



N° de dossier : 5144-19-001

RAPPORT D'EXAMEN DE PLAINTE

PLAIGNANTE :



PROFESSION :

TRAVAILLEUSE SOCIALE

Préparé par :
Ghauthy Jean-Baptiste, Analyste
9 avril 2020

Approuvé par :
André Gariépy, avocat, F.Adm.A. ASC
Commissaire

TABLE DES MATIÈRES

1. Mise en contexte 1

1.1 Résumé de la situation..... 1

1.2 Attentes de la plaignante envers le commissaire 1

2. Cadre législatif..... 1

2.1 Fonction et pouvoirs du commissaire 1

2.2 Compétence du commissaire 2

2.3 Non-recevabilité devant une instance judiciaire et responsabilité civile 2

2.4 Obligations générales des ordres et d’autres acteurs dans l’admission 2

3. Examen de la plainte 2

3.1 Recevabilité de la plainte 3

3.2 Profil de la plaignante 3

3.3 Analyse de la problématique..... 3

3.3.1 Communication de la décision de l’Ordre 4

3.3.2 Ententes et modalités de stage..... 5

Entente entre l’Ordre et le Ministère5

Modalité du stage de formation de la plaignante.....5

Entente entre l’Ordre et l’Organisme de stage.....6

3.3.3 Méthodes d’évaluation..... 7

Évaluation de la stagiaire par l’Organisme de stage.....7

Visite terrain de la superviseure de l’Ordre chez l’Organisme..... 10

Évaluation de la stagiaire par l’Ordre 11

3.3.4 Déroulement du stage..... 12

Relation entre l’Ordre et l’Organisme de stage 13

Relation entre l’Ordre et la plaignante 14

Relation entre l’Organisme de stage et la plaignante..... 15

3.3.5 Lettre de fin de stage..... 17

4. Conclusions..... 18

4.1 Conclusions sur le cas de la plaignante..... 18

4.2 Conclusions sur le fonctionnement général du processus..... 18

5. Recommandations..... 19

5.1 Recommandations concernant le dossier de la plaignante 19

5.2 Recommandations concernant le processus 19

5.3 Recommandations concernant l’Organisme de stage 20

Annexe 1 : Documentation et personnes consultées 21

Annexe 2 : Matières suivies par la plaignante et équivalence accordée par l’Ordre 23

Annexe 3 : Évaluation mi-parcours/formative de l’Organisme 25

Annexe 4 : Extrait de la formation évaluative de la superviseure de l’Ordre 27

Annexe 5 : Liste de cours recommandés et liste de cours suivis et réussis par la plaignante 29

ABRÉVIATIONS

BC : Bureau du commissaire
OTSTCFQ : Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec

1. Mise en contexte

Madame [REDACTED] a communiqué avec le bureau du Commissaire à l'admission aux professions (ci-après « bureau du commissaire ») le 25 mai 2019 au sujet d'une difficulté rencontrée dans sa démarche d'admission à l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (ci-après « Ordre »).

1.1 Résumé de la situation

La plaignante détient une formation en sciences sociales et action communautaire et a plusieurs années d'expérience comme intervenante auprès des jeunes et des aînés. Elle a introduit une demande d'admission auprès de l'Ordre afin de pouvoir exercer la profession de travailleuse sociale.

Le 24 mars 2014, l'Ordre lui reconnaît une équivalence partielle de formation et lui prescrit des cours théoriques ainsi qu'un stage de formation à réussir.

La plaignante a commencé à suivre ses cours théoriques et a été invitée par l'Ordre à effectuer son stage de formation chez un organisme choisi par lui. Elle était à mi-parcours de son stage lorsqu'elle apprend que l'Ordre conjointement avec l'organisme ont décidé d'y mettre un terme. Cette interruption de stage a été confirmée par lettre datée du 24 avril 2019 dans laquelle l'Ordre lui demande de se trouver un autre milieu et superviseur de stage afin de compléter les 800 heures de stage prévues initialement. La lettre précise que l'évaluation formative de la plaignante révèle qu'elle est en situation d'échec et que le milieu de stage n'est plus en mesure d'assurer son encadrement.

La plaignante déplore la situation et trouve excessif que l'Ordre lui demande de refaire les 400 heures de stage déjà complétées. Elle allègue que durant cette période de stage, elle n'a pas bénéficié d'une supervision régulière et soutenue. Elle veut que l'Ordre l'aide à trouver une nouvelle place de stage¹.

Face à cet obstacle, elle introduit une plainte au bureau du commissaire.

1.2 Attentes de la plaignante envers le commissaire

La plaignante sollicite l'intervention du commissaire afin de se pencher sur son problème et trouver un dénouement par rapport à cette situation.

2. Cadre législatif

2.1 Fonction et pouvoirs du commissaire

L'examen des plaintes déposées au bureau du commissaire s'appuie, entre autres, sur le *Code des professions*², la loi qui régit le système professionnel, ses paramètres et ses composantes. Il s'agit de la première fonction du commissaire :

[...] de recevoir et d'examiner toute plainte d'une personne relative à l'admission à une profession³.

Dans l'exercice de cette fonction, le commissaire peut effectuer une enquête. Toutefois, ce recours n'est pas une contre-évaluation des compétences ni un mécanisme d'appel ou de révision d'une décision. En d'autres termes, le commissaire ne peut se prononcer sur les compétences, ni délivrer

¹ Lettre de la plaignante au bureau du commissaire datée du 14 mai 2019.

² [RLRQ, chapitre C-26](#), section II « Commissaire à l'admission aux professions », articles 16.9 à 16.23.

³ [Ibid.](#), art. 16.10, par. 1°.

de permis ou de certificat de spécialiste au nom d'un ordre, ni modifier une décision, ni ordonner la modification d'une décision.

Au terme de l'examen d'une plainte, le commissaire émet des conclusions et peut faire des recommandations à l'ordre professionnel ou autre acteur visé, ou à toute autre partie prenante à l'admission.

2.2 Compétence du commissaire

Le commissaire a compétence sur toutes les étapes et tous les acteurs d'une démarche d'admission à une profession régie par un ordre professionnel, incluant la formation d'appoint, les stages et les examens d'admission.

Une plainte peut être formulée contre l'ordre professionnel, un ministère, un organisme, un établissement d'enseignement ou une personne impliquée. Elle peut concerner l'obtention d'un permis (régulier, restrictif, temporaire ou spécial), d'un certificat de spécialiste ou d'une autorisation spéciale d'exercer, ou la première inscription au tableau de l'ordre, ou une décision de l'ordre prise en vertu de l'article 45.3 du *Code des professions*⁴, ou toute autre demande présentée dans le cadre d'une candidature à l'exercice d'une profession.

2.3 Non-recevabilité devant une instance judiciaire et responsabilité civile

Toutes les déclarations faites et tous les documents fournis dans le cadre de l'examen d'une plainte ne peuvent être utilisés devant une instance judiciaire (c.-à-d. un tribunal). De même, les éléments d'un dossier de plainte, y compris les conclusions et les recommandations, ne peuvent constituer une déclaration ou une reconnaissance d'une faute pouvant engager la responsabilité civile. Cela est valable tant pour les plaignants et plaignantes que pour les ordres professionnels et les autres parties prenantes. Le présent document est visé par ces règles⁵.

2.4 Obligations générales des ordres et d'autres acteurs dans l'admission

Les ordres professionnels doivent s'assurer de l'équité, de l'objectivité, de l'impartialité, de la transparence, de l'efficacité et de la célérité des processus relatifs à l'admission qu'ils adoptent. Ils doivent s'assurer que ces processus facilitent l'admission à une profession, notamment pour les personnes formées hors du Québec⁶.

Les ordres exercent des fonctions déléguées par l'État, impliquant des pouvoirs décisionnels qui ont des impacts importants sur des individus et sur la société. Dans l'admission aux professions qu'ils régissent, les ordres sont responsables du respect des normes de compétences et du fonctionnement des processus, et ce, même lorsqu'ils confient certaines de leurs activités à de tierces parties.

3. Examen de la plainte

La plainte est un recours pour les individus qui rencontrent des difficultés ou des problèmes dans leurs démarches. Dans l'examen d'une plainte relative à l'admission à une profession, le commissaire regarde si les processus ou activités en cause respectent les lois et les règlements, ainsi que les principes et les bonnes pratiques dans le domaine.

Pour ce faire, le commissaire enquête sur le fonctionnement de ces processus ou activités. Il peut alors porter son regard sur divers aspects : juridique, normatif, procédural, méthodologique,

⁴ Il s'agit d'une disposition donnant la possibilité aux ordres d'évaluer la compétence d'une personne qui satisfait aux conditions de délivrance d'un permis ou est titulaire d'un permis sans être inscrite au tableau depuis un nombre d'années supérieur à celui prévu à un règlement de l'art. 94 (j), *Code* (deux à cinq ans, selon la profession). Autrement dit, elle concerne les personnes qui se sont éloignées de la pratique ou dont la formation est désuète.

⁵ [*Code des professions \(RLRQ, c. C-26\)*](#), art. 16.16 et 16.17.

⁶ *Ibid.*, art. 62.0.1, par. 7°.

administratif, etc. Il examine également les rôles, les actions et la conduite des organisations et des individus impliqués.

Si la plainte est fondée, le commissaire propose des actions qui pourraient corriger ou améliorer la situation ou des mesures pour éviter que semblable situation se reproduise.

3.1 Recevabilité de la plainte

La plainte concerne le fonctionnement du processus d'admission par équivalence de diplôme ou de formation. Le motif de la plainte réside dans l'évaluation du stage de formation. La recevabilité de la plainte ayant été constatée, nous avons procédé à une enquête.

3.2 Profil de la plaignante

La plaignante détient⁷ :

- Un certificat en action communautaire – Université de Montréal 2012 ;
- Un diplôme d'études supérieures spécialisées en sciences sociales (DESS) – Université Libanaise 2000 – Équivalent de maîtrise dans le repère scolaire québécois ;
- Une Maîtrise en sciences sociales – Université Libanaise 1997 – Équivalent de baccalauréat et d'une année de diplôme de 2^e cycle selon le repère scolaire québécois ;

Elle a travaillé pendant plusieurs années dans le milieu communautaire et dans le domaine de l'intervention auprès des aînés, des jeunes et des personnes atteintes de déficiences intellectuelles.

3.3 Analyse de la problématique

L'accès au permis de travailleur social se fait selon les dispositions des règlements prévus dans le *Code des professions* et des règlements afférents.

Compte tenu du profil de la plaignante, sa candidature a été traitée en vertu du *Règlement sur les normes d'équivalence pour la délivrance d'un permis de travailleur social de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec*⁸ (ci-après le « Règlement »). Il s'agit du parcours d'admission suivant : un candidat ou une candidate qui ne détient pas un diplôme donnant ouverture au permis doit faire reconnaître l'équivalence de son diplôme ou de sa formation par l'Ordre, afin d'obtenir le permis de travailleur social⁹.

L'examen de la situation de la plaignante a soulevé des questions sur les sujets suivants :

1. Communication de la décision de l'Ordre ;
2. Ententes et modalités de stage ;
3. Méthodes d'évaluation ;
4. Déroulement du stage ;
5. Lettre de fin de stage.

Dans les sous-sections qui suivent, nous présentons les positions et arguments de chacun, ainsi que les faits allégués ou constatés durant l'enquête. Les différents aspects de la problématique (listés ci-dessus) font l'objet d'une analyse de conformité et d'une analyse critique.

⁷ Curriculum de la plaignante.

⁸ [RLRQ, chapitre C-26, r. 293](#)

⁹ *Ibid.* (articles 3-4).

3.3.1 Communication de la décision de l'Ordre

La plaignante ne disposant pas d'un diplôme qui donne ouverture au permis de travailleur social, sa demande a donc été étudiée en vertu du Règlement sur les normes d'équivalence de diplôme et de formation de l'Ordre.

Dans un premier temps, l'Ordre a procédé à l'analyse du cheminement académique de la plaignante pour identifier les cours suivis qui seraient équivalents à ceux des diplômes qui donnent ouverture au permis dans le système professionnel québécois. En second temps, l'Ordre a apprécié son expérience de travail en évaluant le bilan de son expérience professionnelle (questionnaire d'autoévaluation, curriculum vitae, attestation d'emplois et autres)¹⁰. Au terme de l'évaluation, l'Ordre dans sa lettre de décision de 2014¹¹ accorde à la plaignante une équivalence partielle de formation en lui reconnaissant certains cours suivis. Pour plus d'information sur les équivalences accordées, voir l'annexe 2 à la page 23 du rapport.

Afin d'obtenir l'équivalence complète et le permis de travailleuse sociale, l'Ordre recommande à la plaignante de suivre une formation théorique de 4 cours et de compléter un stage de 800 heures. En plus de cette prescription, l'Ordre mentionne dans la correspondance ce qui suit :

Nous désirons vous souligner à quel point nous jugeons important de compléter une formation intégrale en travail ou service social pour l'obtention d'un diplôme en travail ou service social, et ce, malgré la reconnaissance partielle de formation vous ayant été accordée par le comité exécutif en vertu du Règlement sur les normes d'équivalence pour la délivrance d'un permis de travailleur social de l'OTSTCFQ.

C'est étonnant que l'Ordre malgré la reconnaissance partielle et la prescription des cours théoriques et du stage de formation pratique, recommande à la plaignante de compléter une formation en travail social ou en service social. Ceci laisse croire que le dossier académique de la plaignante présente des déficiences qu'une formation théorique de 12 crédits et un stage de 18 crédits ne sauraient combler. Pire, cela sème un doute sur la validité du mécanisme d'équivalence.

Nous avons interrogé l'Ordre à ce propos et il n'a pas été en mesure de nous renseigner sur les faits et le raisonnement qui ont soutenu un tel commentaire de la part du comité des admissions et des équivalences de l'époque. Il pense que ce dernier a dû faire ce commentaire parce que l'écart existant entre la formation de la plaignante et ce qu'on attend d'une travailleuse sociale est grand. L'Ordre a ajouté que si le dossier de la plaignante devait être étudié présentement, la prescription qui lui aurait été imposée serait beaucoup plus importante par rapport à celle prescrite en 2014 lors de l'étude initiale de son dossier. L'Ordre nous explique qu'il y a eu une certaine évolution dans la manière d'analyser les dossiers, car à l'époque on ne faisait pas de subdivision au niveau de l'analyse des méthodes d'intervention. On regardait l'intervention de manière globale. Tandis que maintenant on subdivise la méthode d'intervention en : intervention individuelle, de groupe, collective, intervention de couple et famille, etc. Ces derniers éléments ne sont pas contemporains à la décision de 2014 et ne peuvent l'expliquer.

Il n'en demeure pas moins que c'est la première fois que le bureau du commissaire observe une décision communiquée de la sorte. Une chose certaine est que pour consigner dans une lettre de décision un tel commentaire, valant recommandation, qui plus est en caractère gras, c'est parce qu'on veut qu'elle soit évidente aux yeux de la candidate et de tout lecteur de ce document. Cette recommandation laisse sous-entendre que le comité des admissions lors de son analyse a fait face à des éléments discutables qui ne lui ont pas permis de conclure en dehors de tout doute sur la pertinence de la formation de la plaignante.

C'est une situation surprenante, le comité des admissions de l'Ordre doit porter un regard critique et juste sur la formation académique et professionnelle de tout candidat à cette profession. Si les analyses effectuées ne lui ont pas permis de conclure adéquatement sur la formation de la candidate par rapport aux attentes du système professionnel québécois, il est de la responsabilité

¹⁰ Lettre de décision de l'Ordre du 24 mars 2014, document fourni par la plaignante.

¹¹ *Ibid.*

du comité des admissions de faire appel à d'autres méthodes ou outils d'évaluation complémentaires prévus au Règlement (examen d'évaluation, test de simulation et autres) qui lui permettraient d'y arriver.

Ces méthodes ne devraient pas être applicables à tous et être établies systématiquement comme une norme d'analyse des dossiers en équivalence. Elles doivent être appliquées dans des situations précises pour des dossiers atypiques qui présentent des zones grises. Elles sont possibles, mais exceptionnelles, car tout en permettant d'évaluer l'écart entre la formation reçue et celle exigée par le Règlement, elles ont comme effet d'alourdir le processus d'analyse des demandes d'admission.

3.3.2 Ententes et modalités de stage

Lorsqu'un candidat à l'Ordre se voit prescrire un stage de formation, il est, pour cette profession, de la responsabilité du candidat de se trouver un milieu de stage ainsi qu'un superviseur de stage.

Le ministère de l'Immigration de la Francisation et de l'Intégration (ci-après « Ministère ») a mis sur pied un « Programme Reconnaissance des compétences et accès aux ordres professionnels » dont l'objectif général est de favoriser une intégration rapide des personnes immigrantes ayant acquis des compétences à l'étranger dans des emplois de plein potentiel par la mise en place de nouvelles approches en reconnaissance des compétences¹².

Entente entre l'Ordre et le Ministère¹³

En 2018, le Ministère et l'Ordre ont signé une entente de 2 ans dans le cadre du « Programme Reconnaissance des compétences et accès aux ordres professionnels ». Dans cette entente, l'Ordre s'engage à mieux informer les personnes immigrantes formées à l'étranger¹⁴ sur le parcours qui les mèneront à l'obtention d'un emploi dans la profession de travailleuse ou travailleur social, et de leur faciliter l'accès et la réussite du stage en travail social. Pour ce faire, l'Ordre devra entre autres :

- Créer des partenariats avec des organismes institutionnels et communautaires ;
- Élaborer des activités et des outils de formation et de supervision destinés aux monitrices et moniteurs de stages¹⁵ en travail social et aux personnes immigrantes comme stagiaires ;
- Concevoir des outils d'information.

Dans le cadre de ce programme, l'Ordre a conclu une entente de partenariat avec l'organisme La Maisonnée (ci-après « Organisme ») afin qu'il permette à un candidat de l'Ordre d'effectuer son stage de formation au sein de son organisation. C'est ainsi que la plaignante a été invitée par l'Ordre à réaliser son stage de 800 heures chez l'Organisme. Ce stage s'est effectué dans le contexte d'un projet pilote puisqu'il s'agissait d'une première collaboration entre l'Ordre et l'Organisme.

Modalité du stage de formation de la plaignante¹⁶

Dans la démarche de reconnaissance des compétences des personnes formées à l'étranger voulant exercer la profession de travailleuse ou travailleur social, l'Ordre a mis en place 2 types de stages :

¹² Programme de Reconnaissance des compétences et accès aux ordres professionnels — Entente entre le MIFI et l'Ordre.

¹³ *Ibid.*

¹⁴ Ce sont les termes utilisés dans l'entente alors que l'Ordre précise que les personnes immigrantes doivent être formées en travail social.

¹⁵ Ce sont les termes utilisés dans l'entente alors que l'Ordre affirme que l'outil vise les superviseurs.

¹⁶ Référentiel d'évaluation et de reconnaissance des compétences des personnes formées à l'étranger voulant exercer la profession de travailleuse social ou de travailleur social au Québec (p.3).

- le stage de validation des compétences qui consiste à confirmer la maîtrise des compétences par la personne en évaluation ;
- le stage de formation qui consiste à acquérir des compétences jugées non maîtrisées.

Peu importe le stage, les stagiaires devront nécessairement être supervisés par un travailleur social en exercice dont la candidature devra avoir été approuvée par l'Ordre.

Dans la situation qui nous concerne, la plaignante devait effectuer un stage de formation et devait être supervisée par un travailleur social approuvé par l'Ordre¹⁷. Comme l'Organisme ne disposait d'aucun travailleur social membre de l'Ordre dans son équipe, il a été convenu que la stagiaire serait « encadrée » dans le milieu de stage par une intervenante psychosociale.

Sa supervision sera assumée par un superviseur qui répond aux critères de l'Ordre et qui est un employé de l'Ordre. Des rencontres de suivi hebdomadaire d'une durée de 3 heures entre stagiaire et superviseure de stage sont prévues à cet effet.

L'Ordre n'est pas la seule entité à utiliser ce mode de supervision indirect, des universités y ont également recours¹⁸. En effet, en raison du manque de personnel disponible ou du peu de professionnels répondant aux exigences de supervision dans les milieux de stage, la supervision indirecte est souvent pratiquée dans les milieux communautaires qui ne disposent pas de travailleur social membre de l'Ordre.

Entente entre l'Ordre et l'Organisme de stage

Nous avons obtenu une copie de l'entente entre l'Ordre et l'Organisme et nous avons constaté ce qui suit :

a) Rôles et responsabilité des parties¹⁹

L'entente décrit les obligations des parties. On y voit entre autres que :

- L'Organisme doit offrir un stage de 800 heures, affecter au candidat un répondant, permettre la supervision du stage par l'Ordre et fournir au candidat le matériel nécessaire à la réalisation de son stage ;
- Le répondant de l'Organisme doit orienter, encadrer et répondre aux questions du stagiaire. Informer ce dernier de la mission, de la vision et des objectifs de stage. Faciliter son intégration, lui donner de la rétroaction, aviser l'Ordre de toute problématique sérieuse et peut être amené à fournir une rétroaction à l'Ordre sur le déroulement du stage ;
- L'Ordre doit désigner un superviseur de stage au candidat. Ce dernier doit le superviser à raison de 10 % du nombre d'heures de stage. Il doit aussi assumer le salaire du superviseur et assumer la couverture d'assurance du candidat par rapport aux activités à réaliser.

Nulle part dans l'entente on ne parle des obligations du superviseur de stage en matière de méthodes de supervision du stagiaire. Alors qu'il est clairement dit que le stagiaire devra être encadré dans le milieu de stage par un répondant et sera supervisé par un superviseur désigné par l'Ordre, il n'est pas fait mention des moyens mis en place par l'Ordre pour exercer cette supervision étant donné que le superviseur n'est pas dans le milieu de stage. La relation superviseur-répondant n'y est pas définie. On mentionne que le répondant pourra être amené à fournir de la rétroaction à l'Organisme sur le déroulement de stage. Mais aucune précision n'est donnée sur les moyens, la nature et la fréquence de ces rétroactions. Il existe une imprécision sur

¹⁷ Le Règlement stipule ([RLRO, c. C-26, r. 293](#)) ce qui suit en son article 2, paragraphe 7 :
[...]Ce stage a été effectué sous la supervision d'un travailleur social possédant une expérience professionnelle dans le domaine visé par le stage d'une durée minimale de 2 ans ou d'une personne œuvrant en travail social et dont la compétence ainsi que la nature et la durée de l'expérience sont jugées, par le comité visé à l'article 7, équivalentes à celles prévues pour un travailleur social.

¹⁸ [L'organisation des stages en milieu de pratique des programmes en santé et services sociaux des établissements du réseau de l'Université du Québec](#), p.70

¹⁹ Entente entre l'Ordre et l'Organisme, document fourni par l'Ordre.

les moyens que le superviseur de stage va mettre en œuvre pour exercer sa supervision tout en étant éloigné du milieu de stage.

b) Validité de l'entente avec l'Organisme

Nous avons remarqué que dans l'entente avec l'Organisme, il manque des informations primordiales servant à valider tout accord entre les parties.

1. Le nom de l'Ordre figure sur l'entente, mais on n'y voit pas le nom de l'Organisme ;
2. Le nombre de candidats à accueillir n'y est pas précisé. L'espace réservé à cet effet est vide ;
3. La durée de l'entente n'est pas précisée ;
4. Aucune signature ne figure sur l'entente que ce soit du côté de l'Ordre ou de l'Organisme ;
5. Aucune date de prise d'effet de l'entente n'est inscrite (ni du côté de l'Ordre ni du côté de l'Organisme).

En d'autres termes, l'entente entre l'Ordre et l'Organisme ne semble pas formalisée, puisque l'article 4 de l'entente stipule que celle-ci rentre en vigueur à la date de la dernière signature apposée par les parties et prendra fin à la fin du stage de l'ensemble des candidats que l'Organisme s'est engagé à accueillir. Or, l'entente n'est pas signée et n'est pas datée, comme si elle n'avait pas été conclue. Il y a sans doute eu un accord verbal entre l'Ordre et l'Organisme, mais cet accord donne libre cours à des dérogations de part et d'autre.

3.3.3 Méthodes d'évaluation

La plaignante a commencé son stage de formation chez l'Organisme en octobre 2018. À son arrivée chez l'Organisme, la plaignante est informée que la répondante qui est une intervenante psychosociale était en voyage pour deux semaines, elle a donc surtout pris des notes et était en mode observation durant cette période. À son retour de voyage, la répondante a organisé une réunion avec la stagiaire ainsi qu'une autre intervenante de l'Organisme pour parler des attentes, objectifs de stage et de la planification des activités. C'est vraiment à ce moment que selon la plaignante sa formation a débuté.

Durant les sept premières semaines, elle était suivie par des intervenantes de l'Organisme et n'a eu aucune supervision de l'Ordre. Ce n'est que le 7 décembre 2018 que le suivi par sa superviseure à l'Ordre a débuté. Elle se rendait à l'Ordre chaque semaine pour rencontrer sa superviseure.

Questionné sur le fait que la supervision de l'Ordre a été décalée de sept semaines par rapport au début du stage, l'Ordre répond que ceci est dû au fait que la superviseure de stage n'avait pas encore commencé son nouvel emploi à l'Ordre au moment du début du stage et que l'Ordre ne voulait pas retarder le commencement de la formation de la plaignante.

Le bureau du commissaire comprend la situation, et en profite pour signaler à l'Ordre combien il est important en début de stage d'encadrer une personne candidate. Bien qu'elle le fût par la répondante de l'Organisme, il demeure toutefois nécessaire surtout dans un stage avec supervision indirecte et dans le cadre d'un projet pilote, de surcroît avec un nouveau partenaire, que la stagiaire se sente encadrée et que le partenaire se sente soutenu. Cela a pour effet d'établir des liens de confiance de part et d'autre et de sécuriser la stagiaire. L'Ordre aurait pu déléguer la supervision de la stagiaire à l'un des membres de son personnel capable de le faire en attendant l'arrivée de la superviseure.

Évaluation de la stagiaire par l'Organisme de stage

Tout stage de formation doit être évalué afin de se prononcer sur l'atteinte des objectifs de stage et sur les capacités et habiletés professionnelles du stagiaire. Le tout dans le but de déterminer la réussite ou l'échec du candidat, et de le faire évoluer dans ses apprentissages. L'Ordre stipule dans son Référentiel d'évaluation et de reconnaissance des compétences des personnes formées à l'étranger voulant exercer la profession de travailleuse sociale ou travailleur social au Québec (ci-après « Référentiel d'évaluation ») que le superviseur doit procéder de façon continue à

l'évaluation des candidats tout au long du stage. Toutefois vers le milieu du stage il faudra procéder à une évaluation formative du candidat²⁰. Cette évaluation est faite dans le but de favoriser la progression des apprentissages et de renseigner le stagiaire et le superviseur sur les acquis ou les éléments à améliorer. Elle constitue la première évaluation consignée officiellement²¹, la seconde étant l'évaluation sommative qui a lieu à la fin du stage.

Comme mentionné précédemment, l'entente entre l'Ordre et l'Organisme ne fait pas mention des moyens qui seront utilisés pour procéder à l'évaluation de la stagiaire. On ne sait pas si l'évaluation aura lieu avec la superviseure uniquement ou si la répondante de l'Organisme sera impliquée dans le processus. L'Organisme nous a confié que l'Ordre ne communiquait pas suffisamment et qu'il était laissé à leur compte. Il mentionne que la stagiaire était encadrée par 2 intervenantes qui l'ont soutenu et ont tout fait pour que le stage soit réussi, mais, selon leur avis, il y avait un écart entre les connaissances théoriques de la stagiaire et ce qui est requis d'un travailleur social²².

L'Organisme a, en plus des rétroactions verbales, procédé à l'évaluation formative de la stagiaire en utilisant ses propres outils d'évaluation puisqu'il n'avait rien reçu de l'Ordre. L'Organisme n'avait pas pour responsabilité d'évaluer la stagiaire, mais nous a dit l'avoir fait dans une perspective de prise de conscience par celle-ci en vue de s'améliorer.

Nous profitons de l'occasion pour mentionner que l'Organisme reçoit des stagiaires des cégeps et des universités avec des profils variés depuis plus de 15 ans. Ce n'est pas la première fois qu'il travaille avec des stagiaires en travail social et a l'habitude de procéder à leur évaluation. Toutefois, c'est la première fois que l'Organisme collabore avec une stagiaire provenant directement de l'Ordre.

➤ **Grille d'évaluation mi-parcours/évaluation formative de la stagiaire par l'Organisme**

Dans sa grille d'évaluation, l'Organisme apprécie la candidate sur 3 composantes²³ :

1. Les compétences qui renferment l'intégration des trois savoirs :
 - a. Le savoir/connaissances
 - b. Le savoir-faire/habiletés
 - c. Le savoir-être/attitude
2. L'éthique ;
3. La responsabilité professionnelle.

Les composantes sont évaluées selon une échelle alphabétique à trois échelons :

- Satisfaisant ;
- À améliorer ;
- Non satisfaisant.

La candidate s'est autoévaluée pour chaque composante et l'Organisme a également donné son appréciation pour chacune des composantes. Sur 5 composantes (dans la composante « compétences », chacun des savoirs est considéré comme une composante), l'Organisme attribue la mention « À améliorer » à la performance de la candidate. Cette dernière de son côté qualifie sa performance de « Satisfaisante » pour 2 composantes et « À améliorer » pour 3 autres composantes. Voir un résumé de l'évaluation à l'annexe 3 de la page 25 du rapport.

Lors de cette évaluation, qui a eu lieu le 14 février 2019, étaient présents 2 intervenants de l'Organisme, la répondante et la stagiaire. Ci-dessous, un résumé des commentaires positifs et des points à améliorer de l'évaluation mi-parcours de la stagiaire.

²⁰ Référence à la note de bas de page n°16 (p.9).

²¹ *Ibid.*

²² Lettre de l'Organisme à l'Ordre « rapport de décision concernant le stage de la plaignante » datée du 12 avril 2019, document reçu de l'Ordre.

²³ Grille d'évaluation mi-parcours de l'Organisme, document reçu de l'Ordre.

	Commentaires positifs	Points à améliorer
A1. Savoir/ Connaissances	- Bonne connaissance de l’institution ; - Grande autonomie dans la recherche de l’information et des ressources théoriques ; - Meilleure compréhension de l’accompagnement.	- Besoin d’appropriation des outils et ressources internes ; - Besoin de maîtriser certaines problématiques spécifiques en intervention.
A2. Savoir- Faire/Habilités	- Bonne référence aux ressources adéquates pour le client selon les besoins exprimés ; - Plan d’intervention bien construit.	- Besoin d’améliorer l’écoute active en intervention et le développement du lien de confiance avec le client ; - Habileté de rédaction de lettres explicatives doit être travaillée.
A3. Savoir/Attitude		- Besoin de s’approprier une compréhension plus profonde du feedback des superviseurs en matière de Savoir-être ; - Besoin de plus de feedback sur le déroulement des interventions par les différents superviseurs ; - Besoin d’approfondir la compréhension et la détection de la demande du client au-delà de sa commande initiale ; - Besoin d’accéder à un deuxième niveau de compréhension de situations psychosociales et familiales ainsi que des vécus ; - Besoin de prendre confiance en ses propres capacités d’accéder à une estime de soi suffisante pour faire face aux réalités précaires des clients.
B. Le sens de l’Éthique	Une bonne connaissance du Code de déontologie.	Besoin de faire preuve de plus d’autonomie et de prises d’initiatives.
C. Responsab./ Profession.	- Bonnes habiletés pour communiquer et faire des comptes rendus d’intervention ; - Satisfaction des clients accompagnés quant aux réponses obtenues et aux références pour répondre à leurs besoins.	Doit travailler les aspects qui mènent le client vers l’autonomie lui permettant d’identifier des stratégies et alternatives possibles dans leur parcours migratoire.

Il faut préciser que l’évaluation mi-parcours n’est pas signée par la répondante ni par la stagiaire. Cette évaluation a été acheminée à l’Ordre.

La plaignante affirme que l’Organisme a commenté verbalement chaque composante de l’évaluation, mais la grille d’évaluation ne lui a pas été remise. Elle a compris durant l’évaluation qu’il y a des choses qui fonctionnaient bien, mais que d’autres allaient moins bien et nécessitaient une certaine amélioration. Son sentiment général était qu’elle était sur la bonne voie et avait des ajustements à faire. Elle n’avait pas l’impression d’être en position de vulnérabilité ou à risque de ne pas réussir son stage.

À la suite de l’évaluation mi-parcours, la stagiaire a continué son stage à l’Organisme et poursuivi ses rencontres hebdomadaires avec la superviseure.

Faits à retenir : Un survol des commentaires nous permet d’affirmer que les points à améliorer sont en plus grands nombre que les commentaires positifs. Les commentaires ne sont pas documentés d’exemples concrets et restent très généraux. De plus, pour toutes les composantes de la grille d’évaluation, la répondante a attribué la mention « À améliorer » à la performance de la stagiaire. Aucune composante de l’évaluation n’a été qualifiée de « Satisfaisante » ou « d’Insatisfaisante ».

Visite terrain de la superviseure de l'Ordre chez l'Organisme

Le 21 mars 2019, la superviseure de l'Ordre entreprend une visite terrain chez l'Organisme. Trois membres de l'Organisme la rencontrent et l'informent au sujet des difficultés rencontrées durant le stage de la plaignante. En dépit des rétroactions données et de l'évaluation mi-parcours effectuée, la stagiaire demande un accompagnement soutenu et n'arrive pas à atteindre le degré d'autonomie qu'elle aurait dû avoir à cette étape du stage. Le compte rendu de la visite rédigé dans un document appelé « Fiche visite terrain » nous informe des difficultés suivantes²⁴ :

- Lacunes importantes dans les notions de base du travail social, en méthodologie de l'intervention dans la sphère du savoir-être ;
- Difficulté à appliquer les techniques de base de l'écoute active, de la rétroaction, du reflet, etc. ;
- Difficulté à établir la relation de confiance avec le client et à cerner les enjeux entourant la situation problème. Son intervention demeure plutôt prescriptive ;
- Incapacité à distinguer la demande du client vis-à-vis de la commande et demeure en surface dans son intervention ;
- Lacunes non comblées en dépit d'un soutien intensif des intervenantes et de 3 heures de supervision clinique par semaine avec la répondante en plus des heures de supervision avec la superviseure de l'Ordre ;
- Objectifs de base de l'intervention loin d'être atteints ;
- Capacité d'autocritique peu développée en tant qu'intervenante et dans l'intervention ;
- Besoin de prendre du recul face aux rétroactions offertes par l'équipe ;
- Manque d'autonomie.

Nous avons comparé les difficultés soulevées lors de la visite terrain aux commentaires de l'évaluation mi-parcours par l'Organisme. Il est vrai que l'on peut retrouver certains points communs aux deux documents, mais les difficultés n'y sont pas révélées de la même façon. Il ne faut pas oublier que lors de l'évaluation mi-parcours, l'Organisme avait attribué la mention « À améliorer » à toutes les composantes de l'évaluation et aucune n'était qualifiée d'« Insatisfaisante ». Alors qu'en lisant les difficultés rapportées à la superviseure lors de la visite terrain, n'importe qui aurait compris que la stagiaire était dans une mauvaise posture et devrait dans son évaluation obtenir la mention « Insatisfaisante » pour certaines composantes. Nous constatons ici un manque de cohérence entre l'évaluation de la stagiaire par l'Organisme et les difficultés rapportées à la superviseure lors de la visite terrain. Il ne s'est écoulé qu'un peu plus d'un mois entre l'évaluation mi-parcours du 14 février et la visite de la superviseure le 21 mars. Les faits révélés lors de la visite étaient déjà présents lors de l'évaluation mi-parcours. C'est lors de la visite que leur gravité serait pleinement exposée.

Nous avons interrogé l'Organisme sur le fait que la mention « Insatisfaisante » ne figurait pas dans l'évaluation mi-parcours alors que selon eux la performance de la stagiaire n'était pas à la hauteur. Ils nous ont répondu qu'en attribuant la mention « À améliorer » à la performance de la plaignante il est clair pour eux que cette mention était plus proche de la mention « Insatisfaisante ».

Il est vrai que l'évaluation mi-parcours a été commentée par les intervenantes de l'Organisme et que nous n'avons pas de rapport sur ce qui avait été dit, mais un fait certain est qu'il y a un problème de transparence dans l'évaluation : entre l'appréciation écrite dans la grille et l'appréciation réelle du stage par la répondante. Or, il est important lors de l'évaluation d'être le plus transparent possible et de s'assurer qu'évaluateur et stagiaire ont une même compréhension de ce qui est noté dans l'évaluation pour indiquer les améliorations à apporter. L'Organisme avait soulevé le fait que la stagiaire avait tendance à minimiser les commentaires négatifs. Mais le fait aussi, pour l'Organisme de ne pas exprimer les faits comme ils sont réellement compris et de ne pas attribuer la bonne mention à une composante évaluée, favorise et entretient ce genre de comportement.

²⁴ Fiche de visite terrain à l'Organisme, document reçu de l'Ordre.

Le 22 mars, la superviseure a préparé un document intitulé « Évaluation formative du 22 mars 2019 » contenant des commentaires adressés à la stagiaire. Ces commentaires sont rédigés en fonction des trois objets de la grille d'évaluation de l'Ordre (cette grille d'évaluation sera analysée plus bas dans le rapport) et reprennent en quelque sorte plusieurs faits et commentaires de la « Fiche visite terrain ».

Le document « Évaluation formative du 22 mars 2019 » a été discuté avec la plaignante lors de sa rencontre hebdomadaire avec la superviseure en ce même jour. En conclusion de ce document, la superviseure déclare :

[...] aucun élément n'est pleinement acquis et tenant compte qu'il lui reste 400 heures de stage à compléter, nous ne considérons pas que dans le temps restant il serait possible d'acquérir toutes les compétences visées par chaque objet d'évaluation.

Toutefois, une demande a été adressée par l'Ordre à l'Organisme pour voir dans quelle mesure, la stagiaire pourrait bénéficier de 3 semaines de probation avant de statuer sur l'arrêt ou la poursuite du stage. Cette demande sera par la suite déclinée par l'Organisme.

Évaluation de la stagiaire par l'Ordre

C'est à la superviseure de l'Ordre que revient la responsabilité d'évaluer la stagiaire et de statuer sur la réussite ou la non-réussite du stage. La superviseure a mentionné avoir commencé à remplir l'évaluation formative de la plaignante avant sa visite du 21 mars 2019 chez l'Organisme, mais celle-ci a été complétée le 24 avril 2019.

➤ Grille d'évaluation formative de la stagiaire par l'Ordre

La grille d'évaluation de l'Ordre est complexe. Dans cette grille, l'évaluation est appréciée en fonction de 4 objets d'évaluation. Ces objets prennent appui sur les compétences visées par le projet d'évaluation. On distingue les objets suivants²⁵ :

- L'élaboration d'un processus d'évaluation en travail social et la mise en œuvre ;
- La production d'une évaluation en travail social et la formulation d'une opinion ;
- La conception et la planification d'une intervention en travail social ;
- La mise en œuvre et le suivi d'une intervention en travail social (non évaluée dans le cas de la stagiaire).

Chacun de ces objets se décline en plusieurs éléments à observer qui représentent la dimension opérationnelle des compétences en travail social. Ensuite, chaque élément à observer est divisé en sous-éléments de manière à faciliter l'évaluation. Cette évaluation se fait en 3 étapes :

1. Dans la première étape, on analyse les sous-éléments en utilisant la « grille de collecte de données ». Chaque sous-élément est évalué en fonction d'une échelle alphabétique à peu près semblable à celle utilisée par l'Organisme. L'appréciation de la performance se fait en fonction de 3 échelons :
 - Satisfaisant : la stagiaire satisfait entièrement aux exigences de l'évaluation exposée ;
 - En partie satisfait : la stagiaire satisfait partiellement aux exigences d'évaluation exposées ;
 - Insatisfaisant : la stagiaire ne satisfait pas aux exigences d'évaluation exposées.

Nous signalons que les sous-éléments sont croisés et se retrouvent sous divers éléments à observer. La plaignante a obtenu la mention « En partie satisfaisant » et « Insatisfaisant » pour les sous-éléments observés. Voir l'annexe 4 de la page 27 du rapport.

2. Dans la deuxième étape, on évalue les éléments observés. Pour y parvenir, on reporte l'appréciation des sous-éléments dans une autre grille appelée « grille d'analyse et

²⁵ Réf. à la note de bas de page no 16.

d'interprétation des données ». Pour ce faire, on évalue tous les sous-éléments de l'élément observé en utilisant l'échelle suivante :

- Acquis : lorsque tous les sous-éléments de l'élément évalué ont été jugés « Satisfaisant » ;
- En voie d'acquisition : lorsque tous les sous-éléments de l'élément évalué ont été jugés « Satisfaisant » ou « En partie satisfaisant » ;
- Non acquis : lorsqu'au moins un des sous-éléments de l'élément évalué a été jugé « Insatisfaisant ».

La plaignante a obtenu la mention « Non acquis » pour tous les éléments observés.

3. Dans la troisième étape, les objets de l'évaluation sont appréciés. On y parvient en analysant tous les éléments observés dans un même objet d'évaluation. L'évaluation se fait comme suit :
 - Maîtrisé : lorsque tous les éléments de l'objet évalué sont jugés « Acquis » ;
 - Partiellement maîtrisé : lorsque tous les éléments de l'objet évalué sont jugés « Acquis » ou « En voie d'acquisition » ;
 - Non maîtrisé : lorsqu'au moins un élément de l'objet évalué est jugé « Non acquis ».

Les 3 objets d'évaluation de la plaignante ont été jugés « Non maîtrisés ». Le quatrième objet n'a pas été évalué dans le stage de la plaignante. Voir l'annexe 4 de la page 27 du rapport.

Lors de notre analyse, nous avons remarqué qu'au moment du report des sous-éléments observés de la « grille de collecte de données » à la « grille d'analyse et d'interprétation de données », l'Ordre a commis des erreurs de report en attribuant la mention « Insatisfaisant » à certains sous éléments jugés dans la grille de collecte de données « En partie satisfaisant » et vice versa. Mais cette inversion n'a pas eu d'impact sur le résultat final, qui reste inchangé.

Faits à retenir : Les grilles d'évaluation formative de l'Ordre ont été complétées et signées par la superviseure le 24 avril 2019 et ont été envoyées à la plaignante. Cette évaluation n'est appuyée d'aucun exemple ou fait concret et identifiable tirés de la pratique de la stagiaire pouvant appuyer les différentes déficiences observées en cours de stage²⁶. Étant donné que l'évaluation de l'Ordre a été complétée à la suite de l'évaluation mi-parcours de l'Organisme, de la visite terrain et de la décision d'arrêter le stage, on se questionne sur la trame objective de cette évaluation. On se demande dans quelle mesure l'évaluation mi-parcours faite par l'Organisme a pu influencer sur l'évaluation formative de l'Ordre, d'autant plus que ce dernier ne communiquait pas souvent en plus de n'exercer qu'une supervision indirecte. La plaignante mentionne n'avoir pas eu de rencontre avec la superviseure de stage pour discuter de la grille d'évaluation et des éléments à améliorer. L'Ordre de son côté précise que la plaignante a refusé de discuter de l'évaluation et de la signer. Par lettre datée du 24 avril 2019, la plaignante apprend officiellement que son stage est interrompu et qu'il lui faut trouver un autre milieu ainsi qu'un superviseur de stage.

3.3.4 Déroulement du stage

Nous analysons le déroulement de ce stage à l'aide des commentaires de l'évaluation mi-parcours de l'Organisme, de l'évaluation formative de l'Ordre, de l'entente entre l'Ordre et l'Organisme, de la « Fiche visite terrain », le document « Évaluation formative du 22 mars 2019 » et d'autres documents qui nous ont été transmis et des entrevues réalisées dans le cadre de l'examen de cette plainte. Nous avons compris que plusieurs obstacles se sont dressés dans la dynamique des relations entre les trois parties prenantes : l'Ordre, l'Organisme et la plaignante. Nous nous proposons d'en analyser ici quelques-uns.

²⁶ Des lignes dans la grille sont réservées aux possibles commentaires de la superviseure de stage.

Relation entre l'Ordre et l'Organisme de stage

Plusieurs obstacles dans la relation entre l'Ordre et l'Organisme n'ont pas favorisé le déroulement du stage de façon optimale.

- *Aucune rencontre d'orientation entre la superviseure et la répondante n'a eu lieu.* Au cours du mois d'août 2018, une rencontre a eu lieu entre l'Organisme et une employée de l'Ordre afin de s'assurer que les attentes de l'Organisme et celle de l'Ordre se rejoignent²⁷. Le stage était déjà en cours lorsque l'Ordre a recruté celle qui devait être responsable de la supervision de la stagiaire. À l'arrivée de la superviseure, il y a eu des échanges courriels et téléphoniques entre elle et la répondante, mais elles ne se sont pas rencontrés avant la visite du 21 mars 2019.

Nous croyons qu'une rencontre préalable aurait dû avoir lieu entre la répondante et la superviseure même si le stage était déjà commencé. La rencontre qui avait eu lieu au mois d'août 2018 ne peut être considérée comme un substitut à celle-là, car à ce moment il s'agissait d'une autre employée de l'Ordre qui n'avait pas la charge de superviser la stagiaire. La rencontre entre superviseure et répondante aurait permis de préciser un ensemble d'information sur le déroulement du stage, de clarifier les questionnements sur le processus d'évaluation et surtout de créer des liens pour favoriser le dialogue et un partage entre répondante et superviseure, d'autant qu'il s'agit d'une première collaboration entre l'Ordre et l'Organisme.

- *Un calendrier de communication non défini entre l'Ordre et l'Organisme.* Nulle part dans l'entente il n'est fait mention de la fréquence suivant laquelle les deux entités allaient communiquer pour faire le suivi de la stagiaire. Sachant que la superviseure est à l'extérieur du milieu de stage et ne peut elle-même être témoin du comportement et des travaux de la stagiaire — par conséquent ne peut exercer un contrôle direct sur celle-ci, il faut bien que les moyens et outils de communication ainsi que la fréquence des communications soient clairement définis afin d'assurer le bon déroulement du stage. Or, l'Organisme se plaint que l'Ordre ne communique pas suffisamment avec lui.

Une communication soutenue, ouverte et efficace était d'autant plus souhaitable qu'il s'agissait d'un projet pilote auquel nous avons adhéré dès le départ, car ouvrant la porte à un service d'accompagnement de deuxième ligne à notre clientèle en difficulté²⁸.

- *Méthodes d'évaluation de la stagiaire non définies.* Il est vrai que l'entente n'avait rien prévu à ce propos, n'en demeure que l'Organisme s'attendait à ce que l'Ordre en cours de stage fasse mention des moyens qu'il allait mettre en œuvre pour procéder à l'évaluation de la stagiaire. L'Organisme ayant de l'expérience dans le domaine nous a informés que dans ses relations avec les autres institutions, l'évaluation du stagiaire se fait en général conjointement avec le partenaire qui se rendait dans le milieu de stage au jour de l'évaluation ou y prenait part en conférence téléphonique. L'Organisme nous dit que souvent les autres institutions lui fournissaient leur propre grille d'évaluation à utiliser. L'Organisme a dû adapter sa propre grille pour procéder à l'évaluation de la stagiaire.
- *Manque d'implication de l'Ordre dans le travail accompli par l'Organisme.* Il est difficile pour une superviseure externe de se faire une idée suffisante des conditions d'apprentissage, d'où l'importance de venir dans le milieu de stage constater les conditions dans lesquelles évolue la stagiaire et ne pas se contenter de ce que dit cette dernière lors des rencontres de suivi. Le but de la visite terrain est de permettre entre autres à la superviseure d'apprécier les conditions et le contexte dans lequel se déroule le stage et d'adapter et d'orienter sa formation en fonction des besoins du stagiaire, et de la répondante de l'Organisme. Or dans notre cas, la superviseure ne s'est rendue dans le milieu de stage qu'une seule fois soit le 21 mars 2019 (5 mois après le début du stage). C'est lors de cette visite que l'Organisme a avoué que le nombre d'heures que les intervenantes mettaient à

²⁷ Réf. à la note de bas de page no 22.

²⁸ *Ibid.*

encadrer la stagiaire rendait le travail extrêmement exigeant. La stagiaire manquait d'autonomie à ce stade du stage et nécessitait beaucoup d'heures de suivis. L'Organisme s'attendait à une meilleure implication de l'Ordre surtout parce qu'il s'agissait d'un projet pilote, dont le bon déroulement aurait pour effet de maximiser les chances de réussite du stage, d'aider à créer des liens solides de partenariat avec l'Organisme qui serait plus enclin à accueillir d'autres stagiaires.

L'Ordre de son côté mentionne que lors des communications téléphoniques avec l'Organisme, ce dernier n'a jamais parlé des difficultés rencontrées dans le stage malgré le fait qu'il leur avait informé qu'en tout temps il pouvait solliciter des rencontres.

- *Pas de mise en application de la clause de l'entente concernant « la réussite compromise du stage »*²⁹. On peut y lire ce qui suit :

Si la réussite du stage est compromise, l'OTSTCFQ accompagnera sur demande l'Organisme afin de trouver des solutions et proposera, conjointement avec l'Organisme et le candidat, un plan d'encadrement afin de favoriser la réussite du stage. L'OTSTCFQ reste disponible pour répondre aux questions du répondant en tout temps.

Il est vrai que par rapport à la situation, l'Ordre a demandé à l'Organisme d'accorder trois semaines de probation à la stagiaire avant de décider de la poursuite ou de l'arrêt du stage. Mais le manque de soutien de l'Ordre par rapport aux difficultés de l'Organisme n'a pas aidé en ce sens, d'autant plus que la clause parle de « plan d'encadrement » tandis que l'Organisme se plaint d'avoir investi beaucoup trop d'heures de travail à encadrer la stagiaire.

La supervision et l'accompagnement de la stagiaire ont nécessité environ 10 heures par semaine, données par 2 ou 3 intervenants selon les cas, soit approximativement 210 heures pour la période d'octobre 2018 à mars 2019.³⁰

Relation entre l'Ordre et la plaignante

Nous avons constaté que bien que l'Ordre avait des rencontres hebdomadaires de 3 heures avec la stagiaire, cela ne lui a pas permis de détecter certains problèmes en temps opportun et de réagir dans des délais utiles.

- *Absence d'encadrement de la stagiaire par la superviseure de l'Ordre en début de stage.* Le fait que la supervision du stage ait débuté avec plus d'un mois de retard n'a pas été facilitant et n'a pas permis de déceler les problèmes dès le départ et d'agir rapidement. Le fait pour l'Ordre d'observer de façon indirecte et tardive la performance de la stagiaire ne facilite pas l'application d'un jugement évaluatif équitable et rend difficile l'évaluation des attitudes tant professionnelles que relationnelles³¹. De plus, l'Ordre n'a pas établi clairement avec la stagiaire les paramètres de fonctionnement qui auraient dû être définis en début de stage. En effet, la stagiaire considère un problème le fait d'être encadré au sein de l'Organisme par quelqu'un qui n'est pas travailleuse sociale. Or le Règlement ne dit pas que le superviseur de stage qui doit être un travailleur social doit exercer une supervision directe sur la stagiaire³² en étant présent dans le milieu de stage. De plus, bon nombre d'entités ont recours à ce mode de supervision lorsqu'il n'y a pas de travailleur social dans le milieu de stage désireux d'encadrer la stagiaire.
- *Manque d'implication de la superviseure de l'Ordre dans le stage de la plaignante.* Le fait pour la superviseure de l'Ordre de rencontrer la stagiaire hebdomadairement, tout en étant utile, ne semble pas suffisant. Le fait par la superviseure de ne s'être rendu dans le

²⁹ Réf. à la note de bas de page no 19.

³⁰ Réf. à la note de bas de page no 22.

³¹ <http://aqpc.qc.ca/sites/default/files/revue/paradis-vol.30-1.pdf> (p.33)

³² Réf. à la note de bas de page no 8 - article 2, par 7.

milieu de stage que tardivement n'a pas été apprécié par l'Organisme et par la stagiaire, qui lui en ont tous deux fait le reproche³³. Une meilleure implication de la superviseure dans le suivi de la stagiaire dans le milieu de stage lui aurait permis de constater comment évolue la stagiaire dans l'intervention individuelle, de groupe et dans ses interactions avec les autres afin de se forger sa propre opinion et intervenir en temps utile pour tenter d'améliorer la situation.

- *Rétroaction limitée de la superviseure sur l'évaluation mi-parcours de l'Organisme.* La superviseure et la stagiaire ont eu des échanges à propos de l'évaluation mi-parcours préparée par la répondante. Elles ont parlé des difficultés vécues par la stagiaire et du processus. Mais cette rétroaction a été limitée puisque la superviseure n'était pas au courant de l'ampleur des problèmes que vivait l'Organisme avec la stagiaire. Elle n'avait pas encore effectué de visite terrain.
- *Aucun échange pour discuter de l'évaluation formative n'a eu lieu.* Lors de la rencontre du 22 mars 2019, la superviseure a annoncé à la stagiaire que le stage était terminé et avait formulé une demande de probation de 3 semaines à l'Organisme. Elle avait partagé avec la stagiaire les difficultés décelées dans le stage dans le document « Évaluation formative du 22 mars 2019 ».

Le 24 avril, l'évaluation formative de l'Ordre a été complétée et signée par la superviseure. L'Ordre stipule que la plaignante a refusé de discuter du rapport d'évaluation et de le signer. Cet échange entre stagiaire et superviseure est important, car il aurait pu empêcher que les erreurs commises dans ce stage ne se reproduisent dans le cadre d'un autre stage et aurait permis de gérer la dimension émotionnelle, du côté de la plaignante, engendrée par l'arrêt sans préavis du stage.

- *Problème de communication entre l'Ordre et la plaignante.* Dans la décision d'équivalence, il est prescrit de suivre quatre cours théoriques, dont trois à l'Université et un à l'Ordre. La stagiaire nous a dit avoir suivi et réussi les quatre cours prescrits³⁴ et nous a donné un relevé de notes à cet effet. L'Ordre de son côté déclare que la plaignante a suivi et réussi le cours d'éthique donné par lui, mais n'avoir aucune preuve de la réussite des trois cours universitaires. Ceci nous paraît étonnant d'autant plus que la stagiaire a été autorisée par l'Ordre à faire le stage de formation pratique. Pour quelqu'un qui n'a jamais travaillé comme travailleuse sociale à qui l'Ordre exige de compléter quatre cours théoriques et à qui l'Ordre « recommande » de suivre une formation complète en travail social, on aurait cru que les cours théoriques devraient être un prérequis avant même que l'Ordre autorise la candidate à compléter le stage de formation pratique. Or, le stage a été autorisé et réalisé sans que l'Ordre ait l'assurance que la partie théorique a été suivie et réussie. À la demande du bureau du Commissaire, la plaignante a acheminé à l'Ordre le relevé de notes des cours universitaires suivis et réussis pour inscription au dossier. Voir la liste des cours universitaires prescrits par l'Ordre ainsi que la liste des cours suivis et réussis par la plaignante à l'annexe 5 de la page 29 de ce rapport.

Relation entre l'Organisme de stage et la plaignante

La relation de travail entre la plaignante et le milieu de stage tout en étant professionnelle n'était pas pour autant facile. On rapporte une certaine réserve de part et d'autre.

- *Manque de transparence lors des échanges entre la répondante et la stagiaire.* Lors des échanges avec la stagiaire, la répondante avait tendance à ne pas être trop directe. Nous remarquons dans des commentaires sur l'appréciation d'un travail qu'elle disait à la stagiaire que le travail était bien fait, mais il y avait aussi des manquements pour que le

³³ Réf. à la note bas de page no 1.

³⁴ Relevé de notes des cours suivis à l'UdeM par la stagiaire, document fourni par la plaignante.

travail soit complet. Il en résulte que le manquement n'a pas été pris en considération par la stagiaire. Ci-dessus quelques exemples à l'appui.

[...] beau travail de recherche. La donnée la plus importante qu'il me manque est de savoir lesquelles de ces ressources sont accessibles aux demandeurs d'asile...³⁵

[...] Un bon travail en perspective tu as bien su saisir les lignes essentielles de cette première séance avec le client. La seule chose est que le contenu que tu as mis pour « demande du client » irait plus dans la partie « Objectifs ». Tout ce que tu as mis dans la partie objectif doit être reporté au niveau des « références »...³⁶

Questionné à ce propos, l'Organisme nous a fait comprendre que dans un premier temps il ne voulait pas décourager la plaignante et lui présentait ce qui allait bien et ce qui allait moins bien afin qu'elle en prenne conscience et que son travail évolue.

De son côté la plaignante, nous a présenté ces mêmes courriels pour nous démontrer qu'elle a eu des commentaires positifs pour les réalisations de son stage. En effet, il y a le côté positif des commentaires, mais il faut tenir compte également des éléments à améliorer et ne pas les ignorer. L'Organisme avait précisé dans son évaluation mi-parcours que la plaignante avait tendance à minimiser la rétroaction qui ne lui était pas favorable.

Besoin de s'approprier une compréhension plus profonde du feedback des superviseurs en matière de Savoir-être.

Même au niveau de l'évaluation mi-parcours, l'Organisme nous a confié qu'étant donné que la superviseure avait pour rôle d'évaluer la stagiaire et qu'il ne savait pas comment elle allait s'y prendre, il était un peu sur leur garde ne sachant pas trop jusqu'où il pouvait aller dans leur rétroaction. C'est pour cela que l'Organisme a fait preuve de réserve avec la stagiaire, mais a été plus direct avec la superviseure lorsqu'il l'a rencontré pour échanger sur le stage de la plaignante.

- *Manque de confiance de la stagiaire dans ses rapports avec l'Organisme.* La stagiaire s'est plaint que le milieu de stage ne lui donnait pas accès direct au dossier des clients et que les intervenantes devaient saisir leur mot de passe avant qu'elle puisse travailler. Or, on nous a informés qu'aucun stagiaire ne peut accéder directement au dossier des clients. Ils doivent nécessairement travailler dans la session d'un intervenant de l'Organisme. Il faut comprendre que les dossiers sont sur le site du Ministère et que chaque dossier est attribué à un intervenant. Pour des mesures de sécurité et de confidentialité, le stagiaire ne peut avoir une session propre à lui et doit nécessairement travailler dans la session de l'intervenant à qui le dossier est attribué.
- *Manque de confiance de l'Organisme face aux capacités professionnelles de la stagiaire.* Selon l'Organisme, la stagiaire n'arrivait pas à créer un climat de confiance favorisant la communication avec la clientèle. Il en résulte que ni la clientèle ni la stagiaire n'étaient à l'aise et les échanges restaient limités. Selon l'Organisme, la stagiaire a de la difficulté à appliquer les techniques de base de l'écoute active et de la rétroaction et du reflet. Elle demeure en surface dans son intervention et n'approfondit pas l'évaluation de la situation problème³⁷.
- *Manque d'ouverture de la stagiaire face à la rétroaction de l'Organisme.* Ce dernier nous a confié que la rétroaction n'était pas souvent bien prise par la stagiaire et que parfois il fallait passer par des détours pour lui faire une remarque par crainte de sa réaction face à la critique. Questionnée à ce propos, la plaignante nous a informés qu'elle était très ouverte à la critique puisqu'elle est en stage pour apprendre. Mais il n'en demeure pas moins que le manque de réceptivité perçu de la part de la stagiaire face à la critique constructive n'a pas facilité la collaboration entre le milieu de stage et la plaignante. Si à chaque fois que le milieu de stage doit faire une remarque à la stagiaire, il sait que la

³⁵ Courriel entre le répondant de l'Organisme et la plaignante du 21 mars 2018, document fourni par la plaignante.

³⁶ Courriel entre le répondant de l'Organisme et la plaignante du 7 février 2018, document fourni par la plaignante.

³⁷ Renvoi à la note de bas de page n° 24.

remarque ne sera pas bien accueillie, à un moment donné soit il ne va plus faire de remarques, soit que les remarques faites vont manquer d'objectivité et ne seront pas le reflet de la réalité. Une réunion tripartite entre la répondante, la superviseure et la plaignante aurait sans doute pu prévenir ce genre de situation ou provoquer un changement dans l'attitude de la stagiaire ou l'approche du milieu de stage.

3.3.5 Lettre de fin de stage

Dans la lettre du 24 avril 2019, de l'Ordre annonce officiellement à la stagiaire que le stage est interrompu et qu'il lui faut trouver un autre milieu et superviseur de stage et lui « recommande », comme dans la lettre de décision initiale d'équivalence, d'envisager une formation complète en travail social.

Cependant, nous vous invitons à réfléchir à la possibilité d'entreprendre une formation universitaire complète en travail social qui selon les constats de l'organisme encadreur et de l'OTSTCFQ vous serait nécessaire afin de pouvoir atteindre l'ensemble des compétences liées à la profession.

Nous attirons l'attention sur le fait que cette lettre datée de 2019 reprend la « recommandation » adressée à la candidate dans la décision du comité d'admission de 2014 de faire une formation complète en travail social. Tout en étant écrite par une direction différente de celle qui a procédé à l'analyse du dossier d'admission (voir la section 3.3.1), cette direction continue sur la même lancée en recommandant une formation complète au lieu de la prescription initiale. Nous réitérons nos commentaires formulés plus haut (voir section 3.1.1).

Le rapport de décision de l'Organisme à l'Ordre concernant le stage de la plaignante ³⁸ soulève également un questionnement sur la formation académique de la stagiaire. On y indique :

Les deux intervenantes de la Maisonnée qui ont pris en charge Madame [REDACTED] l'ont accompagnée durant 6 mois avec comme objectif la réussite de son stage en dehors de toute aide de l'Ordre des TS... Les résultats n'ont pas été à la mesure de leurs efforts du fait, entre autres, de connaissances incomplètes de la stagiaire et d'un manque d'expérience en intervention individuelle et de groupe.

L'Organisme mentionne que la stagiaire aurait des connaissances incomplètes. Nous savons que le stage permet de passer de la théorie à la pratique. Le stage n'est pas principalement là pour acquérir des connaissances théoriques, mais pour les mettre en pratique par l'utilisation de moyens et d'outils appropriés. Nous avons questionné le milieu de stage ainsi que l'Ordre, et les deux pensent que la stagiaire accuse un manque de connaissances théoriques de la profession.

L'Organisme déclare également que la stagiaire a un manque d'expérience en intervention individuelle et de groupe. Le but du stage est justement de former la stagiaire en lui donnant l'occasion de faire cette expérience. Nous nous demandons si les attentes de l'Organisme n'étaient pas trop élevées, car il s'agit de stage de formation et non de stage de perfectionnement. Des communications plus régulières et une visite effectuée beaucoup plus tôt durant le stage auraient pu permettre à l'Ordre de se faire une opinion à ce propos et de recadrer, si besoin est, les attentes de l'Organisme et les objectifs d'apprentissage de la stagiaire.

Dans cette lettre, l'Ordre mentionne aussi que la stagiaire est en échec pour 4 objets d'évaluation. Or la grille d'évaluation révèle que la stagiaire n'a été évaluée que sur 3 objets d'évaluation. Il est nécessaire que l'Ordre soit vigilant et s'assure de l'exactitude de l'information contenue dans la lettre.

[...] Lors de l'évaluation formative, il a été constaté que vous étiez en échec pour les 4 objets d'évaluation.

À la suite du stage, l'Ordre a rencontré l'Organisme le 30 avril 2019 pour dresser un bilan du projet pilote. Des recommandations ont été émises afin que les lacunes constatées ne se reproduisent plus.

³⁸ Réf. à la note de bas de page no 22.

4. Conclusions

En réponse aux attentes et aux questionnements de la plaignante, et en examinant le fonctionnement des processus ou activités d'admission en cause dans la situation vécue par cette personne, notre analyse nous amène à formuler les conclusions suivantes :

4.1 Conclusions sur le cas de la plaignante

- La décision de l'Ordre sur l'équivalence de formation de la plaignante prête à confusion, car en plus de la prescription de suivre 4 cours théoriques et un stage pratique, l'Ordre lui « recommande » alternativement de suivre une formation complète en travail social ;
- La plaignante n'a pas pu terminer son stage de 800 heures comme prévu, sur décision commune de l'Organisme et de l'Ordre d'y mettre un terme ;
- Le stage de la plaignante a été interrompu brusquement sans qu'elle ne puisse bénéficier d'un préavis, d'une période de probation et d'un plan concerté d'amélioration de la situation ;
- La plaignante n'a pas bénéficié de l'encadrement et du soutien nécessaire de la part de l'Ordre en début de stage. Elle a passé 7 semaines de stage sans suivi de sa superviseure ;
- L'Organisme de stage a dû procéder par défaut à l'évaluation mi-parcours de la plaignante alors que cette fonction revient à l'Ordre. L'entente entre l'Ordre et l'Organisme n'avait défini aucun paramètre concernant l'évaluation et l'Ordre ne communiquait pas suffisamment avec l'Organisme sur ce point ;
- L'Organisme n'a pas été transparent dans son évaluation de la plaignante. Il existe un écart entre l'évaluation mi-parcours inscrite dans la grille et les lacunes révélées par l'Organisme à la superviseure lors de la visite terrain. Lors de l'évaluation mi-parcours, les échanges avec la répondante n'ont pas mené à une prise de conscience par la plaignante qu'elle pourrait échouer son stage ;
- Dans l'évaluation formative de la plaignante, il y a eu des erreurs de reports de données de la grille de collecte de données à la grille d'analyse et de synthèse. Toutefois, cette inversion n'a pas eu de répercussion sur le résultat final de la grille d'évaluation qui reste inchangé ;
- La plaignante n'a pas pu remédier aux lacunes constatées durant la première partie de son stage, puisqu'aussitôt que les problèmes avaient été rapportés, tardivement, à la superviseure, le stage a été interrompu ;
- Le stage de la plaignante a été interrompu avant même que la superviseure ne finalise son évaluation formative, ce qui questionne la trame objective de cette évaluation.

4.2 Conclusions sur le fonctionnement général du processus

- Il y a des raisons de croire que le processus d'analyse du dossier d'admission de la plaignante à l'Ordre n'a pas permis au comité des admissions et des équivalences d'apprécier toutes les dimensions de la formation de celle-ci et de lui donner une prescription qui lui permettrait de combler les compétences manquantes. L'Ordre n'a pas utilisé les moyens exceptionnels d'évaluation prévus au *Règlement sur les normes d'équivalence pour la délivrance d'un permis de travailleur social de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec* pour dissiper les zones grises d'une candidature et soutenir sa décision d'équivalence ;
- L'Ordre ne s'est pas assuré que la stagiaire avait complété les cours universitaires avant de l'autoriser à compléter le stage de formation pratique ;

- L'entente entre l'Ordre et l'Organisme de stage ne fait pas mention des obligations de la superviseure de stage en ce qui concerne les méthodes de supervision et d'évaluation de la stagiaire ;
- L'entente entre l'Ordre et l'Organisme de stage n'est pas complète en raison de l'absence d'information concernant :
 - Le nom de l'Organisme ;
 - Le nombre de candidats à accueillir ;
 - La durée de l'entente ;
 - La signature des parties ;
 - La date de prise d'effet.
- La répondante de l'Organisme et la superviseure de l'Ordre ne communiquaient pas ouvertement. Lorsque les difficultés ont été signalées à l'Ordre, la période de stage était déjà à moitié écoulée, ce qui n'a pas permis à la superviseure de faire le suivi avec la stagiaire et d'apporter les ajustements en temps opportun ;
- Les relations entre la répondante de l'Organisme et la superviseure de l'Ordre ont connu certaines difficultés :
 - Pas de rencontre d'orientation entre superviseure de stage et répondante ;
 - Calendrier de communication non défini ;
 - Méthode d'évaluation de la stagiaire non définie ;
 - Manque d'implication de la superviseure dans le travail accompli par l'Organisme ;
 - Seulement une visite terrain de la superviseure chez l'Organisme a eu lieu, et ceci après 5 mois de stage.
- Les relations entre la superviseure de l'Ordre et la plaignante témoignent de ce qui suit :
 - Pas d'encadrement de la stagiaire en début de stage ;
 - Manque d'implication de la superviseure dans le stage la plaignante ;
 - Rétroaction limitée de la superviseure au sujet de l'évaluation mi-parcours faite par l'Organisme ;
 - Refus de la stagiaire d'échanger sur le rapport d'évaluation avec la superviseure.
- Les relations entre l'Organisme de stage et la plaignante témoignent d'un manque de :
 - Transparence lors des échanges entre la répondante et la stagiaire ;
 - Confiance de la stagiaire dans ses rapports avec l'Organisme ;
 - Confiance de l'Organisme dans les capacités professionnelles de la stagiaire ;
 - D'ouverture de la stagiaire par rapport à la rétroaction de l'Organisme.

5. Recommandations

5.1 Recommandations concernant le dossier de la plaignante

- 1) Que l'Ordre accompagne la plaignante dans ses démarches pour trouver un autre milieu de stage. Qu'il lui en facilite l'accès et s'assure que ce milieu n'est pas au courant de la problématique du stage antérieur ;
- 2) Que l'Ordre s'assure que dans le nouveau stage, la plaignante sera suivie par un superviseur ou une superviseure de stage différent de celui qui a supervisé le stage initial.

5.2 Recommandations concernant le processus

- 3) Que l'Ordre s'assure que les décisions d'équivalence du comité des admissions ne contiennent pas de suggestion, en plus de la prescription, susceptible de porter à confusion sur l'évaluation effectuée et la conclusion de celle-ci ;
- 4) Que l'Ordre s'assure que les reports de la grille de collecte de données à la grille d'analyse et de synthèse soient faits de façon automatisée afin de minimiser les risques d'erreurs.

5) Que l'Ordre, dans le cadre de la supervision indirecte de stages, s'assure que les éléments suivants soient présents :

- Rencontre tripartite entre superviseur, répondant et stagiaire afin de définir les rôles et responsabilités de chaque partie et les attentes envers le stagiaire ;
- Rencontre pré-stage avec le répondant du milieu de stage afin de définir les paramètres de supervision ainsi que les outils à utiliser ;
- Élaboration d'un calendrier des communications avec le répondant ;
- Implication du répondant dans l'évaluation du stagiaire ;
- Planification de la ou des visites terrain.

5.3 Recommandations concernant l'Organisme de stage

6) Compte tenu de ce qui précède, nous ne notons pas d'élément pouvant justifier une recommandation à l'Organisme.

ANNEXES

Annexe 1 : Documentation et personnes consultées

Documentation

- Législation et réglementation qui s'appliquent ;
- Documentation fournie par la partie plaignante ;
- Documentation fournie par l'Ordre ;
- Information disponible sur le site de l'Ordre ;
- Documentation sur les principes et sur les bonnes pratiques dans le domaine de l'admission et de la reconnaissance des compétences.

Personnes

- Mme [REDACTED], plaignante ;
- Mme Marie-Ève Chartré, Directrice des admissions de l'Ordre ;
- Mme Ylenia Torres, chargée d'affaires professionnelles de l'Ordre ;
- M. Slim Daouzli, consultant – Coordonnateur du volet jeunesse et des stages, La Maisonnée.

Annexe 2 : Matières suivies par la plaignante et équivalence accordée par l’Ordre

Matières	Heures reconnues	Heures requises selon le Règlement
Méthodes d’intervention en travail social	270	315
Politique sociale, systèmes sociaux, institutions socioéconomiques, représentation sociopolitique et défense des droits	70	90
Champs de pratique et problèmes sociaux	135	135
Méthode d’analyse des pratiques et les méthodes de recherche	75	90
Processus de consultation et de supervision, l’encadrement des équipes de travail et la résolution des conflits ;	-	45
Organisation professionnelle, éthique et déontologie, système professionnel québécois	-	45
Stage en travail social	-	800
Total heures	550	1520

Annexe 3 : Évaluation mi-parcours/formative de l'Organisme

A. La compétence

A.1 Savoir/Connaissances - Évaluation par la Responsable - Autoévaluation de la Stagiaire	Satisfaisant	À améliorer	Non satisfaisant
		X	
	X		

A.2 Savoir/Habiletés - Évaluation par la Responsable - Autoévaluation de la Stagiaire	Satisfaisant	À améliorer	Non satisfaisant
		X	
		X	

A.3 Savoir/Attitude - Évaluation par la Responsable - Autoévaluation de la Stagiaire	Satisfaisant	À améliorer	Non satisfaisant
		X	
	X		

B. Le Sens de l'Éthique

- Évaluation par la Responsable - Autoévaluation de la Stagiaire	Satisfaisant	À améliorer	Non satisfaisant
		X	
		X	

C. La Responsabilité professionnelle

- Évaluation par la Responsable - Autoévaluation de la Stagiaire	Satisfaisant	À améliorer	Non satisfaisant
		X	
		X	

Bilan de l'Évaluation formative

- Évaluation par la Responsable - Autoévaluation de la Stagiaire	Satisfaisant	À améliorer	Non satisfaisant
		X	
		X	

Annexe 4 : Extrait de la formation évaluative de la superviseure de l'Ordre

Nous précisons que les grilles d'évaluation suivantes sont des représentations approximatives des grilles de l'Ordre.

Première étape : Grille de collecte de données

			Satisfaisant	En partie satisfaisant	Insatisfaisant
Objet de l'évaluation 1 L'élaboration d'un processus d'évaluation en travail social et sa mise en œuvre	A	L'interprétation de la demande de service et la prise de contact avec le client			
		La relation à établir avec le client ou avec toute autre personne visée ou tout partenaire concerné et l'approche de communication à adopter			✓
		Les aspects à prendre en considération			✓
		Les liens à établir entre les éléments et l'interprétation de données			✓
		Les moyens à mettre en œuvre		✓	
	B	Les suites à donner au résultat de l'interprétation de la demande de service			
		La relation à établir avec le client ou avec toute autre personne visée ou tout partenaire concerné et l'approche de communication à adopter			✓
		Les aspects à prendre en considération			✓
		Les renseignements à transmettre		✓	
	C	La mise au point du processus d'évaluation			
		Les aspects à prendre en considération		✓	
		Les liens à établir entre les éléments et l'interprétation de données			✓
		Les conclusions analytiques à produire			✓
		La démarche à mettre en place			✓
		Les moyens à mettre en œuvre			✓
	D	La conduite de l'évaluation			
		La relation à établir avec le client ou avec toute autre personne visée ou tout partenaire concerné et l'approche de communication à adopter		✓	
		Les aspects à prendre en considération			✓
		Les liens à établir entre les éléments et l'interprétation de données			✓
		Les moyens à mettre en œuvre		✓	
		Les règles à respecter		✓	

Deuxième étape : Grille d’analyse et d’interprétation de données

Évaluation de l’élément observé

Élément à observer A) L’interprétation de la demande de service et la prise de contact avec le client					
Sous-éléments	Évaluation				
	Formative			Sommativ	
	Satisfaisant	En partie satisfaisant	Insatisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant
			√		
			√		
La relation à établir avec le client ou avec toute autre personne visée ou tout partenaire concerné et l’approche de communication à adopter					
Les aspects à prendre en considération					
Les liens à établir entre les éléments et l’interprétation de données					
Les moyens à mettre en œuvre					
Résultat pour l’élément observé	Évaluation				
	Formative			Sommativ	
	Acquis	En voie d’acquisition	Non acquis	Acquis	Non acquis
			√		

Troisième étape : Grille d’analyse et d’interprétation de données

Évaluation de l’objet observé

Résultat pour l’objet 1 L’élaboration d’un processus d’évaluation en travail social et sa mise en œuvre	Évaluation				
	Formative			Sommativ	
	Maitrisé	Part. Maitrisé	Non Maitrisé	Maitrisé	Non Maitrisé
			√		

Annexe 5 : Liste de cours recommandés et liste de cours suivis et réussis par la plaignante

Cours recommandés par Ordre	Cours suivis et réussis
1 cours sur les méthodes d’intervention en travail social	Intervenant et relation d’aide (JES 1000) — cours donné par l’UdeM
1 cours de 23 crédits sur la politique sociale, les systèmes sociaux, les institutions socioéconomiques, la représentation sociopolitique et la défense des droits	Analyse, politiques sociales (SVS 1102) — cours donné par l’UdeM
1 cours sur la méthode d’analyse des pratiques et les méthodes de recherche (en travail ou service social)	Méthodologie de la recherche (SVS 1341) — cours donné par l’UdeM
1 cours sur l’organisation professionnelle, l’éthique et la déontologie, le système professionnel québécois, les lois et règlements régissant l’exercice de la profession de travailleur social ainsi que les normes de pratique relatives à l’exercice	Lois, règlements et normes : balises pour soutenir l’intervention des T.S et T.C.F. Cours donné par l’Ordre

