

**LES  
NORMES DE PRATIQUE  
PROFESSIONNELLE DES  
TRAVAILLEURS SOCIAUX**

Adopté par le Bureau  
le 2 mai 1986

Mis à jour : juin 1993

Louise Boulanger, I.S.  
Chargée d'affaires  
professionnelles

Publié par :



**CORPORATION PROFESSIONNELLE  
DES TRAVAILLEURS SOCIAUX  
DU QUÉBEC**

**ENCART**

# Les normes de pratique professionnelle des travailleurs sociaux

## PRÉFACE

Ce document sur les normes de pratique professionnelle des travailleurs sociaux est inspiré des travaux de la National Association of Social Workers, «Standards for the Classification of Social Work Practice» (1) et de l'Association des travailleurs sociaux de la Colombie-Britannique, «Practice Standards for Professional Social Workers» (2). Ces travaux ont été adaptés au contexte social et au vécu professionnel québécois. Il était devenu évident depuis assez longtemps que nous avons besoin de clarifier, de préciser et d'articuler la base de nos actes professionnels.

Un processus de consultation auprès des membres de la Corporation professionnelle des travailleurs sociaux du Québec a été mené. Nous tenons à souligner l'apport des membres dont les commentaires et les suggestions ont contribué à l'enrichissement de ce document.

Cette étape de consultation a permis au Bureau d'adopter un ensemble de normes générales qui serviront de point de départ à la conceptualisation de normes plus spécifiques dans tous les domaines du service social, tels que dans les services à l'enfance, aux personnes âgées, en milieu scolaire, et ce, tant au niveau de la gestion que de la pratique directe. Des instruments d'observation et d'évaluation sont développés en fonction des présentes normes et devront être développés au fur et à mesure que des normes plus spécifiques seront établies et utilisées.

Précisons enfin que ces normes devraient être mises à jour tous les deux ans environ, de façon à respecter le dynamisme inhérent à la pratique de notre profession. Il va sans dire que

si les règlements, les lois, etc., de la Corporation changeaient ou étaient modifiés, les plus récents ou les nouveaux remplaceraient ceux qui sont utilisés ici.

## INTRODUCTION

Ce document présente dix énoncés relatifs aux normes de pratique professionnelle en travail social. En tant que tel, il s'applique aux différents champs de la pratique ainsi qu'aux programmes spécifiques de chaque domaine. Les normes générales présentées le sont de manière à pouvoir être utilisées comme références et comme modèles, devant permettre l'articulation de normes plus spécifiques au niveau de la base, du service direct.

Les normes qui sont abordées dans ce document concernent les principaux secteurs du travail social qui requièrent une attention particulière dans l'utilisation et l'évaluation des services des travailleurs sociaux. Ces normes se basent également sur la définition de l'Acte professionnel, sur le Code de déontologie des travailleurs sociaux ainsi que sur le Code des professions, qui ont défini d'une façon plus explicite les aspects spécifiques de la pratique du travail social tels que les valeurs de base, les normes d'éthique et la confidentialité.

Les normes présentées visent à faire ressortir les éléments à la fois concrets et spécifiques de la profession du travail social tout en postulant qu'elles sont reliées à d'autres systèmes tels que les employeurs et les employés. En exposant les éléments de cette façon, nous espérons aussi contribuer à accroître la compréhension et la communication entre les travailleurs sociaux et les autres systèmes avec lesquels ils sont en contact,

y compris le public en général.

Dans un souci de réalisme et de justice, nous avons décrit la compétence professionnelle comme un processus évolutif et dynamique, qui s'exprime sous forme de niveaux mesurables. Nous sommes persuadés que cette vision de la compétence dans une perspective de développement constituera un outil plus efficace pour l'atteinte de notre objectif principal, à savoir la protection du public.

## LES CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DES NORMES

Peu importe le système ou sous-système auquel les normes s'appliquent, celles-ci devraient être :

- compréhensibles
- basées sur les connaissances actuelles
- indicatives d'un rendement acceptable
- réalisables
- observables et/ou mesurables

## LA DÉFINITION DES NORMES (1)

Les normes de pratique professionnelle du travailleur social dans ce contexte-ci peuvent être vues comme étant à la fois indépendantes et reliées à d'autres types de normes existant dans le milieu de travail telles que les normes d'un programme, les normes régissant une procédure, les ententes de services et les normes organisationnelles et départementales. Les normes de pratique professionnelle du travail social devraient s'harmoniser avec les autres types de normes déjà articulées à l'intérieur d'un champ donné et même en permettre l'amélioration.

Notre propos étant de définir des normes générales de pratique en travail social, nous définissons une norme de pratique professionnelle comme un énoncé écrit traduisant des attentes généralement reconnues face aux services rendus par un travailleur social, énoncé qui sera évalué à partir des critères établis. D'autre part, les critères se définissent comme des sous-énoncés qui nous révèlent les exigences à rencontrer dans la pratique pour atteindre la norme; ces exigences devront être observables et/ou mesurables.

## L'OBJET DES NORMES

La Corporation professionnelle des travailleurs sociaux du Québec, par sa définition de l'**Acte professionnel (3)**, par son **Code de déontologie (4)** et par le **Code des professions (5)**, s'attend à ce que ces normes :

1) illustrent les attentes professionnelles à l'endroit des travailleurs sociaux afin qu'ils puissent évaluer, contrôler, améliorer et développer leur propre pratique;

2) définissent les attentes professionnelles qui sous-tendent le sens de responsabilité des travailleurs sociaux;

3) améliorent la qualité des services rendus par les travailleurs sociaux;

4) orientent la formation en travail social et le développement professionnel du travailleur social;

5) mettent en évidence les valeurs, l'éthique, le savoir et les habiletés attendus des professionnels, afin que les employeurs et le public puissent comprendre ce que représentent dans toute leur ampleur la formation, les buts et les méthodes en travail social;

6) orientent le sens du développement professionnel pour l'avenir;

7) concourent à mieux protéger le public et, de façon spécifique, les clients des travailleurs sociaux.

## NORME I

Les travailleurs sociaux doivent avoir intégré les valeurs et les principes qui guident la pratique du travail social.

On souligne les valeurs et principes suivants :

- respect de la dignité de tout être humain;
- croyance en la capacité humaine d'évoluer et de se développer;
- reconnaissance de la nécessité de percevoir et de comprendre l'être humain en tant qu'élément de systèmes interdépendants et potentiellement porteurs de changement;
- respect des droits des personnes, des groupes et des collectivités;
- respect du principe d'autonomie de la personne et du principe d'autodétermination;
- reconnaissance du droit de tout individu en danger de recevoir assistance (et protection (II) au besoin);
- croyance et défense de la justice sociale.

## NORME II

Les travailleurs sociaux doivent connaître de façon claire le but du travail social et la définition de l'Acte professionnel tel qu'il a été formulé par notre Corporation. Cette définition est la suivante :

### ACTE PROFESSIONNEL (III)

Intervenir au niveau du fonctionnement social, c'est-à-dire des interactions des individus, des familles, des groupes et des collectivités avec leur environnement dans un but mutuel de développement humain et social.

## INTERPRÉTATION

**Acte** : L'ensemble des activités qui sont effectuées par les travailleurs sociaux dans le cadre d'interventions directes et indirectes de développement, de prévention et de restauration.

**Professionnel** : Caractéristique d'un individu dont les connaissances, la compétence et les valeurs font l'objet d'une légitimation juridique, et dont la pratique, la conduite et le maintien de la compétence sont régis par un cadre juridique sous la responsabilité d'une corporation professionnelle.

**Intervenir** : Offrir au public des services professionnels dans lesquels sont appliqués les principes et les méthodes du travail social selon une approche de santé globale de nature préventive, thérapeutique et de réadaptation et suivant des modèles d'intervention de type individuel, familial, de groupe et communautaire.

**Fonctionnement social** : Le processus par lequel les individus, les familles, les groupes et les collectivités cherchent à satisfaire leurs besoins par des interactions avec leur environnement. Ces besoins peuvent être d'ordre psychologique, psychosocial et social.

**Interaction** : Notion d'action ou d'échange réciproque. Ce thème suggère qu'un système n'est jamais véritablement en équilibre statique, mais va d'un état d'équilibre relatif vers un autre au gré des actions réciproques qui s'y produisent.

**Mutuel** : Ce terme indique à quel point tous les niveaux du fonctionnement social sont imbriqués. Le contexte social joue un rôle important dans le développement de l'individu, de la famille, du groupe et de la collectivité. L'inverse est également vrai, c'est-à-dire que ces derniers jouent aussi un rôle dans le développement du milieu social.

**Développement** : Processus de croissance et d'évolution, c'est-à-dire de réalisation de ses potentialités et de ses aspirations.

## NORME III

Les travailleurs sociaux doivent démontrer leur connaissance de leur **Code de déontologie** et leur adhésion à ce Code (4).

On doit se référer au Code dans son entier mais nous soulignons ici les thèmes inclus qui doivent être reflétés dans tous les actes professionnels des travailleurs sociaux envers le public, les clients et les professionnels.

Ces thèmes sont :

- Devoirs généraux et obligations envers le public;
- Devoirs et obligations envers le client :
  - intégrité et objectivité
  - disponibilité et diligence
  - responsabilité
  - indépendance et désintéressement
  - secret professionnel
  - accessibilité des dossiers
  - fixation et paiement des honoraires;
- Devoirs et obligations envers la profession :
  - comportement responsable et professionnel
  - relations professionnelles
  - déclarations publiques
  - interprétation de matériel social
  - précautions à prendre dans la recherche
  - application de règles d'éthique humaine, professionnelle et scientifique dans la recherche.

## NORME IV

Les travailleurs sociaux doivent répondre aux exigences de la pratique sociale telles que définies par la Corporation professionnelle des travailleurs sociaux du Québec.

La connaissance et l'habileté s'acquièrent par une formation académique en travail social et par la formation pratique. À partir de l'admission à la Corporation, il faut reconnaître qu'il existe différents niveaux de con-

naissance et d'habileté chez les praticiens s'échelonnant du niveau général de base au niveau autonome et/ou avancé, et que ces niveaux sont cumulatifs. Ces niveaux se définissent comme suit :

### A. Le niveau professionnel essentiel

1) connaissance générale du développement humain, des systèmes sociaux et des institutions sociales;

2) connaissance des problèmes sociaux (leur impact sur les individus, les couples, les familles, les groupes et les communautés), connaissance des ressources qui peuvent apporter de l'aide, ainsi que l'habileté à utiliser toutes ces connaissances dans l'intervention;

3) connaissance des théories de la personnalité, des théories de rôle, de la communication interpersonnelle, de la dynamique sociale d'un groupe et/ou des organisations communautaires, ainsi que l'habileté à actualiser ces connaissances;

4) connaissance des théories et des processus en travail social qui se rapportent aux individus, aux groupes, aux familles et aux communautés, ainsi que l'habileté à actualiser ces connaissances;

5) connaissance suffisante des techniques de recherche;

6) connaissance des processus de consultation et compréhension de la différence entre la supervision et la consultation;

7) connaissance générale des méthodes de planification sociale et d'organisation communautaire, ainsi que l'habileté à actualiser ces connaissances;

8) connaissance suffisante d'au moins une méthode d'intervention et maîtrise suffisante de cette méthode;

9) connaissance de l'éthique professionnelle et adhésion à cette éthique;

10) connaissance des systèmes de distribution des services sociaux publics et privés, ainsi que l'habileté à les utiliser;

11) connaissance des lois sociales, de l'appareil judiciaire et de son fonctionnement.

### B. Le niveau professionnel autonome

1) connaissance et expertise approfondies d'au moins un champ de pratique professionnelle et connaissance générale des autres;

2) connaissance approfondie d'au moins une dynamique sociale problématique afin que le praticien puisse rendre en toute compétence des services d'évaluation, des services de consultation, dispenser des programmes d'enseignement et/ou de supervision du personnel professionnel;

3) capacité accrue de reconnaître le besoin de consultation entre collègues lorsqu'il se manifeste et d'entreprendre les actions nécessaires;

4) connaissance et habileté suffisantes pour enseigner la pratique et la théorie en travail social aux stagiaires;

5) le travailleur social autonome est capable de reconnaître ses besoins en consultation et d'agir en vue d'obtenir cette consultation.

### C. Le niveau professionnel avancé

1) connaissance et habileté avancées et expertise dans la pratique ou la recherche ou l'administration ou la planification sociale et/ou l'enseignement;

2) connaissance et habileté spécialisées et expertise dans un champ de savoir du travailleur social;

3) connaissance approfondie de plusieurs types de populations vulnérables et des systèmes de distribution de services qui y correspondent; connaissance des méthodes d'évaluation des besoins et de planification reliant les services possibles aux besoins prioritaires;

4) connaissance avancée telle que perçue par une contribution

exceptionnelle à la connaissance professionnelle (recherche, clinique, enseignement, publication, etc.);

5) connaissance et habileté pour enseigner la pratique et la théorie en travail social aux collègues et aux autres professionnels.

## **NORME V**

Les travailleurs sociaux doivent développer des aptitudes à établir des relations constructives et appropriées avec leurs clients. (IV)

### **A. Le travailleur social doit se préparer à l'intervention :**

1) connaître et interpréter sa propre autorité à intervenir; l'autorité peut provenir d'une législation, d'un mandat organisationnel, d'un rôle professionnel, ou d'une combinaison de ces trois possibilités;

2) déterminer si son champ de pratique ou celui de son organisation peut s'appliquer et décider s'il a ou non les habiletés nécessaires à intervenir dans les problèmes des clients;

3) prévoir le type de contact qui aura lieu;

4) tenir compte et préparer la disposition des lieux, si possible;

5) avoir recours de façon aussi objective que possible à ses expériences antérieures, aux dossiers, aux rapports et à la documentation.

### **B. Établir une relation d'aide avec le client en utilisant consciemment cette relation comme outil d'intervention :**

1) faire en sorte que le client soit à l'aise physiquement et psychologiquement autant pour les premiers contacts que pour les suivants;

2) accepter le client tel qu'il se présente;

3) écouter le client avec compréhension et attention :

a. tenir compte de la communication verbale et non verbale et l'interpréter;

b. être empathique envers les sentiments du client;

c. maintenir une approche qui évite les jugements;

d. respecter la période de temps requise par le client pour établir un sentiment de confiance, pour articuler ses problèmes et pour déterminer la nature de l'intervention qui lui paraît acceptable ou nécessaire.

### **C. Communiquer ouvertement et convenablement :**

1) utiliser un langage compréhensible;

2) clarifier ses buts et son rôle dans son contact avec le client;

3) dans ses interventions thérapeutiques :

a. créer et maintenir un climat d'ouverture;

b. exprimer l'empathie de façon appropriée;

c. savoir intervenir au bon moment de manière à bien éclairer le client dans sa démarche;

d. être capable de demander, de donner et de recevoir du «feedback»;

e. réagir aux sentiments du client et lui faciliter la capacité de les exprimer;

f. tolérer, accepter et transiger avec l'hostilité et d'autres émotions intenses;

g. être capable d'interpréter du général au spécifique et vice versa;

h. être conscient de ses propres sentiments et de ses opinions envers la situation du client, et savoir transiger avec ceux-ci de façon appropriée;

4) être conscient de l'autorité qui accompagne son statut et savoir l'utiliser convenablement tout en reconnaissant le pouvoir d'autodétermination du client;

5) respecter les engagements pris avec le client.

## **NORME VI**

Les travailleurs sociaux doivent démontrer des aptitudes dans le processus d'intervention.

Il est à noter que les clients peuvent être des individus, des couples, des familles, des groupes ou des communautés. Ces aptitudes doivent être démontrées dans les différents processus suivants :

### **A. Évaluation psychosociale :**

1) distinguer la nature et la tonalité affective des besoins du client et identifier la relation dynamique entre le client et son environnement;

2) identifier les forces et les faiblesses du client;

3) comprendre les besoins du client et ses priorités;

4) recueillir les informations et relever les faits pertinents afin d'élaborer une histoire sociale, une évaluation ou un rapport;

5) observer et interpréter le comportement verbal et non verbal.

### **B. Échanger l'information :**

1) fournir des informations précises et complètes se rapportant au problème présenté par le client;

2) fournir des informations précises et complètes sur les services disponibles au client;

3) discuter de la confidentialité afin de savoir comment employer les informations fournies par le client ou par d'autres sources.

### C. Établir un contrat

(c'est-à-dire une entente, un accord, entre travailleur social et client, et/ou système) :

- 1) aider le client à définir son problème;
- 2) amener le client à s'impliquer pour résoudre son propre problème;
- 3) aider le client à sélectionner des buts et des actions appropriées;
- 4) avoir des attentes raisonnables face aux changements de comportements demandés au client et lui fournir le soutien nécessaire;
- 5) renégocier l'entente au besoin;
- 6) l'entente peut être verbale ou écrite, et doit inclure le but, l'approche et la durée approximative.

### D. Diriger («référer») le client

(lorsque nécessaire) :

- 1) aider le client à sélectionner et à utiliser les ressources appropriées;
- 2) s'assurer que le client ait accès aux services requis dans une période de temps raisonnable en tenant compte du type de problème présenté;
- 3) officialiser les demandes de services en écrivant aux ressources dans une période de temps raisonnable (avec l'autorisation du client);
- 4) officialiser les réponses de requêtes de services en écrivant aux personnes qui les ont soumises dans une période de temps raisonnable (avec l'autorisation du client).

### E. Interventions psychosociales :

- 1) favoriser la négociation et la médiation entre les parties en conflit;
- 2) encourager la résolution de problèmes par l'utilisation de son propre répertoire de rôles («role-modelling»);

3) amener le client à trouver des solutions innovatrices face à ses besoins;

4) favoriser la résolution de problèmes par «advocacy»;

5) assister le client dans son processus de changement avec une variété d'interventions psychosociales appropriées et sélectionnées.

### F. Évaluation :

1) déterminer avec le client le degré de réussite du contrat;

2) mesurer son efficacité par l'indice déjà prévu.

### G. Fin d'intervention :

1) aider le client à terminer la relation au moment approprié.

## NORME VII

Les travailleurs sociaux doivent tenir leurs dossiers (publics et privés) tel que précisé dans le **Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des travailleurs sociaux**. (V)

Il s'agit entre autres que :

Le travailleur social doit inscrire dans le dossier d'un client les renseignements suivants :

1. la date d'ouverture du dossier;
2. lorsque le client est une personne physique, ses nom et prénoms à la naissance, son sexe, sa date de naissance, son adresse et son numéro de téléphone;
3. lorsque le client est une société ou une personne morale, sa raison sociale, l'adresse de son établissement, son numéro de téléphone, de même que les nom et prénoms d'un représentant, son adresse, son numéro de téléphone et le titre de sa fonction;
4. une description sommaire des motifs de la consultation et un résumé de l'évaluation et des moyens d'inter-

vention envisagés par le travailleur social;

5. une description des services professionnels rendus et leur date;

6. une synthèse des résultats obtenus et, le cas échéant, les recommandations faites au client;

7. les annotations, la correspondance et les autres documents relatifs aux services professionnels obtenus avec l'autorisation du client;

8. les rapports d'autres professionnels obtenus avec l'autorisation du client;

9. l'identification du travailleur social sur les notes et rapports qu'il a rédigés et inclus au dossier.

## NORME VIII

Les travailleurs sociaux doivent exprimer les besoins de leur clientèle à la communauté, aux ressources et/ou aux institutions du service public. Ils doivent :

- 1) évaluer et interpréter avec une certaine précision les besoins des clients ainsi que leurs droits;
- 2) être familiers avec les politiques législatives et sociales qui sont pertinentes aux problèmes des clients et savoir les appliquer correctement;
- 3) être capables de recueillir et de réunir les informations pertinentes à la documentation du cas et à la rédaction du rapport tout en respectant les échéances;
- 4) être capables de reconnaître les données qui apparaissent dans les situations problèmes en vue d'amorcer ou de favoriser une action de groupe ou une action collective;
- 5) être capables de parler et d'écrire clairement d'une manière objective et structurée;
- 6) être capables d'évaluer les services de leur organisation de même que leur propre pratique;
- 7) utiliser les réseaux de communication convenablement;

8) aviser l'autorité concernée de leurs difficultés à remplir le mandat reçu (pour un ou des groupes en général, y compris pour un individu en particulier).

## NORME IX

Les travailleurs sociaux doivent assumer leurs responsabilités professionnelles dans la pratique du travail social. Ils doivent :

1) connaître le **Code de déontologie**, ainsi que tout autre règlement adopté par la Corporation professionnelle des travailleurs sociaux du Québec et y adhérer;

2) être courtois et réceptifs à la clientèle, peu importe les circonstances;

3) rechercher et utiliser la consultation/supervision au besoin;

4) agir dans le cadre de la législation qui gouverne ou affecte la pratique du travail social;

5) être responsables de leurs actions en tout temps;

6) travailler dans le but de faciliter les changements nécessaires dans la législation et dans les politiques sociales et promouvoir la justice sociale;

7) organiser leur charge de travail et définir les priorités selon les responsabilités d'un service donné;

8) faire preuve d'un bon jugement dans leurs relations avec les gens en difficulté;

9) aviser la Corporation professionnelle des travailleurs sociaux du Québec et les corps administratifs concernés des pratiques contraires à l'éthique;

10) projeter une image de compétence et de bienveillance;

11) collaborer avec d'autres professionnels par le travail d'équipe ou autrement dans le but de toujours répondre aux besoins des clients;

12) contribuer aux activités des organisations de travail social qui sont

reconnues légalement pour représenter les travailleurs sociaux et les soutenir;

13) contribuer au développement de la profession du travail social en s'impliquant dans les organisations professionnelles, en sensibilisant le public à propos de la profession et du travail existant dans la communauté;

14) prendre des mesures de développement personnel et professionnel.

## NORME X

Tout en démontrant leur engagement social, c'est-à-dire en prenant conscience de leur appartenance à la société et en mettant leur pensée au service des besoins sociaux, les travailleurs sociaux doivent être responsables de leur propre développement professionnel. Ils doivent :

1) démontrer une capacité d'apprendre et de se développer;

2) connaître leurs capacités et leurs limites;

3) être autonomes dans leur apprentissage;

4) partager et coopérer avec leurs collègues.

## RÉFÉRENCES

1) N.A.S.W. Standards for Continuing Professional Education : **Professional Standards**, N.A.S.W., Silver Spring, MD, juin 1982.

N.A.S.W. Standards for the Classification of Social Work Practice; **Policy Statement 4**, N.A.S.W., Silver Spring, MD, septembre 1981.

2) British Columbia Association of Social Workers : **Social Work Perspectives**, British Columbia, mai 1985, **Practice Standards for Professional Social Workers**.

3) Corporation professionnelle des travailleurs sociaux du Québec : **Définition de l'Acte professionnel du travailleur social**, Montréal, 1989, révisé 1992.

4) **Code de déontologie des travailleurs sociaux**, Éditeur officiel du Québec, juin 1983.

5) **Code des professions du Québec**, Éditeur officiel du Québec, juillet 1973.

6) «La nature du service social» **Intervention**, numéros 68 et 70, par Jacques Laforest, t.s.

I. Les normes ici sont définies comme des buts à poursuivre; un modèle, ou un idéal à suivre; des règles, des principes, ou des mesures par lesquels on peut juger si la pratique est de bonne qualité.

II. Toute personne qui, en raison de son état physique et/ou psychique, ou en raison de sa situation sociale, est incapable de se protéger elle-même.

III. Tel qu'adopté par le Bureau du 11 et 12 septembre 1992.

IV. Les clients peuvent être des individus, des couples, des familles, des groupes et des communautés.

V. **Code des professions** (L.R.Q. c. C.-26, a. 94, para. c et d)

## REMERCIEMENTS

Ce document a été préparé en 1986 grâce à la participation des membres suivants :

- Sheila Mackay
  - Jocelyne Potvin
  - Pierre Asselin
  - Pierre Pinard
  - Claire Babin
  - Louise Beaudry
  - Linda Bérubé
  - Adrien Hubert
  - Monique C. Marleau
  - Deborah Pinsky
  - Daniel Poirier
  - Marie Berlinguet
  - Ruth L. Marchand
  - Denise Pinçon
  - Pierre Landry
  - Mario Bélanger
- et Serge Viau, rédacteur.

Il a été révisé en 1991 et en 1993 par Louise Boulanger, chargée d'affaires professionnelles, assistée de Huguette Houle, secrétaire aux services professionnels, et de Josée-Louise Jetté, rédactrice en chef.



**CORPORATION PROFESSIONNELLE  
DES TRAVAILLEURS SOCIAUX  
DU QUÉBEC**

5757, av. Decelles, bur. 335  
Montréal (Québec) H3S 2C3