



Fiche d'aide à la réflexion

Activités professionnelles et tenue de dossiers pour
les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux

1 Prise de contact

- > Qui est le client*?
- > Quel est mon mandat?
- > Quel est mon rôle (p. ex. mise en place de services, suivi clinique, expertise)?
- > Mon rôle implique-t-il de poser un jugement clinique sur la situation du client?
- > Quel est le contexte d'intervention (p. ex. urgence, crise, intervention ponctuelle)?



- > Les T.S. s'assurent de bien connaître le contexte dans lequel s'inscrivent leurs services professionnels et d'avoir bien identifié leur client. Ces deux éléments sont déterminants et doivent être pris en considération à toutes les étapes du processus d'intervention.
- > C'est généralement lors de la prise de contact que les T.S. déterminent s'ils devront réaliser une activité d'appréciation ou d'évaluation (du fonctionnement social ou non).



- > Notes chronologiques attestant la prise de contact



2 Appréciation ou évaluation

- > Quelles sont les informations nécessaires et pertinentes pour comprendre la situation du client, me prononcer de manière éclairée et intervenir adéquatement?



- > Les T.S. tiennent compte du contexte dans lequel s'inscrivent leurs services professionnels pour déterminer l'exhaustivité de leur collecte de données.
- > Le fait d'avoir obtenu les renseignements nécessaires et pertinents marque généralement la fin de cette étape.



- > Document distinct attestant l'appréciation ou l'évaluation
- > Notes chronologiques attestant le processus d'évaluation
- > Inscription de stratégies d'intervention, le cas échéant



3 Planification de l'intervention

- > Un suivi clinique est-il nécessaire de ma part?
- > Dans la positive : ai-je convenu avec mon client d'objectifs réalistes, ainsi que de moyens appropriés et proportionnels à ses besoins, d'un calendrier de réalisation et d'indicateurs pour évaluer l'atteinte des objectifs, en tenant compte du contexte dans lequel s'inscrivent mes services professionnels?
- > Dans la négative : ai-je inscrit au dossier des stratégies d'intervention?



- > Les T.S. doivent prendre en compte le contexte dans lequel s'inscrivent leurs activités professionnelles, pour déterminer l'étendue de celles-ci et ainsi planifier la réponse aux besoins du client.
- > Le fait d'avoir convenu avec le client de la planification de l'intervention marque généralement la fin de cette étape.



- > Plan d'intervention (PI), et plan d'intervention interdisciplinaire (PII) ou plan de service individualisé (PSI), s'il y a lieu
- > Inscription attestant la planification de l'intervention



4 Réalisation de l'intervention

- > Ai-je convenu de mes interventions avec le client?
- > Mes interventions s'inscrivent-elles dans le champ d'exercice de la profession (fonctionnement social)?
- > Mes interventions visent-elles le développement optimal de la personne en réciprocité avec son environnement?
- > Toutes mes interventions sont-elles appropriées et proportionnelles aux besoins du client?



- > Les T.S. et leurs clients mettent en application les stratégies d'intervention ou le plan d'intervention.
- > Le besoin d'évaluer le processus d'intervention ou la terminaison des services professionnels des T.S. marque habituellement la fin de la réalisation de l'intervention.



- > Notes chronologiques attestant la réalisation de l'intervention



5 Évaluation du processus d'intervention

- > Les objectifs sont-ils atteints?
- > Est-il possible ou nécessaire de modifier la planification de l'intervention?
- > Quelle est la durée prévisible de mes services professionnels, à ce moment?



- > Les T.S. évaluent l'atteinte des objectifs. La réalisation de cette étape peut mener à la terminaison des services professionnels ou à un retour à l'une des trois étapes précédentes.



- > Notes chronologiques attestant l'évaluation du processus d'intervention



6 Terminaison

- > La fin de mes services professionnels est-elle justifiée par un motif juste et raisonnable? Ex. : atteinte des objectifs convenus.
- > Ai-je pris les moyens nécessaires pour éviter que la fin de mes services professionnels cause préjudice au client?
- > Ai-je inscrit au dossier les renseignements nécessaires à la compréhension de la terminaison de mes services professionnels?



- > Les T.S. préparent la terminaison de leurs services professionnels et y mettent fin pour un motif juste et raisonnable, en prenant les moyens nécessaires pour que cette cessation ne cause pas préjudice à leur client.



- > Sommaire de l'intervention, lorsque nécessaire à la compréhension et à la continuité des services
- > Note de fermeture (dernière inscription au dossier, pour attester la fin du service professionnel)



* Le terme « client » peut désigner une personne, un couple, une famille, un groupe, une collectivité ou un organisme à qui la ou le T.S. rend ou s'engage à rendre des services professionnels.



Questions fréquentes

Dois-je répondre à tous les besoins, problèmes ou attentes du client?

La réponse aux besoins du client doit tenir compte des éléments de contexte dans lequel les T.S. sont appelés à intervenir, dont :

- > **Le mandat** : l'étendue des services prévus par l'organisation ou le programme;
- > **Le rôle** : vos fonctions assignées;
- > **L'étape dans la trajectoire de l'épisode de services.**

Pourquoi tenir un dossier?

Le dossier témoigne des services professionnels rendus et permet à quiconque en ferait la lecture de les comprendre, ainsi que de saisir le contexte dans lequel ils ont été rendus. À cet effet, voici les éléments à prendre en compte lors de la tenue de dossier :

- > Les droits des clients en matière d'accès, de rectification et de respect de leur vie privée;
- > La continuité, la qualité et la cohérence des services aux clients;
- > Le respect des exigences légales, notamment l'inspection et l'enquête professionnelles.

Mon rapport d'évaluation peut-il reprendre les renseignements que d'autres collègues ont déjà versés au dossier du client?

Pour prendre à leur propre compte de tels renseignements, les T.S. doivent les valider et s'assurer de leur fiabilité. Par ailleurs, le rapport d'évaluation peut référer à des renseignements inscrits au dossier, pourvu qu'il demeure autoportant, c'est-à-dire que sa lecture permette à elle seule de comprendre l'analyse et l'opinion professionnelle qui y sont inscrites.

Quels renseignements dois-je inscrire au dossier?

Seuls les renseignements pertinents doivent être inscrits au dossier. Les comptes rendus mot pour mot (verbatim) sont donc à proscrire, sauf en cas de situations exceptionnelles. L'inscription de renseignements aux dossiers doit tenir compte des lois en vigueur en matière d'utilisation de renseignements personnels et de respect de la vie privée.

Qu'est-ce qu'un renseignement pertinent?

- > Concerne la situation du client et les services rendus ou à rendre, de manière à soutenir la qualité et la continuité des services;
- > Fait état du processus clinique en cours et soutient la compréhension de l'analyse et de l'opinion professionnelle, le cas échéant.

Appréciation vs évaluation

Il revient aux T.S. de déterminer les activités d'appréciation ou d'évaluation à réaliser pour fonder la planification de l'intervention. Il en est de même quant aux renseignements à obtenir au cours de telles activités :

> **L'appréciation** : processus qui ne fait pas appel à l'expertise en travail social. Les activités d'appréciation impliquent de recueillir plusieurs informations sur la personne et sa situation, afin de broser son portrait ou d'établir son profil au regard des services à lui proposer pour, par exemple, se prononcer sur l'admissibilité à un programme, sur le besoin de services, voire sur le besoin de services en travail social.

> **L'évaluation** : processus structuré, dynamique, réflexif et fondé sur un cadre théorique. Les données obtenues dans le cadre d'activités d'appréciation peuvent être utilisées dans le processus d'évaluation. L'évaluation implique de communiquer une opinion professionnelle en rapport avec la situation du client. Le rapport qui découle de l'évaluation doit être complet, peu importe sa taille. Il doit être fondé sur des données pertinentes, fiables et en quantité suffisante, ainsi qu'inclure une analyse et une opinion professionnelle. La taille d'un rapport d'évaluation n'est pas garante de sa qualité. Enfin, la structure et le libellé du rapport d'évaluation doivent permettre de le repérer facilement dans le dossier.

- **L'évaluation professionnelle des T.S. (qui n'est pas du fonctionnement social)** : quand le service professionnel ne fait pas appel à l'expertise en travail social. L'évaluation professionnelle est souvent appropriée lors de services ponctuels ou d'urgences ou lors de situations de crise. Ex. : l'évaluation du risque suicidaire.
- **L'évaluation du fonctionnement social** : lorsque le service professionnel fait appel à l'expertise en travail social (porter un jugement clinique qui tient compte des dimensions du fonctionnement social). Cette expertise implique généralement la réalisation d'une intervention sociale. Cette activité est réservée dans différents contextes, notamment lorsqu'elle est réalisée auprès d'une personne atteinte d'un trouble mental ou neuropsychologique attesté par un diagnostic.

PI et PII

Lorsqu'il leur est possible de faire le suivi de l'atteinte des objectifs, les T.S. doivent verser au dossier un PI dont le contenu assure la compréhension de la planification de l'intervention. Autrement, ils doivent verser au dossier une inscription qui atteste des stratégies d'intervention convenues avec le client, de manière à en assurer la compréhension. Ces stratégies d'intervention peuvent être rédigées dans une note ou intégrées à un rapport d'évaluation.

Le PI et le PII ont une portée différente. Pour cette raison, la production d'un PII n'exempte généralement pas les T.S. de produire un PI. Toutefois, lorsque le contenu du PII reprend celui du PI, il n'est pas obligatoire de produire un PI. Auquel cas, les T.S. doivent s'assurer de signer uniquement le contenu qui les concerne, de manière à éviter toute confusion quant à la planification de leurs services professionnels.

