

# Normes générales de l'exercice de la profession de travailleur social

Adopté par le Conseil d'administration de l'Ordre le 29 mars 2019



Ordre des travailleurs sociaux  
et des thérapeutes conjugaux  
et familiaux du Québec

L'Humain avant tout

3	Introduction
4	Préambule
6	<b>Norme 1. Processus d'intervention sociale</b>
7	Prise de contact
8	Évaluation du fonctionnement social
9	Planification de l'intervention sociale
10	Réalisation de l'intervention sociale
11	Évaluation du processus d'intervention sociale
12	Terminaison
13	<b>Norme 2. Posture et relations professionnelles</b>
14	Généralités
15	Compétence
16	Relations professionnelles
17	Respect de la diversité
18	Communication et traitement de l'information
19	Éthique et engagement
20	<b>Note</b>

# Introduction

Ce document vient remplacer le document *Les normes de pratique professionnelle des travailleurs sociaux*, dont la parution initiale remonte à 1986 et qui avait été révisé en 1991, puis en 1993. Il présente les normes générales de l'exercice de la profession de travailleur social<sup>1</sup>. Il constitue un recueil de normes au sens de «normes généralement reconnues», dont il est fait mention à l'article 7 du Code de déontologie des membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (ci-après l'Ordre). En ce sens, ces normes ont un caractère obligatoire, précisant les attentes de l'Ordre à l'égard des travailleurs sociaux quant au processus d'intervention sociale ainsi qu'à la posture professionnelle à actualiser. Ces normes, à teneur plus générale, ne remplacent pas les normes plus spécifiques telles que les normes pour la tenue des dossiers et des cabinets de consultation que doivent également respecter les travailleurs sociaux.

---

<sup>1</sup> Dans ce document, l'expression «travailleur social», au singulier ou au pluriel, est utilisée dans son sens générique et comprend également les travailleuses sociales.

# Préambule

Les travailleurs sociaux souscrivent aux valeurs et aux principes qui figurent dans leur Code de déontologie, à savoir :

- le respect de la dignité de la personne ;
- le respect des droits des personnes, des couples, des familles, des groupes et des collectivités ;
- le respect du principe d'autonomie de la personne et du principe d'autodétermination ;
- le droit de toute personne en danger de recevoir assistance et protection selon ses besoins ;
- la promotion des principes de justice sociale ;
- la croyance en la capacité humaine d'évoluer et de se développer ;
- la reconnaissance de la nécessité de percevoir et de comprendre la personne en tant qu'élément de systèmes interdépendants et potentiellement porteurs de changements ;
- la promotion du bien-être des personnes, des couples, des familles, des groupes et des collectivités.

**Les travailleurs sociaux actualisent ces valeurs et principes dans l'ensemble de leurs activités professionnelles et reconnaissent que leur profession est fondée sur la justice sociale et les droits de la personne. Ils prennent également en compte les définitions, les conventions et les déclarations des organisations nationales et internationales du travail social pour éclairer leur pratique.**

## Champ d'exercice et activités réservées

Le champ d'exercice des travailleurs sociaux est défini ainsi par le Code des professions<sup>2</sup>:

*Évaluer le fonctionnement social, déterminer un plan d'intervention et en assurer la mise en œuvre ainsi que soutenir et rétablir le fonctionnement social de la personne en réciprocité avec son milieu dans le but de favoriser le développement optimal de l'être humain en interaction avec son environnement.*

Les travailleurs sociaux, conformément à ce qui est stipulé au Code des professions, s'investissent également dans l'information, la promotion de la santé et la prévention du suicide, de la maladie, des accidents et des problèmes sociaux auprès des individus, des familles et des collectivités dans la mesure où elles sont liées à leurs activités professionnelles<sup>3</sup>. Lorsqu'ils exercent des activités réservées en vertu du Code des professions<sup>4</sup>, lesquelles comportent un risque de préjudice lié à leur réalisation, requièrent des compétences et exigent des connaissances pour les exercer, les travailleurs sociaux le font en concordance avec les guides de pratique, les lignes directrices ou autres documents de référence de l'Ordre.

Dans l'ensemble de leur pratique, les travailleurs sociaux incorporent, suivant la marque distinctive de la profession, une réflexion critique des aspects sociaux qui influencent la situation des personnes et ils portent un jugement professionnel éclairé et crédible sur la nature des rapports entre les personnes et leurs contextes de vie. Ils interviennent sous l'angle de la recherche de rapports satisfaisants entre les personnes et leurs contextes de vie, favorisant le bien-être, la participation sociale et citoyenne ainsi que le développement social. Ils considèrent le fonctionnement social dans une perspective de développement social plutôt que dans une visée normative.

<sup>2</sup> Code des professions, article 37 d)

<sup>3</sup> Code des professions, article 39.4

<sup>4</sup> Code des professions, article 37.1. 1.1.1

# Norme 01

## Processus d'intervention sociale

**Par leur conduite, les travailleurs sociaux démontrent leur maîtrise du processus d'évaluation et d'intervention en travail social. Pour ce faire, les travailleurs sociaux respectent les éléments des différentes étapes du processus d'intervention avec le consentement du client<sup>5</sup>.**

<sup>5</sup> Client est entendu ici au sens défini par le Code de déontologie des membres de l'OTSTCFQ, à savoir «une personne, un couple, une famille, un groupe, une collectivité ou un organisme à qui le membre rend ou s'engage à rendre des services professionnels».

# 1. Prise de contact

- 1.1. Les travailleurs sociaux prennent les moyens nécessaires et pertinents pour prendre connaissance de la demande de service en travail social ou de toute demande au sujet de la situation requérant une expertise en travail social qui leur est soumise et ils y donnent suite avec diligence.
- 1.2. Les travailleurs sociaux prennent les moyens et les dispositions pour établir des liens de confiance et de collaboration avec les personnes concernées par la demande ou la situation présentée. Au besoin, ils consultent les personnes ou les documents pertinents pour obtenir des renseignements complémentaires. Ils prennent contact avec le client visé par la demande ou la situation, précisent la demande et établissent avec lui la façon d'y donner suite. Ils conviennent des suites à donner avec le client, et avec d'autres personnes concernées, si cela s'avère pertinent.

## 2. Évaluation du fonctionnement social

- 2.1. Les travailleurs sociaux procèdent à l'évaluation de la situation présentée en lien avec leur champ d'exercice, le fonctionnement social. Le processus d'évaluation des travailleurs sociaux est traduit dans un rapport, sommaire ou détaillé, généralement distinct des notes chronologiques ou évolutives.
- 2.2. Les travailleurs sociaux recueillent, selon la situation en cause, les informations objectives et subjectives pertinentes concernant le client et son environnement, notamment : sa situation, ses attentes, ses besoins, ses aspirations de même que sa perception de la situation ainsi que les facteurs personnels et environnementaux (environnement immédiat et sociétal). Une attention particulière est accordée aux déterminants sociaux, aux rôles sociaux et aux forces des personnes.
- 2.3. Les travailleurs sociaux établissent leur compréhension de la situation présentée en dégagant une analyse. Cette analyse explique l'interrelation entre les facteurs personnels et environnementaux. Elle accorde une attention particulière aux déterminants sociaux, aux rôles sociaux ainsi qu'aux forces de la personne dans son environnement.
- 2.4. Les travailleurs sociaux concluent sur ce qu'ils pensent de la situation présentée en formulant une opinion professionnelle qu'ils communiquent au client. Cette opinion statue notamment sur l'urgence, la sévérité et la gravité de la situation.
- 2.5. Les travailleurs sociaux formulent les orientations, les stratégies ou les objectifs d'intervention de même que les recommandations nécessaires à partir de leur opinion professionnelle.



### 3. Planification de l'intervention sociale

La planification de l'intervention sociale se fonde sur l'évaluation du fonctionnement social effectuée au préalable. Les travailleurs sociaux planifient l'intervention sociale avec la collaboration du client et, s'il y a lieu, des acteurs concernés par la situation en considérant les éléments suivants :

- 3.1. Les caractéristiques personnelles, sociales, économiques et culturelles du client, de sa situation, de ses besoins, de ses valeurs, de ses attentes, de ses aspirations, de ses forces ainsi que celles de son environnement.
- 3.2. Le point de vue du client ainsi que celui d'autres personnes concernées ou impliquées dans la situation.
- 3.3. L'ensemble des facteurs pouvant avoir une incidence sur l'intervention et la priorité des objectifs à poursuivre en ce sens.
- 3.4. Les éléments pertinents du contexte, dont la mission de l'organisation d'appartenance et les ressources appropriées à l'interne et dans la communauté.
- 3.5. Les travailleurs sociaux ciblent des objectifs réalistes au regard du contexte d'intervention, de l'environnement du client, de ses besoins et aspirations. Ils discutent avec lui et, s'il y a lieu, avec les acteurs concernés des options possibles ou souhaitables en matière de modalités d'intervention et des moyens permettant l'atteinte des objectifs convenus.
- 3.6. Les travailleurs sociaux établissent avec le client les échéanciers de réalisation des objectifs afin de prévoir un moment de révision. Une révision du plan d'intervention doit se faire au moins une fois l'an ou plus fréquemment suivant l'évolution de la situation et les considérations légales en présence.
- 3.7. Les travailleurs sociaux clarifient et précisent le contexte dans lequel s'inscriront les interventions. Ils s'assurent de fournir toutes les informations nécessaires et pertinentes relatives à leur mandat, à leur rôle, à leurs obligations et à leurs responsabilités. Ils discutent des portées et des limites possibles des interventions sociales envisagées.

## 4. Réalisation de l'intervention sociale

- 4.1. Les travailleurs sociaux fondent leurs interventions sur les cibles de changements souhaités et convenus avec le client et, s'il y a lieu, avec les acteurs concernés. Celles-ci intègrent les déterminants sociaux de la santé.
- 4.2. Les travailleurs sociaux réalisent leurs interventions de façon transparente et concertée avec le client et, s'il y a lieu, avec les acteurs concernés. Les interventions réalisées s'inscrivent dans le champ d'exercice de la profession de travailleur social.
- 4.3. Les travailleurs sociaux évaluent de façon régulière et continue la pertinence et la nécessité des interventions réalisées en fonction du contexte d'intervention, de l'environnement du client, de ses besoins et aspirations.

## 5. Évaluation du processus d'intervention sociale

- 5.1. Les travailleurs sociaux déterminent avec le client et, s'il y a lieu, avec les acteurs concernés le degré d'atteinte des objectifs du plan d'intervention ainsi que leur appréciation du déroulement et du fonctionnement du processus d'intervention.
- 5.2. Les travailleurs sociaux travaillent à la conscientisation du client et à son appropriation des résultats, à son assimilation des moyens déployés et à sa capacité de transférer ses acquis à des situations similaires.
- 5.3. Les travailleurs sociaux évaluent l'ensemble du processus d'intervention sociale par l'observation d'indicateurs en lien avec les objectifs visés. Ces indicateurs accordent dans la mesure du possible une importance particulière aux indices de qualité de vie et de bien-être pour la personne et son environnement.

## 6. Terminaison

- 6.1. Les travailleurs sociaux fondent la fin de l'intervention sur leur jugement professionnel.
- 6.2. Les travailleurs sociaux préparent et aident à mettre fin à la relation professionnelle établie selon les besoins du client, la situation présentée ou le contexte de pratique.
- 6.3. Les travailleurs sociaux, lorsque requis, orientent le client vers les ressources pertinentes ou nécessaires selon ses besoins, ses capacités et ses aspirations. Au besoin, ils assurent un accompagnement personnalisé en ce sens.

# Norme 02

Posture et relations  
professionnelles

**Les travailleurs sociaux s'engagent dans des relations professionnelles appropriées et ils adoptent une posture ancrée dans une solide identité professionnelle.**

# 1. Généralités

- 1.1. Les travailleurs sociaux connaissent et respectent les lois, les règlements, les normes et le droit des personnes liés à leurs obligations professionnelles et à leur domaine d'intervention.
- 1.2. Les travailleurs sociaux communiquent de façon orale et écrite avec respect et clarté, en concordance avec les valeurs, les principes et la marque distinctive de la profession.
- 1.3. Les travailleurs sociaux accompagnent les personnes dans le développement de leur pouvoir d'agir, particulièrement les personnes vulnérables, marginalisées, opprimées, démunies ou ayant des besoins particuliers.
- 1.4. Les travailleurs sociaux utilisent avec discernement et compétence tout outil, grille d'évaluation ou d'appréciation et test, standardisé ou non. Ils s'assurent d'en saisir le sens, la visée, la portée et les implications avant de les utiliser.

## 2. Compétence

- 2.1. Les travailleurs sociaux offrent des services de qualité et limitent leurs pratiques professionnelles aux domaines pour lesquels ils ont acquis les compétences nécessaires.
- 2.2. Les travailleurs sociaux qui ne détiennent pas les compétences pour offrir un service prennent les moyens nécessaires pour les acquérir au préalable. Ils peuvent aussi se faire assister par un collègue les possédant ou encore confier le client à une ressource adéquate.
- 2.3. Les travailleurs sociaux ajustent leur pratique en fonction des connaissances pertinentes liées à leur domaine d'intervention.
- 2.4. Les travailleurs sociaux fondent leurs interventions sur les meilleures pratiques en travail social qui sont liées à leur domaine d'intervention.
- 2.5. Les travailleurs sociaux développent et maintiennent par la formation continue leurs compétences professionnelles tout au long de leur carrière.

## 3. Relations professionnelles

- 3.1. Les travailleurs sociaux offrent à leurs clients une présence attentive, bienveillante et exempte de préjugés.
- 3.2. Les travailleurs sociaux ont une approche centrée sur les besoins et la réalité de leurs clients de même que sur leurs contextes de vie.
- 3.3. Les travailleurs sociaux s'assurent d'établir un lien de confiance avec le client tout en respectant une distance professionnelle appropriée.
- 3.4. Les travailleurs sociaux évitent les relations duelles ou multiples inappropriées.
- 3.5. Les travailleurs sociaux favorisent la collaboration et la participation de leurs clients aux services même en contexte non volontaire.



## 4. Respect de la diversité

- 4.1. Les travailleurs sociaux dénoncent et agissent contre toute forme de discrimination ou d'oppression à l'égard de leurs clientèles dans le cadre de l'exercice de la profession.
- 4.2. Les travailleurs sociaux acquièrent les connaissances nécessaires et ajustent leur pratique en fonction des réalités sociales, culturelles ou religieuses propres aux clientèles auprès desquelles ils interviennent.
- 4.3. Les travailleurs sociaux interviennent, si possible, dans la langue du client et, au besoin, ils recourent à un interprète.
- 4.4. Les travailleurs sociaux acquièrent les connaissances nécessaires et adaptent leur pratique professionnelle au regard des réalités des communautés des Premières Nations et Inuits.
- 4.5. Les travailleurs sociaux acquièrent les connaissances et ajustent leurs interventions ainsi que leurs communications eu égard aux réalités de genre.

## 5. Communication et traitement de l'information

- 5.1. Les travailleurs sociaux traduisent dans leurs communications orales et écrites le point de vue du client et de son environnement ainsi que les éléments contextuels pertinents en présence.
- 5.2. Les travailleurs sociaux adaptent leurs communications orales et écrites selon les publics cibles de façon à ce qu'elles soient comprises par les personnes concernées.
- 5.3. Les travailleurs sociaux assurent une tenue de dossiers conforme aux règlements et aux normes de l'Ordre en vigueur.
- 5.4. Les travailleurs sociaux respectent les règles et obligations en matière de confidentialité, de secret professionnel et de consentement, à moins de dispositions législatives contraires.
- 5.5. Les travailleurs sociaux informent la clientèle de façon transparente des limites relatives au secret professionnel ainsi qu'à la confidentialité.
- 5.6. Les travailleurs sociaux communiquent avec rigueur et diligence dans un esprit de continuité de services, de respect des droits d'accès aux services et de collaboration interprofessionnelle.
- 5.7. Les travailleurs sociaux se comportent de manière digne et irréprochable sur les réseaux sociaux. En tout temps, ils agissent en respect des droits des personnes à la vie privée, à la dignité et à la confidentialité.
- 5.8. Les travailleurs sociaux utilisent de façon judicieuse et avec prudence les outils technologiques ainsi que les médias sociaux en conformité avec les normes de l'Ordre à cet égard.
- 5.9. Les travailleurs sociaux fournissent dès que possible toutes les informations nécessaires pour permettre aux personnes qui recourent à leurs services de bien saisir l'ampleur, la portée, les conséquences ainsi que les limites du mandat confié. Ils les informent également des implications et des alternatives possibles.

## 6. Éthique et engagement

- 6.1. Les travailleurs sociaux placent le jugement professionnel au cœur de leur pratique; ils émettent des jugements nuancés sur des dilemmes et enjeux éthiques complexes.
- 6.2. Les travailleurs sociaux, lorsque cela est pertinent, mettent en œuvre individuellement ou collectivement un processus de délibération éthique reconnu en travail social.
- 6.3. Les travailleurs sociaux avisent leur employeur de la primauté de loyauté à l'égard de leurs obligations professionnelles en présence de consignes ou de pratiques contraires à la déontologie, aux normes de pratique ou aux droits des clients.
- 6.4. Les travailleurs sociaux dénoncent les politiques, les procédures, les pratiques et les modalités d'organisation de services qu'ils jugent ne pas être dans le meilleur intérêt de leurs clients ou qu'ils jugent inéquitables, oppressives, discriminatoires ou culturellement inappropriées.
- 6.5. Les travailleurs sociaux communiquent les besoins de leurs clientèles et leur avis au sujet des réponses à apporter aux décideurs responsables des services afin de contribuer à leur amélioration.
- 6.6. Les travailleurs sociaux agissent dans une visée de défense des droits et de soutien à l'amélioration des conditions sociales, économiques et politiques de la population, en particulier pour les personnes, les groupes et les communautés vulnérables, désavantagés, opprimés ou exploités.
- 6.7. Les travailleurs sociaux d'expérience contribuent, dans la mesure du possible et selon leurs compétences, au développement de la relève en travail social (étudiants, stagiaires et jeunes professionnels) par l'enseignement, la supervision, le mentorat ou toute autre forme d'encadrement professionnel et clinique.
- 6.8. Les travailleurs sociaux contribuent à un accès juste et équitable aux services publics, notamment en informant toute personne de l'existence de ces services et de la façon d'y recourir.
- 6.9. Les travailleurs sociaux qui assument des fonctions de gestion, de coordination, d'encadrement et de planification de services mènent leurs activités de manière à contribuer au développement du travail social ainsi qu'à l'accès à des services sociaux de qualité pour la population.
- 6.10. Les travailleurs sociaux qui assument des fonctions d'enseignement et de recherche mènent leurs activités de manière à contribuer à améliorer l'état des connaissances, l'évolution des pratiques en travail social et l'avancement de la société.

# Note

Ce document a été adopté par le Conseil d'administration de l'Ordre le 29 mars 2019 et entre en vigueur en même temps que le nouveau Code de déontologie des membres de l'Ordre.



**Ordre des travailleurs sociaux  
et des thérapeutes conjugaux  
et familiaux du Québec**

255, boul. Crémazie Est,  
Bureau 800  
Montréal (Qc) H2M 1L5

T 514 731-3925  
SF 1 888 731-9420

[info@otstcfq.org](mailto:info@otstcfq.org)  
[www.otstcfq.org](http://www.otstcfq.org)