



Projet d'externat en service social à la Direction de la protection de la jeunesse

Une expérience de collaboration fructueuse entre
l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et
familiaux du Québec (OTSTCFQ) et le
Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire (CJQ-IU).



Contexte conjoncturel et organisationnel à la Direction de la protection de la jeunesse



- Hausse constante des signalements tant au niveau provincial que régional : 80 000 signalements dans la province et 7646 pour la région de la Capitale-Nationale;
- Il s'agit d'une hausse de 12,5 % (848 signalements de plus) pour la région de la Capitale-Nationale dont 299 signalements retenus;
- Révision de l'organisation des services, selon un processus *Kaizen* afin d'éliminer les tâches en doublon ou tâches incompatibles et optimiser le travail des intervenants qui vivent de l'essoufflement.

Les enjeux liés à l'embauche et à l'intégration de nouveaux intervenants sociaux au CJQ-IU

- L'ensemble des organisations en santé et services sociaux fait face à un effet de rareté des ressources (départs nombreux à la retraite, congé maternité);
- Le CJQ-IU embauche annuellement plusieurs dizaines de professionnels et plus particulièrement des professionnels pour assumer les fonctions d'intervenants autorisés à la DPJ;
- Le nombre de stagiaires disponibles pour l'embauche chute drastiquement;
- Le Cadre légal, le contexte non volontaire et la pression de service sont des défis importants pour un nouvel intervenant;
- La période de formation d'un nouvel intervenant dans ce secteur d'activité est de près 3 à 4 semaines. Avant d'être complètement opérationnel, un intervenant ayant une connaissance sommaire de la DPJ devient optimal après plusieurs semaines;
- Le secteur de l'évaluation dépend de l'achalandage et du mouvement du personnel est sujet à des périodes plus creuses de travail pour un jeune professionnel.

Le développement de l'enseignement au CJQ-IU et les particularités des stages en service social



- La formation pratique (le stage) = mission d'établissement;
- Offre d'activités favorisant l'atteinte d'objectifs académiques prescrite par les maisons d'enseignement;
- La formation pratique (le stage) distincte d'une formation continue liée à l'embauche (spécialisation), mais investissement pour l'embauche;
- On vise à ce que l'offre de stages représente la réalité du travail pour la discipline concernée;
- On cherche à régulariser l'offre de stage;
- 45 étudiants en service social de niveau baccalauréat.

Une idée à son balbutiement

- Présence d'une cohorte d'étudiants de stage 1 en service social motivés et engagés;
- Existence d'un projet d'externat réalisé avec succès en réadaptation auprès des techniciens en éducation spécialisée;
- Le besoin immédiat : Soutenir les intervenants à l'évaluation;
- Les besoins à moyen terme : augmenter l'attraction et la rétention des nouveaux employés;
- Le moyen : adapter le projet d'externat déjà mis en place en TES pour les étudiants en service social à la réalisation de tâches d'évaluation.

Le projet d'externat : les bases selon la littérature

- Ce type de stratégie pédagogique favorise le rapprochement entre les meilleures pratiques et les activités cliniques (Heister et al., 2013);
- Facteurs pouvant contribuer au caractère discontinu, aléatoire et momentané de l'externat : l'organisation du curriculum, l'évaluation et le monitoring, la qualité didactique, l'environnement clinique (Langevin, Hivon, 2007);
- Bénéfices identifiés : l'autonomie de l'étudiant, un curriculum progressif et davantage intégrateur et une continuité des services aux prestataires (Montreuil , Rochefort L'expérience d'un modèle d'externat longitudinal intégré à la Faculté de médecine de l'Université Laval, ACFAS 2013).

Le projet d'externat : les bases selon la littérature



Théorie de l'apprentissage et de l'enseignement contextualisé authentique-AECA (Vanpee, Frenay, Godin, Bédard, 2010)

– **Principes :**

- L'authenticité du contexte;
- Le compagnonnage cognitif.

– **Conditions**

- Fidélité du contexte d'apprentissage au contexte d'intervention;
- Le développement des compétences par l'action et la réalisation de situation dans leur ensemble;
- Situations d'apprentissage complètes et complexes;
- Favoriser le travail interdisciplinaire;
- Situations problèmes multidimensionnelles;
- Situations problèmes diversifiées;
- Faire générer par l'étudiant de multiples solutions, conclusions ou interprétations pour une même situation.

La collaboration de l'OTSTFCQ dès l'élaboration du projet



- L'OTSTCFQ;
- Mission;
- Membership;
- Implications d'être membre de l'Ordre;
- La Direction du développement professionnel de l'OTSTCFQ;

- Rôle de soutien et de développement professionnel de la DDP;
- Outils;
- Service d'information au public et aux membres;
- Service de consultation;
- Collaboration au projet d'externat;
- Visées, motivations, limites.

Les impacts du projet de loi 21 sur l'organisation des services et les actes réservés spécifiquement en centre jeunesse

- Bref survol historique de PL21;
- Grands principes de PL21;
- Activités réservées;
- Impacts sur les organisations et les professionnels;
- Points ayant été l'objet de discussion avec M. Johnson;
- Imputabilité des membres de l'Ordre;
- Règlement sur certaines activités professionnelles pouvant être exercées par des personnes autres que les travailleurs sociaux, RLRQ c C-26, r 281.2;
- Arrimage entre exigences de l'Ordre et besoins du CJQ-IU.

L'adaptation du projet d'externat au CJQ-IU en service social



Objectifs

- Offrir une expérience de travail aux stagiaires « stage 1 » afin d'augmenter notre capacité à attirer les futurs diplômés;
- Offrir une solution de support aux intervenants AEO dans un contexte de pénurie de travailleurs sociaux afin d'alléger la pression de service.

Description des responsabilités et des tâches clinico-administratives

- Accompagner l'ARH pour les entrevues et les interventions liées au système client (planification, préparation, collaboration, réévaluation de l'intervention);
- Collaborer à la rédaction des:
 - Suivis d'activité;
 - Rapports SSP;
 - Rapports d'évaluation /orientation.
- Planifier et participer à la cueillette d'information auprès des partenaires;
- Compilation des formulaires clinico-administratifs;
- Organiser et superviser les visites contacts entre les parents et les enfants.

L'actualisation et l'implantation du projet

- Rencontre avec la DRH, DSPAU et la DPJ pour élaborer et officialiser le projet;
- Rencontres opérationnelles avec les chefs de service pour identifier des intervenants ayant les qualités nécessaires pour intégrer un externe à sa tâche, préciser les attentes et le mode de fonctionnement pour optimiser la contribution de l'externe;
- Entrevues de sélection pour recruter 6 externes;
- Répartition des externes dans 3 points de service selon les besoins;
- Suivi d'implantation et clarification des attentes envers les intervenants, les tâches des externes et leur niveau de responsabilité;
- Mesures de soutien aux externes via l'équipe de superviseurs de stage – supervision de groupe (objectif pédagogique et de soutien).

L'heure du bilan : un regard synthèse sur le projet



- Expérience riche, car elle a permis d'observer, de vivre et d'apprendre une très grande variété de situations qui n'auraient pu être possible de vivre durant un stage;
- Le fait d'être engagé en tant qu'employé et ne pas porter le titre de stagiaire change significativement le rapport avec les autres intervenants. Ils sont perçus comme contributifs à la prestation de service et membres à part entière de l'équipe. Les externes ont senti qu'ils avaient une légitimité accrue dans l'expression de leur opinion professionnelle lors d'échanges avec les intervenants;
- Concernant leur cheminement professionnel :
Les externes notent :
 - Développement de leur confiance en leur opinion clinique, leur stratégie d'intervention, leur jugement professionnel;
 - Augmentation de leur autonomie.

L'heure du bilan : un regard sous l'angle des compétences en CJ de l'OTSTCFQ

Compétence 1 :

Effectuer une évaluation psychosociale

- Les externes ont nommé avoir approfondi et maîtrisent d'avantage les facteurs leur permettant de se positionner solidement sur la compromission d'un enfant dans une situation particulière (analyser les faits allégués et statuer sur la pertinence de poursuivre les mesures de protection par des discussions cliniques)
- Ils ont poussé leur réflexion sur la mince ligne entre les besoins de services et de soins (rattaché au mandat des CSSS, par exemple) et ceux de protection (mandat exclusif au CJ);
- Ils ont affiné leurs stratégies afin de mobiliser les personnes concernées dans la recherche des modalités de soutien lors de la participation aux entrevues familiales.

L'heure du bilan : un regard sous l'angle des compétences en CJ de l'OTSTCFQ

Compétences 2, 3,4:

Planifier, réaliser et évaluer une intervention sociale

- La Co-intervention a permis aux externes d'être en position d'observer précisément comment l'intervenant planifie, réalise et ajuste son intervention à la lumière du déroulement de la rencontre et des variables influençant le cours de l'entretien. Les externes ont pu à maintes reprises échanger avec l'intervenant sur ces ajustements, les motifs pour lesquels il a agi de la sorte ou qu'elles auraient été les autres avenues possibles;
- Les externes mentionnent avoir amélioré leurs propres stratégies d'intervention et sont maintenant plus en mesure d'expliquer les stratégies qu'ils préconisent en fonction de leur propre fonctionnement en tant qu'intervenants et en fonction de la nature de la situation et de son évolution.

L'heure du bilan : un regard sous l'angle des compétences en CJ de l'OTSTCFQ

Compétence 5

Établir des collaborations professionnelles

- Les externes ont eu à préciser, auprès des partenaires du réseau, leur rôle, leur mandat et leurs responsabilités respectives dans le cadre de leurs fonctions d'externes;
- Ce projet leur a permis de connaître, approfondir et nuancer les zones d'interdisciplinarité avec d'autres professionnelles du CJQ-IU (éducateurs spécialisés, psychologues).

Compétence 6 :

Communiquer avec ses collègues, la personne visée et son entourage

- Les externes mentionnent avoir grandement amélioré leur capacité à rédiger différentes formes de rapports;
- Ils ont également exprimé avoir consolidé des habiletés afin d'entrer plus facilement en contact avec les familles qui démontrent peu de collaboration.

L'heure du bilan : un regard sous l'angle des compétences en CJ de l'OTSTCFQ



Compétence 7 :

Appliquer les obligations déontologiques et les principes éthiques

- Ce projet a été une occasion pour les externes d'expliquer et de faire respecter leur mandat malgré les demandes de répondre aux interrogations des familles et partenaires sur l'orientation de la situation. Ils ont dû éviter de prendre position dans des dossiers, rappeler l'état d'évolution du dossier et référer à l'intervenant responsable des demandes des différents partenaires.

Ce type de projet s'inscrit bien dans les besoins des professionnels à la formation (2 perspectives : celle de l'Ordre et celles des établissements).

L'heure du bilan : un regard sous l'angle des chiffres



- Concernant les implications significatives (3 rencontres), les 6 externes ont été impliqués auprès de 184 enfants dans 115 familles. Chaque externe a participé en moyenne dans 31 dossiers d'enfants de 19 familles différentes.
- Concernant les implications ponctuelles : les 6 externes ont été impliqués dans 51 dossiers d'enfants pour une moyenne de 8,5 dossiers par externe.

Recommandation

- Le modèle qui semble le plus optimal est un pairage en majeur 1/1 avec en mineur des interventions ponctuelles avec un autre intervenant.

Une fenêtre d'opportunité :

reconnaissance du projet par l'École de service social de l'UL



Le partenariat développé au courant des années avec l'École de service social de l'Université Laval a permis de proposer pour la prochaine année l'implantation d'un programme de reconnaissance des acquis (3 crédits) dans cette discipline en lien avec les objectifs d'apprentissages de l'université, les besoins organisationnels du CJQ-IU et la réalité et les intérêts des étudiants.

? Période de questions ?



Centre jeunesse
de Québec

Institut universitaire

Merci de votre attention!