 2 : Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de familles

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Cette tâche s'effectue : ○ Au près de toutes les clientèles; ○ Selon différentes approches; ○ Dans tous les types de milieux. • Cette tâche est effectuée : ○ Au bureau; ○ À domicile; ○ Dans divers milieux jugés appropriés. • Cette tâche est effectuée : ○ Individuellement; ○ Avec d'autres partenaires; ○ Avec le réseau de la personne; ○ En équipe. • La personne est autonome et consulte au besoin : ○ Ses collègues; ○ Sa supérieure ou son supérieur. • Cette tâche s'effectue au moyen des éléments suivants : ○ Lois; ○ Règlements; ○ Règlements internes à l'organisation; ○ Formulaires; ○ Grilles d'observation; ○ Directives;	• Sens de l'écoute • Sens des responsabilités • Sens de l'observation • Sens de l'initiative • Intuition • Esprit critique • Autonomie • Créativité • Dynamisme • Ouverture d'esprit • Flexibilité • Empathie • Jugement clinique • Capacité de synthèse • Capacité à vulgariser les lois et l'information • Capacité à gérer son temps • Capacité à créer un climat de confiance • Respect de la clientèle • Respect de la confidentialité • Respect des normes et des lois • Respect de l'éthique professionnelle • Respect des approches et du mandat de l'organisation • Conscience sociale et engagement

○ Communiqués;	● Transparence dans l'intervention
○ Téléphones;	● Diffusion appropriée de l'information
○ Logiciels;	● Bonne communication orale et écrite en français
○ Système informatique;	● Connaissance appropriée des lois
○ Cadre d'intervention du milieu;	● Sens de l'organisation
○ Matériel adapté à la clientèle;	● Capacité à gérer des conflits
○ Véhicule (au besoin).	● Capacité à travailler en équipe
● Cette tâche comporte des risques :	
○ D'accident et de contagion;	
○ D'agression physique, verbale ou psychologique;	
○ D'épuisement professionnel.	

TÂCHE 3 : Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de groupes

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Cette tâche s'effectue : ○ Auprès de différentes clientèles; ○ Selon différentes approches; ○ Dans tous les types de milieux. • Cette tâche est effectuée : ○ Au bureau, de manière à favoriser le confort et la sécurité des personnes ainsi que la confidentialité; ○ Dans divers milieux jugés appropriés. • Cette tâche est effectuée : ○ Individuellement; ○ Avec d'autres partenaires; ○ En équipe. • La personne est autonome et consulte au besoin : ○ Ses collègues; ○ Sa supérieure ou son supérieur; ○ Ses partenaires. • Cette tâche s'effectue au moyen des éléments suivants : ○ Lois; ○ Règlements; ○ Règlements internes à l'organisation; ○ Formulaires; ○ Grilles d'observation; ○ Directives;	• Sens de l'écoute • Sens des responsabilités • Sens de l'initiative • Sens de l'observation • Sens de l'organisation • Esprit critique • Intuition • Autonomie • Dynamisme • Créativité • Autonomie • Ouverture d'esprit • Jugement clinique • Rigueur • Empathie • Capacité à favoriser l'aide mutuelle entre les participantes et participants • Capacité à gérer des conflits • Capacité de jugement • Capacité de synthèse • Capacité à vulgariser les lois et l'information • Capacité à gérer son temps • Capacité à donner et à recevoir une rétroaction • Capacité à créer un climat de confiance

○ Communiqués;	• Capacité à travailler en équipe
○ Plan d'intervention de groupe;	• Capacité à gérer le stress
○ Normes de pratique;	• Capacité de leadership
○ Fournitures de bureau;	• Respect de la clientèle
○ Matériel didactique;	• Respect de la confidentialité
○ Téléphones;	• Respect des normes et des lois
○ Logiciels;	• Respect de l'éthique professionnelle
○ Système informatique;	• Respect des approches et du mandat de l'organisation
○ Véhicule (au besoin);	• Transparence dans l'intervention
○ Cadre d'intervention du milieu;	• Conscience sociale et engagement
○ Matériel adapté à la clientèle.	• Bonne communication orale et écrite en français
• Cette tâche comporte des risques :	• Souplesse dans l'intervention
○ D'accident et de contagion;	• Diffusion appropriée de l'information
○ D'agression physique, verbale ou psychologique;	• Connaissance appropriée des lois
○ D'épuisement professionnel.	

TÂCHE 4 : Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de communautés

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Cette tâche s'effectue : ○ Au près de toutes les clientèles; ○ Selon différentes approches; ○ Dans tous les types de milieux. • Cette tâche est effectuée : ○ Au bureau; ○ Dans divers milieux jugés appropriés. • Cette tâche est effectuée : ○ Individuellement; ○ Avec des partenaires; ○ En équipe; ○ En comité; ○ En réunion. • La personne est autonome et consulte au besoin : ○ Ses collègues; ○ Sa supérieure ou son supérieur; ○ Ses partenaires. • La personne doit suivre la formation offerte pour mettre à jour ses connaissances et être bien outillée devant les diverses situations problématiques. • Cette tâche s'effectue au moyen des éléments suivants : ○ Lois; ○ Règlements; ○ Règlements internes à l'organisation;	• Sens de l'écoute • Sens de l'organisation • Conscience sociale et engagement • Polyvalence • Intuition • Esprit critique • Créativité • Dynamisme • Ouverture d'esprit • Autonomie • Empathie • Jugement clinique • Rigueur • Capacité d'analyse • Capacité de jugement • Capacité de synthèse • Capacité d'adaptation • Capacité à planifier • Capacité à gérer son temps • Capacité à animer • Capacité à mobiliser des personnes • Capacité d'introspection

○ Formulaires;	• Capacité à vulgariser les lois et l'information
○ Grilles d'observation;	• Capacité à créer un climat de confiance
○ Rapports de recherche;	• Respect de la clientèle
○ Statistiques;	• Respect de la confidentialité
○ Directives;	• Respect des normes et des lois
○ Cadre d'intervention du milieu;	• Respect de la mission, des objectifs et du cadre d'intervention
○ Approche du milieu;	• Respect de l'éthique professionnelle
○ Communiqués;	• Respect des approches et du mandat de l'organisation
○ Fournitures de bureau;	• Transparence dans l'intervention
○ Matériel adapté à la clientèle (jouets, musique, etc.);	• Diffusion appropriée de l'information
○ Téléphones;	• Connaissance appropriée des lois
○ Logiciels;	• Bonne communication orale et écrite en français
○ Système informatique;	• Sens de l'observation
○ Véhicule (au besoin).	• Capacité de leadership
• Cette tâche comporte des risques :	• Capacité à travailler en équipe
○ D'épuisement professionnel lié aux résultats à long terme et difficilement mesurables.	

TÂCHE 5 : Intervenir en situation de crise

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Cette tâche s'effectue : ○ Au près de toutes les clientèles; ○ Dans tous les types de milieux. • Cette tâche est effectuée : ○ Au bureau; ○ À domicile; ○ Dans divers milieux. • Cette tâche est effectuée : ○ Individuellement; ○ Avec d'autres partenaires; ○ Avec le réseau de la personne; ○ En équipe. • La personne est autonome et consulte au besoin : ○ Ses collègues; ○ Sa supérieure ou son supérieur. • Cette tâche s'effectue au moyen des éléments suivants : ○ Lois; ○ Règlements; ○ Règlements internes à l'organisation; ○ Formulaires; ○ Grille d'estimation; ○ Protocole d'entente avec les partenaires (hôpitaux, services de police, organismes communautaires, etc.);	• Sens de l'écoute • Sens des responsabilités • Sens de l'initiative • Intuition • Esprit critique • Autonomie • Créativité • Dynamisme • Ouverture d'esprit • Capacité de gestion du stress • Capacité d'adaptation • Jugement clinique • Capacité de synthèse • Capacité à vulgariser les lois et l'information • Capacité à gérer son temps • Capacité à créer un climat de confiance • Respect de la clientèle • Respect de la confidentialité • Respect des normes et des lois • Respect de l'éthique professionnelle • Transparence de l'intervention • Diffusion appropriée de l'information • Connaissance appropriée des lois

○ Directives;	• Bonne communication orale et écrite en français
○ Téléphones;	• Sens de l'observation
○ Logiciels;	• Conscience sociale et engagement
○ Système informatique;	• Capacité à travailler en équipe
○ Cadre d'intervention du milieu.	
• Cette tâche comporte des risques :	
○ D'accident et de contagion;	
○ D'agression physique, verbale ou psychologique;	
○ D'épuisement professionnel.	

TÂCHE 6 : Contribuer au développement et à la gestion de son organisation

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Cette tâche s'effectue : ○ Au près de toutes les clientèles; ○ Dans tous les types de milieux. • Cette tâche est effectuée : ○ Au bureau; ○ Dans divers milieux : – Organismes; – Organisations; – Partenaires. • Cette tâche est effectuée : ○ Individuellement; ○ Avec d'autres partenaires; ○ En équipe. • La personne est autonome et consulte au besoin : ○ Ses collègues; ○ Sa supérieure ou son supérieur. • Cette tâche s'effectue au moyen des éléments suivants : ○ Lois; ○ Règlements; ○ Règlements internes à l'organisation; ○ Formulaires; ○ Directives; ○ Communiqués; ○ Téléphones; ○ Logiciels;	• Sens de l'écoute • Sens des responsabilités • Sens de l'initiative • Intuition • Esprit critique • Créativité • Dynamisme • Ouverture d'esprit • Autonomie • Authenticité • Capacité de jugement • Capacité de synthèse • Capacité d'adaptation • Capacité à vulgariser les lois et l'information • Respect de la clientèle • Respect de la confidentialité • Respect des normes et des lois • Respect de l'éthique professionnelle • Respect des approches et du mandat de l'organisation • Transparence dans l'intervention • Diffusion appropriée de l'information • Bonne communication orale et écrite en français • Connaissance des ressources disponibles sur le territoire

○ Système informatique;	• Connaissance appropriée des lois
○ Véhicule (au besoin).	• Capacité de leadership
• Cette tâche comporte des risques :	• Sens de l'organisation
○ D'épuisement professionnel.	• Capacité à travailler en équipe
	• Conscience sociale et engagement

2.4 Définitions des fonctions

Une fonction est un ensemble de tâches liées entre elles et se définit par les résultats du travail.

Pour la profession de technicienne et de technicien en travail social, les spécialistes de la profession présents à l'atelier d'analyse de profession ont pu dégager une fonction. En effet, le travail comprend :

- une fonction d'intervention directe auprès de personnes, de familles, de groupes ou de communautés et d'intervention en situation de crise, qui concerne les tâches 1 à 5.

3. Données quantitatives sur les tâches

Les spécialistes de la profession ont évalué, de façon individuelle et à la lumière de leur expérience, l'occurrence de chacune des tâches, le temps de travail qui y est accordé, leur degré de difficulté et leur importance. Il importe de souligner que ces données sont fournies à titre indicatif.

Les données quantitatives fournies sur les tâches permettent d'apprécier leur valeur relative. Chaque tableau de cette section présente les résultats moyens du groupe.

3.1 Occurrence des tâches

Il arrive qu'une tâche ait une fréquence d'occurrence relativement élevée ou relativement faible selon certaines caractéristiques de l'emploi (secteur, taille de l'entreprise, etc.). L'occurrence d'une tâche correspond, en pourcentage, au nombre de techniciennes et techniciens en travail social qui exercent cette tâche dans leur entreprise ou leur établissement.

Les spécialistes de la profession ont répondu à la question : « Dans votre entreprise ou établissement, quel est le pourcentage de travailleuses et de travailleurs en plein exercice qui effectuent cette tâche? ».

TÂCHES	%
Tâche 1 : Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de personnes	100 %
Tâche 2 : Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de familles	79 %
Tâche 3 : Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de groupes	64 %
Tâche 4 : Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de communautés	36 %
Tâche 5 : Intervenir en situation de crise	100 %
Tâche 6 : Contribuer au développement et à la gestion de son organisation	79 %

3.2 Temps de travail

Le temps de travail consacré à chaque tâche est estimé selon une période significative.

Les spécialistes de la profession ont répondu à la question suivante : « Dans votre entreprise ou établissement, quel est le pourcentage de temps de travail qui est consacré à l'exécution de cette tâche par une travailleuse ou un travailleur en plein exercice? ».

TÂCHES	%
Tâche 1 : Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de personnes	46 %
Tâche 2 : Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de familles	16 %
Tâche 3 : Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de groupes	10 %
Tâche 4 : Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de communautés	4 %
Tâche 5 : Intervenir en situation de crise	14 %
Tâche 6 : Contribuer au développement et à la gestion de son organisation	10 %

3.3 Difficulté des tâches

La difficulté d'une tâche est établie par une évaluation du degré d'aisance ou d'effort, du point de vue tant physique qu'intellectuel, associé à sa réalisation.

Les spécialistes de la profession ont répondu à la question : « Pour une travailleuse ou un travailleur en plein exercice, quel est le degré de difficulté lié à l'exécution de cette tâche (sur une échelle graduée de 1 à 4)? ».

Les données recueillies auprès des 14 spécialistes de la profession ont conduit aux moyennes présentées dans le tableau suivant :

TÂCHES	Difficulté (de 1 à 4)
Tâche 1 : Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de personnes	2,7
Tâche 2 : Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de familles	2,8
Tâche 3 : Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de groupes	2,5
Tâche 4 : Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de communautés	2,4
Tâche 5 : Intervenir en situation de crise	4,0
Tâche 6 : Contribuer au développement et à la gestion de son organisation	2,1

Légende

1. Tâche très facile

La tâche comporte peu de risques d'erreur; elle ne demande pas d'effort physique ou mental particulier. L'exécution de la tâche est moins difficile que la moyenne.

2. Tâche facile

La tâche comporte quelques risques d'erreur; elle demande un effort physique ou mental minime.

3. Tâche difficile

La tâche comporte plusieurs risques d'erreur; elle demande un bon effort physique ou mental. L'exécution de la tâche est plus difficile que la moyenne.

4. Tâche très difficile

La tâche comporte un risque élevé d'erreur; elle demande un effort physique ou mental appréciable. La tâche compte parmi les plus difficiles de la profession.

3.4 Importance des tâches

L'importance d'une tâche est établie par une évaluation de son caractère prioritaire ou urgent, ou encore de son caractère essentiel ou obligatoire.

Les spécialistes de la profession ont répondu à la question : « Dans votre entreprise ou établissement, quel est le degré d'importance lié à l'exécution de cette tâche (sur une échelle graduée de 1 à 4)? ».

Les données recueillies auprès des 14 spécialistes de la profession ont conduit aux moyennes présentées dans le tableau suivant :

TÂCHES	Importance (de 1 à 4)
Tâche 1 : Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de personnes	3,4
Tâche 2 : Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de familles	3,3
Tâche 3 : Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de groupes	3,0
Tâche 4 : Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de communautés	2,8
Tâche 5 : Intervenir en situation de crise	3,9
Tâche 6 : Contribuer au développement et à la gestion de son organisation	2,6

Légende

1. Tâche très peu importante

Une exécution moins réussie de la tâche n'entraîne pas de conséquences sur la qualité du résultat, les coûts, la santé et la sécurité, etc.

2. Tâche peu importante

Une mauvaise exécution de la tâche pourrait s'avérer assez coûteuse ou dangereuse ou mener à l'obtention d'un résultat médiocre.

3. Tâche importante

Une mauvaise exécution de la tâche pourrait entraîner des coûts supplémentaires importants, des blessures, des accidents, etc.

4. Tâche très importante

Une mauvaise exécution de la tâche pourrait avoir des conséquences très importantes en matière de coûts, de sécurité, etc.

4. Connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs

L'accomplissement des tâches de la profession de technicienne et technicien en travail social exige des connaissances, des habiletés et des comportements socioaffectifs. Ceux-ci ont fait l'objet d'une identification par les spécialistes de la profession présents à l'atelier. On a ensuite mis en relation ces connaissances, ces habiletés et ces comportements socioaffectifs avec les tâches et les opérations.

4.1 Connaissances

Les connaissances présentées ici touchent aux principales notions et aux principaux concepts relatifs aux sciences, aux arts ainsi qu'aux législations, technologies et techniques nécessaires dans l'exercice de la profession de technicienne et de technicien en travail social.

Connaissances en psychologie

Dans la mesure où une grande partie du travail de la technicienne et du technicien en travail social consiste à intervenir auprès de personnes, de familles, de groupes ou de communautés, les participantes et participants ont jugé important de détenir des connaissances en psychologie. Celles-ci touchent les sujets suivants : les phases du développement, les stades de la vie, la dynamique de la famille et certains troubles neuropsychologiques comme le trouble déficitaire de l'attention avec ou sans hyperactivité (TDAH) ou les troubles liés au vieillissement. Ces connaissances sont utiles pour saisir la psychologie des enfants, des adolescentes et adolescents, des adultes, des personnes âgées et des familles.

Les spécialistes de la profession jugent également important d'avoir des connaissances de base sur les différents troubles de santé mentale, dans la mesure où la détermination des besoins de la personne joue un rôle important dans la planification des interventions à privilégier. Ces connaissances leur permettent d'intervenir plus efficacement puisqu'ils peuvent notamment adopter les attitudes appropriées pour reconnaître et comprendre les signes de détresse dans les situations de crise ou d'urgence.

Par ailleurs, les participantes et participants rapportent qu'il est important d'approfondir les connaissances liées aux problèmes de santé mentale puisque l'on observe de plus en plus de troubles concomitants.

Connaissance en techniques de travail social

Les techniciennes et techniciens en travail social consacrent beaucoup de leur temps de travail à l'exécution d'interventions diverses auprès de leur clientèle. L'approfondissement de notions en lien avec les techniques, les processus ou les approches d'intervention sociale est à privilégier. Par ailleurs, des notions sur la rédaction d'un plan d'intervention sont des éléments importants à maîtriser dans le cadre des différents processus d'intervention.

Connaissances des lois et règlements

Pour exercer sa profession, la technicienne ou le technicien en travail social doit posséder une connaissance de base d'un certain nombre de lois. Parmi celles-ci, les participantes et participants ont mentionné les suivantes :

- Charte des droits et libertés de la personne;
- Loi sur la protection des personnes âgées au Canada;
- Loi sur les services de santé et les services sociaux;
- Loi sur le curateur public;
- Loi concernant les droits sur les successions;
- Loi sur la protection de la jeunesse;
- Loi sur l'immigration au Québec;
- Loi sur l'instruction publique;
- Loi sur la sécurité du revenu;
- Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale;
- Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé;
- Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents.

Les participantes et participants ont également mentionné que la connaissance de ces différentes lois peut varier en fonction du milieu dans lequel elles et ils travaillent. Par ailleurs, ils doivent connaître les règles liées à l'éthique, à la confidentialité et aux normes du travail. Ces connaissances permettent à la technicienne et au technicien en travail social de respecter les limites de leur mandat et de mieux défendre les droits des personnes.

La connaissance des politiques et des programmes gouvernementaux liés aux problématiques ou aux clientèles touchées s'avère également importante puisque les techniciennes et techniciens doivent accompagner, renseigner et même conseiller leurs clientèles.

Connaissances en sociologie

La grande diversité des milieux dans lesquels les techniciennes et techniciens en travail social exercent leur profession justifie le besoin de connaissances en sociologie.

Plus particulièrement, les participantes et participants à l'atelier ont jugé opportun d'approfondir les connaissances concernant les différentes problématiques sociales comme la pauvreté, la violence conjugale, psychologique ou sexuelle, le multiculturalisme, l'itinérance, la santé publique, la toxicomanie, la criminalité, les troubles à caractère sexuel et le féminisme.

Une connaissance des organismes, des ressources, des politiques ou des programmes associés aux différents milieux ainsi que des services offerts en lien avec ces questions est nécessaire, selon les participantes et participants.

Connaissances en santé physique

Les spécialistes de la profession jugent important d'avoir des connaissances de base sur différentes atteintes physiques reliées à différentes problématiques, dans la mesure où la détermination des besoins de la personne joue un rôle crucial dans la planification des interventions à privilégier.

Ils soulignent l'importance de comprendre les signes physiques liés à différents problèmes médicaux afin de déterminer l'intervention à privilégier.

Connaissances en animation de groupe

Les participantes et participants ont souligné l'importance de posséder des techniques de base en animation de groupe. Dans certains milieux, comme dans le milieu communautaire, le recours à des activités de groupe est privilégié. Ce mode d'intervention requiert une préparation particulière où la création et la conception des différentes activités en lien avec un thème sont nécessaires.

Connaissance de la langue française

Les participantes et participants ont souligné l'importance de la maîtrise du français écrit dans l'exercice de la profession. Ils doivent souvent remplir des grilles d'observation ou rédiger des rapports, des plans d'intervention ou des guides. La rédaction de ces documents exige une capacité à synthétiser différentes informations afin de présenter les éléments essentiels d'une problématique. Ces documents doivent de plus être rédigés au moyen de la terminologie appropriée au domaine.

La communication étant au cœur de l'intervention en travail social, la qualité du français oral est également jugée importante dans l'exercice de la profession.

Connaissances en informatique

Les techniciennes et techniciens en travail social sont appelés, plus qu'avant, à utiliser l'informatique pour la rédaction des fiches d'observation ou pour la compilation de statistiques. Ils sont de plus en plus nombreux à devoir utiliser divers systèmes informatisés d'exploitation de dossiers ou de formulaires. De plus, certaines activités ou interventions nécessitent l'utilisation d'outils informatiques.

Par ailleurs, bon nombre de participantes et participants jugent nécessaire de posséder des connaissances sur l'utilisation du réseau Internet puisqu'il est considéré comme un outil leur permettant d'améliorer leur connaissance des services offerts par différents organismes et établissements de santé et de services sociaux. Les travailleuses et travailleurs peuvent ainsi diriger les personnes vers les ressources appropriées.

Parmi les logiciels utiles dans l'exercice de la profession, les participantes et participants ont mentionné :

- Les logiciels de traitement de texte;
- Les tableurs électroniques;

- Les logiciels de banques de données (à des fins de consultation et de requête);
- Les logiciels de navigation sur Internet.

4.2 Habiletés cognitives

Les habiletés cognitives présentées ci-dessous ont trait aux principales stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice de la profession :

- Application de connaissances en droit;
- Application de connaissances en psychologie;
- Application de connaissances en santé mentale;
- Application de connaissances en santé physique;
- Application de connaissances en sociologie;
- Application de techniques d'intervention;
- Application de connaissances relatives aux politiques liées à l'intervention sociale;
- Application de connaissances en informatique;
- Maîtrise du français oral et écrit;
- Utilisation de l'anglais et d'autres langues;
- Habiletés liées à la résolution de problème;
- Habiletés liées à la synthèse d'informations complexes;
- Habiletés liées à la gestion du temps et des priorités;
- Habiletés liées à la planification d'activités;
- Habiletés liées à la prise de décision;
- Habiletés liées à la conception de stratégies et de plans;
- Habiletés relationnelles;
- Habiletés liées à la communication interpersonnelle;
- Habiletés liées à l'écoute;
- Habiletés liées à l'animation de groupe;
- Habiletés liées à la rédaction de rapports;
- Habiletés liées au travail d'équipe;
- Sens de l'éthique.

4.3 Habiletés motrices et kinesthésiques

Les principales habiletés motrices et kinesthésiques qui ont trait à l'exécution et au contrôle des gestes et mouvements de la profession sont les suivantes :

- Capacité à être fonctionnel pour :
 - Se déplacer;
 - Conduire un véhicule;
 - Utiliser un ordinateur.

4.4 Habiletés perceptives

Les habiletés perceptives sont des capacités sensorielles grâce auxquelles une personne saisit consciemment par les sens ce qui se passe dans son environnement.

Dans l'exercice de la profession de technicienne et de technicien en travail social, il est primordial d'utiliser les habiletés suivantes :

- Capacité à percevoir les attitudes et les sentiments des personnes (observation du langage non verbal);
- Capacité à sentir le danger et à se protéger;
- Capacité à percevoir les intentions derrière les actions, les paroles et les comportements;
- Capacité à décoder les signes;
- Capacité à s'ajuster à son environnement.

4.5 Comportements socioaffectifs

Les comportements socioaffectifs sont une manière d'agir, de réagir et d'entrer en relation avec les autres. Ils traduisent des attitudes et sont liés à des valeurs personnelles ou professionnelles.

Pour la profession de technicienne et de technicien en travail social, les comportements socioaffectifs portent sur le plan personnel, le plan interpersonnel, l'éthique ainsi que la santé et la sécurité au travail. Les spécialistes de la profession ont fait ressortir certains thèmes à ce propos.

- Sur le plan personnel :
 - Ouverture d'esprit, initiative, gestion du stress, hygiène de vie physique et mentale, respect de ses limites, capacité d'introspection, capacité à se remettre en question, capacité à croire en l'autre, capacité à relever des défis et capacité à porter l'espoir.
- Sur le plan interpersonnel :
 - Communication, leadership, entregent, empathie, capacité d'écoute, respect, non-jugement, transparence, travail d'équipe et capacité à encourager la reprise de pouvoir sur sa vie.
- Sur le plan de l'éthique professionnelle :
 - Respect de la confidentialité, intégrité, rigueur, honnêteté, capacité d'adaptation, professionnalisme, respect de ses valeurs et de celles d'autrui, et transparence.
- Sur le plan de la santé et de la sécurité :
 - Prudence, prévention, protection de son intégrité physique, respect des normes du milieu ainsi que des limites personnelles et professionnelles.

5. Niveaux d'exercice

L'analyse de la profession de technicienne et technicien en travail social a été effectuée sur la base du plein exercice. À la lumière des informations recueillies lors des ateliers, il n'y a pas de niveaux d'exercice ou de classes pour l'exercice de cette profession.

Annexe – Risques pour la santé et la sécurité au travail (SST)

Le tableau 1 présente des moyens de prévention pour chacun des risques déterminés pour la profession de technicienne et de technicien en travail social. Le contenu de ce tableau n'est pas exhaustif. Il appartient à l'employeur de prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique et psychologique de la travailleuse ou du travailleur selon la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST). Plus précisément, il doit utiliser les méthodes et techniques visant à reconnaître, à corriger et à contrôler les risques pouvant affecter la santé et la sécurité de la travailleuse ou du travailleur. De plus, l'employeur doit implanter des mesures de suivis de ces moyens de prévention mis en place afin d'en assurer la pérennité de ceux-ci. Les règlements découlant de la LSST et propres au milieu de travail doivent être consultés et servir de référence.

Catégories de risques :

1. Risques chimiques
2. Risques physiques
3. Risques biologiques
4. Risques ergonomiques
5. Risques psychosociaux
6. Risques liés à la sécurité

Tableau 1 Risques liés à la santé et à la sécurité du travail de la profession de technicienne et technicien en travail social

No	Sources de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
1	Risques chimiques <i>Aucun risque significatif n'a été identifié pour cette profession.</i>		
2	Risques physiques 2.1 Risques électriques <i>Aucun risque significatif n'a été identifié pour cette profession.</i>		
	2.2 Risques thermiques - Ambiance de travail froide (interne ou externe). - Ambiance de travail chaude (interne ou externe).	- Engelures. - Augmentation des risques de TMS. - Déshydratation. - Coup de chaleur.	- Réduction de l'apport de chaleur, contrôle de la température, ventilation adéquate, etc.). - Choix du lieu de l'intervention selon la température. - Tenue vestimentaire

No	Sources de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
			appropriée à la température.
			• Accès à de l'eau potable réfrigérée.
2.3	Risques auditifs • Cris de la clientèle en crise.	• Acouphène. • Fatigue qui entraîne une perte de concentration.	• Application de techniques d'intervention en crise. • Éloignement de la source de bruit, utilisation de protecteurs auditifs.
2.4	Vibrations <i>Aucun risque significatif pour cette profession.</i>		
3.	Risques biologiques		
	• Agents infectieux : virus, bactéries. • Vecteurs : personnes, animaux.	• Maladies infectieuses. • Lésions cutanées. • Grippe. • Courbatures. • Atteintes broncho-pulmonaires.	• Mesures de protection individuelles et collectives. • Protocole d'interventions à domicile. • Protocole d'hygiène lors d'intervention auprès de groupes et communautés. • Définition claire des règles d'hygiène. • Vaccination.
4.	Risques ergonomiques		
	• Postures contraignantes lors des interventions en situation de crise. • Posture contraignante du dos. • Posture assise prolongée lors des activités de tenue de dossier. • Éclairage inadéquat. • Exposition à des agresseurs physiques.	• Fatigue ou douleur localisée. • Diminution de l'acuité visuelle. • Troubles musculosquelettiques (TMS).	• Aménagement ergonomique de l'espace et du poste de travail. • Répit de la posture assise par des pauses régulières. - Programme d'activités physiques au travail : étirements, variation de postures, pauses santé. • Procédure claire et sécuritaire lors des

No	Sources de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
	• Cycles de récupération inadéquats. • Longues périodes de travail.		interventions en situation de crise. • Formation sur l'identification des risques et des moyens de prévention. • Utilisation d'un éclairage uniforme des surfaces de travail.
5. Risques psychosociaux			
5.1 Facteurs liés à la nature du travail :	• Exigences psychologiques excessives liées aux tâches. • Intimidation, violences ou agressions de la part des bénéficiaires. • Augmentation du nombre de cas nécessitant des interventions (et formations) spécifiques (problèmes de santé mentale sévères, clientèle issue de l'immigration et multi problématiques, etc.)	• Troubles psychologiques : détresse, dépression, troubles anxieux, stress chronique, insomnie, problème de concentration, épuisement professionnel, faible estime de soi, trouble de l'adaptation. • Troubles comportementaux : agressivité, abus de substances psychoactives, isolement. • Autres : manque de motivation, faible rendement, faible niveau de satisfaction au travail, climat de travail chargé de méfiance et d'hostilité, présentéisme, absentéisme, haut niveau de tension psychologique, épuisement professionnel, perception élevée du niveau d'insécurité	• Mise en œuvre de stratégies permettant aux travailleurs de partager des préoccupations liées à la santé psychologique. • Politique en matière de harcèlement psychologique sous toutes ses formes. • Protocole de gestion de conflits. • Formation aux employés en lien avec des besoins de la clientèle. • Programme d'aide aux employés (PAE). • Programme d'accueil du nouveau personnel et de retour au travail. • Adoption de saines habitudes de vie de la part des travailleurs.
5.2 Facteurs liés à l'organisation du travail :	• Faible soutien psychologique de la part de l'organisation, des supérieurs ou des collègues. • Manque de ressources humaines et matérielles pour mener à bien les tâches.		

No	Sources de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
	• Augmentation importante du nombre de dossiers et des tâches connexes. • Formation continue insuffisante. • Faible conciliation entre les exigences du travail, de la vie familiale et de la vie personnelle. • Pauvre communication organisationnelle : longueur de la chaîne de communication, pauvre rétroaction, quantité insuffisante d'informations. • Mesures défectueuses pour la protection de la sécurité physique des travailleurs lors des interventions auprès de groupes à risque d'agression et de violence.	psychologique.	• Clarté des rôles et des procédures en matière de harcèlement psychologique au travail pour les gestionnaires et employés. • Affiches et autres moyens de communication clairs à l'intention des bénéficiaires indiquant la tolérance zéro de la violence et des autres actes répréhensibles. • Adoption d'attitudes de reconnaissance de la part des gestionnaires et du personnel d'encadrement.
5.3	Facteurs d'ordre social :		
	• Circonstances personnelles pouvant affecter le rendement au travail tels qu'un divorce ou une séparation, un décès, une maladie, etc. • Relations conflictuelles et incivilités entre collègues, avec la direction, les bénéficiaires, etc.		

No	Sources de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
	Harcèlement psychologique de la part de supérieurs, de collègues ou de bénéficiaires (sous toutes ses formes : sexuel, discriminatoire, moral, abus de pouvoir, intimidation, etc.).		
6.	Risques liés à la sécurité		
6.1	Risques de chutes		
	Lors d'interventions à l'extérieur du bureau (présence de neige, de glace ou d'eau).	- Fracture, entorse, foulure. - Ecchymoses. - Traumatisme crânien. - Lombalgie. - Décès.	- Sensibilisation et information sur les risques de chutes et de glissades. - Port de chaussures antidérapantes et adaptées aux conditions météorologiques.

Dans le tableau 2, les sources de risques sont associées aux opérations de chaque tâche de la profession de technicienne et technicien en travail social. Les niveaux de risques sont notés en fonction de l'importance (fréquence, durée, intensité) la plus élevée probable selon les sous-opérations présentées dans l'analyse de la profession et non en fonction de la gravité des effets sur la santé et la sécurité des personnes. De plus, cette association est basée sur les discussions tenues lors de l'atelier d'analyse de profession.

Tableau 2 Association des sources de risques aux opérations de chaque tâche de la profession de technicienne et technicien en travail social

Sources de risques :

1. Risques chimiques
2. Risques physiques
 - 2.1. Électriques
 - 2.2 Thermiques
 - 2.3 Bruits
 - 2.4 Vibrations
3. Risques biologiques
4. Risques ergonomiques
5. Risques psychosociaux
 - 5.1 Nature du travail
 - 5.2 Organisation du travail
 - 5.3 Social
6. Risques liés à la sécurité
 - 6.1 Chutes

Tâche 1. Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de personnes

	Opérations	1	2.1	2.2	2.3	2.4	3	4	5.1	5.2	5.3	6.1
1.1	Évaluer les besoins sociaux de la personne	0	0	+	0	0	++	+	+++	++	++	+
1.2	Planifier l'intervention avec la personne	0	0	0	0	0	+	+	+++	++	++	+
1.3	Effectuer les interventions	0	0	+	0	+	++	++	+++	++	++	+
1.4	Évaluer l'intervention	0	0	+	0	0	+	+	++	++	++	+

Légende

0	Le risque est nul
+	Le risque est faible
++	Le risque est modéré
+++	Le risque est élevé

Tâche 2. Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de familles

	Opérations	1	2.1	2.2	2.3	2.4	3	4	5.1	5.2	5.3	6.1
2.1	Évaluer les besoins sociaux de la famille dans son environnement social	0	0	+	0	0	++	+	+++	++	++	+
2.2	Planifier l'intervention avec la famille	0	0	0	0	0	+	+	+++	++	++	+
2.3	Effectuer les interventions	0	0	+	0	0	++	++	+++	++	++	+
2.4	Évaluer l'intervention	0	0	+	0	0	+	+	++	++	++	+

Légende

0	Le risque est nul
+	Le risque est faible
++	Le risque est modéré
+++	Le risque est élevé

Tâche 3. Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de groupes

	Opérations	1	2.1	2.2	2.3	2.4	3	4	5.1	5.2	5.3	6.1
3.1	Évaluer les besoins sociaux du groupe	0	0	+	0	0	++	+	+++	++	++	+
3.2	Planifier l'intervention de groupe	0	0	0	0	0	+	+	+++	++	++	+
3.3	Effectuer les interventions	0	0	+	0	0	++	+	+++	++	++	+
3.4	Évaluer l'intervention	0	0	+	0	0	+	+	+++	++	++	+

Légende

0	Le risque est nul
+	Le risque est faible
++	Le risque est modéré
+++	Le risque est élevé

Tâche 4. Réaliser le processus d'intervention sociale auprès de communautés

	Opérations	1	2.1	2.2	2.3	2.4	3	4	5.1	5.2	5.3	6.1
4.1	Évaluer les besoins sociaux de la communauté	0	0	+	0	0	++	+	+++	++	++	+
4.2	Planifier l'intervention auprès de la communauté	0	0	+	0	0	+	+	++	++	++	+
4.3	Effectuer les interventions	0	0	+	0	0	++	+	+++	++	++	+
4.4	Évaluer l'intervention	0	0	+	0	0	++	+	+++	++	++	+

Légende

0	Le risque est nul
+	Le risque est faible
++	Le risque est modéré
+++	Le risque est élevé

Tâche 5. Intervenir en situation de crise

	Opérations	1	2.1	2.2	2.3	2.4	3	4	5.1	5.2	5.3	6.1
5.1	Évaluer la situation	0	0	+	+	0	+	+	++	++	++	0
5.2	Planifier l'intervention de crise	0	0	+	+	0	+	+	++	++	++	0
5.3	Effectuer les interventions	0	0	+	++	0	+	++	+++	++	++	+
5.4	Évaluer l'intervention	0	0	+	+	0	+	+	++	++	++	0

Légende

0	Le risque est nul
+	Le risque est faible
++	Le risque est modéré
+++	Le risque est élevé

Tâche 6. Contribuer au développement et à la gestion de son organisation

	Opérations	1	2.1	2.2	2.3	2.4	3	4	5.1	5.2	5.3	6.1
6.1	Représenter l'organisation auprès de la communauté	0	0	0	0	0	+	+	+	+	+	+
6.2	Participer au développement de projets en lien avec des besoins identifiés	0	0	0	0	0	+	+	0	0	+	0
6.3	Participer à la vie associative et organisationnelle	0	0	+	0	0	0	0	0	0	0	0

Légende

0	Le risque est nul
+	Le risque est faible
++	Le risque est modéré
+++	Le risque est élevé

Bibliographie

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Portrait de secteur : le champ de l'intervention sociale*, Ministère de l'Éducation, 1998.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Rapport d'analyse de situation de travail : techniques de travail social*, Ministère de l'Éducation, 1998.

education.gouv.qc.ca

**Éducation
et Enseignement
supérieur**

Québec 