



Consultation dans le cadre des États généraux du travail social

RAPPORT DE CONSULTATION

6 décembre 2023

Crédits

Analyse et rédaction

Lili Jacob / Analyste-rédactrice
Christine Demers / Chargée de projet sénior
Laurence Ruel / Chargée de projet

Malorie Flon / Directrice générale

Équipe de projet

Mathieu Arsenault / Conseiller principal et coordonnateur, communications et relations de presse
Salomé Blain / Graphiste
Olivier Blais-Turcotte / Chargé de communication
Kimberly Coulombe / Chargée de projet
Christine Demers / Chargée de projet sénior
Enora Douguet / Agente de projet
Stéphane Dubé / Directeur, services administratifs, civic tech et projets spéciaux
Malorie Flon / Directrice générale
Josselyn Guillarmou / Chargé de projet, publications et contenus
Lili Jacob / Analyste-rédactrice

Jules Laurent-Allard / Animateur
Clara Leroy / Conseillère, transfert et rayonnement de l'expertise
Carmina Mac Lorin / Animatrice principale
Kim Pronovost / Technicienne en soutien administratif aux projets
Lara Rouge / Agente de projet
Olivier Roy-Rivard / Agent de projet
Laurence Ruel / Agente de projet sénior
Hayat Saïd / Agente de communication
Camille Thepault / Chargée de développement et de partenariats
Charlotte Torchet / Agente de projet
Célia Vidal / Agente de communication
Laura Zérate-Gagné / Agente de projet

À propos de l'INM

L'INM est une organisation indépendante et non partisane qui a pour ambition d'accroître la participation des citoyennes et des citoyens à la vie démocratique.

L'action de l'INM a pour effet d'encourager la participation citoyenne et de contribuer au développement des compétences civiques, au renforcement du lien social et à la valorisation des institutions démocratiques.

L'équipe de l'INM est animée par la conviction que la participation citoyenne renforce la démocratie.

Pour nous joindre

5605, avenue de Gaspé, bur. 404
Montréal (Québec) H2T 2A4

Téléphone : 1 877 934-5999
Télécopieur : 514 934-6330
Courriel : inm@inm.qc.ca
www.inm.qc.ca

Pour citer ce document

INM. « Consultation dans le cadre des États généraux du travail social ». Montréal, 6 décembre 2023.

Faits saillants

Entre avril et octobre 2023, les États généraux du travail social (ÉGTS) ont eu pour objectif de mener une consultation publique sur les orientations à prendre pour que le travail social joue pleinement son rôle dans la société québécoise.

Quatre grands thèmes ont structuré la démarche :

- A. La perspective en travail social
- B. Les pratiques en travail social
- C. L'organisation des services sociaux au Québec et les politiques publiques dans le domaine social
- D. La formation initiale, la formation continue et la recherche en travail social

La consultation s'adressait à l'ensemble des acteurs et actrices du travail social, que ces personnes soient utilisatrices de services en travail social, étudiantes, praticiennes, professionnelles soutenant la pratique du travail social (enseignantes, chercheuses, etc.), collaboratrices interdisciplinaires, représentantes d'organismes institutionnels et de la société civile dont les organismes communautaires. Au total, plus de 500 personnes ont participé aux activités.

La consultation s'est organisée à travers quatre dispositifs participatifs :

1. Un questionnaire, adressé aux utilisateurs et utilisatrices des services et à leurs proches (version en français et en anglais);
2. Une plateforme participative;
3. Quatre rencontres thématiques;
4. Un appel de contributions écrites et des audiences publiques.

Résultats des consultations

A. La perspective en travail social

La justice sociale, ainsi que la défense des droits humains, l'équité et la solidarité collective qui en découlent, sont perçus comme des valeurs cardinales pour le travail social. Toutefois, la grande majorité des personnes consultées constate une dissonance entre l'idéal que traduisent ces valeurs et leur actualisation au quotidien, dans la pratique du travail social au Québec dans un monde en constante évolution et transformation.

Les principaux enjeux soulevés sont les suivants :

L'hospitalo-centrisme du système de santé nuit au rôle et au financement adéquat des services sociaux

Constats partagés :

- La grande place accordée au domaine médical dans le réseau de la santé et des services sociaux réduit la place et le rôle du travail social.
- Plusieurs personnes constatent un « désengagement » de l'État envers les questions sociales et le travail social, en particulier depuis la réforme de l'ancien ministre de la Santé et des Services sociaux, Gaétan Barrette (2015).
- La majorité des personnes estime qu'il y a une disproportion entre le financement étatique pour le domaine médical et le curatif, par rapport à celui dédié aux services sociaux et à la prévention.

Les personnes consultées constatent que la nouvelle gestion publique (NGP) et l'approche hospitalo-centriste du système médicalisent et instrumentalisent le travail social, en partie reflété par :

- Une logique comptable à travers la gestion des services : les besoins des individus et des groupes tendent à devoir « entrer dans les cases » des services offerts.
- Une logique d'efficacité et de performance, dans les milieux de travail, pour répondre au manque de main d'œuvre et de ressources, par rapport à la demande grandissante de services.
- Une détérioration des conditions de pratique et un impact négatif sur la capacité des praticiennes et praticiens à répondre aux besoins des populations.

L'individualisation des problèmes sociaux comme frein à l'action collective et à l'intervention sur les déterminants sociaux de la santé

Constats partagés :

- La domination des perspectives biomédicales et de « pathologie sociale » centrées sur le curatif excluent les approches sociales et globales.
- Plutôt que d'être abordés selon une approche systémique, les problèmes sociaux tendent à être individualisés par une approche « checklist » : le système pousse les professionnelles et professionnels à placer les individus dans des cases.
- La priorisation de l'intervention individuelle agit au détriment de l'action collective.

Pistes d'action proposées :

Redonner un sens collectif aux interventions. Plus précisément :

- Accorder davantage d'importance à l'intervention de groupe et collective en complémentarité avec l'intervention individuelle en travail social pour mieux se rapprocher et être en proximité avec les milieux de vie des personnes desservies.
- Promouvoir et reconnaître l'action des organismes communautaires.
- Mieux financer le milieu communautaire, afin d'améliorer

<ul style="list-style-type: none"> • Selon la majorité des actrices et acteurs en travail social, pour porter le changement social et répondre adéquatement aux enjeux sociaux, il est important de redonner un sens collectif aux interventions. 	<p>les conditions de travail des actrices et acteurs et permettre le développement de leurs activités.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Développer la perspective intersectorielle pour favoriser une approche globale et populationnelle. • Recréer le lien de confiance qui s'est effrité entre la population et le domaine du travail social.
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

B. Les pratiques en travail social

Voici les **constats partagés** par les personnes utilisatrices des services sociaux et leurs proches, concernant les pratiques en travail social :

<p>Le travail social est utile et important mais méconnu de la population</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Pour plusieurs, le travail social est perçu comme « très important », « utile » et « d'une aide précieuse » pour les personnes dans le besoin et plus vulnérables. • Le travail des praticiennes et des praticiens devrait être mieux reconnu par la population : les pratiques en travail social ne sont pas bien comprises et valorisées par toutes et tous.
<p>L'accès aux services est difficile et le roulement des intervenantes et intervenants nuit à la qualité des suivis</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Les services sont difficiles d'accès, en particulier dans le secteur public : un manque de personnel ou de ressources allonge le délai d'attente pour bénéficier de services et assurer un suivi adéquat. • Le changement fréquent de praticiennes et de praticiens nuit à la qualité du suivi auprès d'une personne.
<p>Le rôle et les approches des praticiennes et praticiens ne sont pas toujours bien compris ou communiqués</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Plusieurs personnes estiment ne pas avoir une bonne compréhension des approches adoptées par les praticiennes et praticiens en travail social. • Selon quelques personnes, le « manque de transparence » à l'égard des approches et des plans d'intervention des praticiennes et praticiens nuit à la confiance de certaines personnes envers le travail social.

La posture des praticiennes et praticiens est un levier important de confiance

- Les praticiennes et praticiens font généralement preuve de courtoisie et interviennent selon une approche de non-jugement, d'ouverture d'esprit, d'écoute active et de bienveillance.
- Cette posture favorise la confiance envers les praticiennes et praticiens en travail social.

Les compétences sont généralement au rendez-vous pour répondre aux besoins des personnes

- De manière générale, les usagers reconnaissent que les praticiennes et praticiens en travail social possèdent un large éventail de compétences, grâce auxquelles ils et elles sont en mesure de prendre en considération l'ensemble de la situation afin de répondre aux différents besoins des personnes.
- Toutefois, la charge de travail des praticiennes et praticiens du secteur public semble supérieure à celle du secteur privé et nuit à la qualité des services reçus.

Voici les faits saillant des perceptions des actrices et acteurs en travail social :

La perte d'autonomie professionnelle : un effet pervers de la standardisation et de l'harmonisation des pratiques

Constats partagés :

- Pour la grande majorité des travailleuses et travailleurs sociaux, le contexte de pratique restreint leur autonomie professionnelle.
- Certaines praticiennes et certains praticiens disent parfois ressentir une forme de dissonance et faire face à des dilemmes éthiques : s'appuyer sur les valeurs fondamentales du travail social pour répondre aux besoins de l'individu ou du groupe, tout en restant loyaux aux exigences établies par l'employeur du réseau de la santé et des services sociaux.
- Pour plusieurs, un sentiment de « délinquance » survient du fait de déroger du cadre établi pour adapter des services à certains besoins.
- Confrontés à la standardisation des pratiques, certains migrent vers la pratique autonome ou privée, pour retrouver un certain niveau d'autonomie professionnelle.

L'intervention collective et les pratiques de proximité pour répondre au mieux aux défis émergents

Constats partagés :

- Face aux nouvelles réalités sociales, les pratiques émergentes deviennent de plus en plus importantes pour offrir une réponse aux besoins et réduire les inégalités sociales.
- Pour plusieurs actrices et acteurs consultés, il y a d'abord lieu de se réappropriier les approches déjà existantes qui fondent le travail social et qui ont perdu de leur essence.

Pistes d'action proposées :

Parmi les approches à revaloriser, les personnes consultées insistent davantage sur :

- L'action et l'intervention collectives;
- Les pratiques de proximité¹;
- Les pratiques novatrices qui favorisent la connectivité à la nature.
- L'apport des savoirs expérientiels des personnes concernées en intervention.
- Les savoirs des Premières Nations et des Inuit.

Les nouvelles technologies : à investir pour accroître l'accès aux services, mais pas de manière systématique

Constats partagés :

- Les nouvelles technologies peuvent faciliter l'accès aux services, en particulier pour les personnes vivant en régions éloignées ou dans un secteur plus isolé, ainsi que les personnes avec des horaires atypiques.
- Toutefois, l'accessibilité aux technologies est à géométrie variable et les échanges en virtuel ne permettent pas toujours de valoriser le « côté humain », pourtant au cœur de la pratique en travail social.

C. L'organisation des services sociaux et les politiques publiques dans le domaine social

Appréciation générale de l'organisation des services par les utilisatrices, utilisateurs et leurs proches

- 67 % des personnes s'estiment plutôt ou entièrement en désaccord avec le fait que le délai d'attente pour recevoir un service dans leur région est raisonnable, alors que 30 % indiquent être plutôt ou entièrement d'accord avec cette affirmation.
- 55 % des personnes s'estiment plutôt ou entièrement en désaccord avec la croyance que les services sociaux sont adaptés aux besoins diversifiés de la population, alors que 42 % indiquent être plutôt ou entièrement d'accord avec cette affirmation.

¹ Voir la section 2.3. pour plus de détails.

- La majorité des personnes dit apprécier les services sociaux des organismes communautaires et des CLSC. Dans le milieu privé, 37 % des personnes apprécient les services, alors que 34 % de celles-ci préfèrent ne pas s'exprimer à ce sujet.

Le système de santé et de services sociaux : une gestion centralisée qui nuit au pouvoir d'action du travail social

Constats partagés :

- Le système de santé et de services sociaux paraît « surcentralisé et trop souvent étranger » au travail et aux besoins des praticiennes et praticiens. Par exemple, les « impératifs administratifs » et des « indicateurs de gestion » axés sur les résultats quantitatifs agissent en contradiction avec les indicateurs centrés sur les besoins populationnels et l'accompagnement sur le long terme, valorisés en travail social.
- Selon plusieurs, les travailleuses et travailleurs sociaux sont actuellement « bâillonnés » par des programmes qui s'imposent « par le haut » et en silo, ainsi que par une interprétation restrictive de l'obligation de loyauté envers l'employeur.
- Pour un grand nombre de personnes, certaines tâches administratives prennent une place importante dans la prestation des services au quotidien. La technocratisation des services alourdit la charge de travail des professionnelles et professionnels et diminue le temps alloué à l'intervention et à l'accompagnement des individus.
- Le système n'est pas adapté à la réalité des communautés inuit et des Premières Nations, selon plusieurs

Pistes d'action proposées :

Débureaucratiser les services

- Allouer plus de temps à l'intervention et à l'accompagnement des individus.
- Alléger et retirer certaines tâches administratives, notamment reliées à l'ouverture, à l'évaluation informatisée, à la fermeture ou au suivi standardisé des dossiers.
- Accroître l'autonomie professionnelle des actrices et acteurs en travail social.

Décentraliser la gestion du système

- Organiser les services généraux et de première ligne à l'échelle locale : valoriser la proximité, la localité et tenir compte des « dynamiques territoriales ».
- Élaborer un système de réponse aux besoins partant « de la base », ou « bottom-up ».
- Développer un système de « gouvernance partagée² » dans les territoires locaux.
- Reconnaître le droit des communautés inuit et des Premières Nations de définir leur système, selon leurs besoins.

² Collectif des partenaires en développement des communautés. [Contribution des apprentissages des États généraux en développement des communautés aux États généraux du travail social](#), septembre 2023.

<p>personnes et surtout les communautés concernées.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selon plusieurs personnes, actuellement, les techniciennes et techniciens en travail social ne sont pas reconnus à leur juste valeur par le réseau et à travers la société 	<p>« Affranchir » les services sociaux du secteur de la santé</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dédier un espace propre aux services sociaux dans la gestion de la santé. • Octroyer une plus grande autonomie et droit de parole au travail social. <p>Favoriser la complémentarité et la collaboration entre les actrices, acteurs et les organisations</p> <ul style="list-style-type: none"> • Favoriser la reconnaissance et l'inclusion des techniciennes et techniciens en travail social, dans le système professionnel. • Développer et promouvoir la collaboration entre les organismes communautaires, le Réseau de la santé et des services sociaux du Québec et les instances régionales et locales³. • Déléguer ou partager certaines tâches avec d'autres actrices et acteurs.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

³ Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. [Pour un travail social plus engagé](#). Mémoire présenté dans le cadre des États généraux du travail social, septembre 2023.

Le rôle essentiel des politiques publiques pour adresser les enjeux sociaux est reconnu par les actrices et acteurs en travail social, ainsi que par les utilisatrices et utilisateurs des services sociaux consultés. Néanmoins, les actrices et acteurs en travail social consultés mettent de l'avant quelques limites des politiques publiques, ainsi que des pistes d'action pour y faire face.

Des politiques publiques détachées des besoins des populations : la nécessité de rapprocher les communautés des processus décisionnels

Constats partagés :

- La grande majorité des personnes consultées estiment que les actrices et acteurs ne détiennent pas une place suffisamment importante dans les processus d'élaboration et de mise en œuvre des politiques publiques.
- La distance entre l'action des actrices et acteurs en travail social et les instances décisionnelles donne lieu à des politiques publiques qui présentent « souvent » un décalage avec « ce qui se passe sur le terrain » et qui semblent « détachées des besoins réels », particulièrement en regard des inégalités sociales, de la pauvreté, de l'itinérance, du logement et des changements climatiques.
- Les politiques sont « de plus en plus imposées », sans consulter suffisamment les groupes concernés; elles se construisent selon une logique « top down ».
- Les quatre principaux domaines d'intervention qui devraient être améliorés au Québec selon les personnes utilisatrices de services sont la pauvreté et l'exclusion sociale, la maltraitance envers les personnes âgées et vulnérables, la protection de la jeunesse et le soutien aux personnes proches aidantes.

Pistes d'action proposées :

Développer la solidarité collective en réunissant les voix des actrices et des acteurs en travail social :

- Développer un « véhicule collectif » pour, notamment, réunir les voix et réaliser une promotion publique du travail social et des changements requis pour assurer sa pleine contribution aux enjeux et défis de la société québécoise.
- Demander des amendements au projet de loi 15, pour y inclure notamment une vision globale de la santé, une décentralisation et une démocratisation du réseau, ainsi qu'une réduction des aspects favorables à la privatisation qu'il contient.
- Créer des associations professionnelles.

Rapprocher les communautés des instances décisionnelles. Plus précisément :

- Limiter les « échelons » du processus d'élaboration des politiques publiques pour rapprocher les besoins « du terrain ».
- Impliquer systématiquement les Premières Nations et les Inuit dans les processus décisionnels.

D. La formation initiale, la formation continue et la recherche en travail social

Le rôle de la formation initiale pour développer des aptitudes professionnelles et mettre les connaissances en pratique

Constats partagés :

- Le volet « pratique » de la formation initiale, à travers les cours, est fortement apprécié par l'ensemble des actrices et acteurs consultés. Plusieurs soutiennent toutefois que la formation initiale pourrait être encore mieux développée, afin de préparer suffisamment les professionnelles et professionnels à agir sur le terrain.
- Les stages sont perçus comme déterminants dans la formation initiale, pour la grande majorité des actrices et acteurs en travail social. Par contre, les conditions de réalisation des stages ne sont pas optimales, par la faible diversité de l'offre et leur non rémunération pour les personnes étudiantes.
- La complémentarité de la technique en travail social (TTS), pour son volet pratique, avec le baccalauréat, pour son volet davantage théorique, est fortement saluée.

Bonifications proposées :

- Valoriser l'intervention collective : inclure des notions stratégiques et pratiques pour encourager des actions de mobilisation, d'information et de conscientisation collective sur les grands enjeux sociétaux dont la crise climatique et la transition socioécologique.
- Miser encore davantage sur la formation pratique : mieux former et soutenir les superviseuses et superviseurs de stages, encourager la participation aux stages plus tôt dans le cursus de formation et développer une pédagogie participative à travers la formation pratique.
- Favoriser la complémentarité et améliorer les passerelles entre les programmes collégiaux et universitaires.
- Décoloniser les pratiques grâce à la formation : valoriser les savoirs et cultures autochtones, et reconnaître leurs besoins, enjeux et intérêts différents.

La formation continue comme vecteur de développement professionnel

Constats partagés :

- Les actrices et acteurs consultés expriment leur désir de se garder informés des avancées et d'enrichir leurs connaissances.

Toutefois, des limites sont observées :

- L'accès à la formation semble plus facile pour les travailleuses et travailleurs sociaux membres de l'Ordre

Bonifications proposées :

- Bonifier et diversifier l'offre de formation continue, en termes de contenu.
- Promouvoir l'apprentissage participatif.
- Créer des « partenariats » avec d'autres ordres professionnels, pour favoriser une offre diversifiée et complète.

<p>que pour les autres praticiennes et praticiens.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour la majorité des personnes, le temps et les coûts des formations sont des obstacles importants. • Selon plusieurs personnes, l'offre de formation continue manque de diversité. 	<ul style="list-style-type: none"> • Faciliter l'accès à la formation aux actrices et acteurs en travail social. Notamment, faciliter la libération rémunérée du personnel pour participer aux activités de formation continue.
<p>La place de la recherche scientifique dans l'enrichissement des pratiques et des réflexions collectives</p>	
<p>Constats partagés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour la majorité des personnes consultées, la recherche scientifique en travail social est très importante pour enrichir les pratiques d'intervention. <p>Toutefois, des limites sont observées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le manque de temps alloué en milieu de travail, tant pour contribuer à la recherche que pour prendre connaissance de ses résultats, freine l'intégration des savoirs pour un grand nombre d'actrices et acteurs en travail social. • Le financement de la recherche est trop faible pour lui permettre de jouer pleinement son rôle. • Le transfert des connaissances, de la recherche vers la pratique, n'est pas optimal. Un décalage est parfois observé entre la recherche et la pratique. 	<p>Bonifications proposées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valoriser davantage la recherche dans les milieux professionnels : créer des espaces de « discussion clinique » et de « croisement des savoirs ». • Offrir plus de soutien financier aux contributrices et contributeurs, notamment en facilitant l'accès à des bourses de recherches. • Contribuer à l'émergence d'un pôle de recherche (laboratoire ou centre de recherche, par exemple) sur le numérique et le travail social. • « Décloisonner les disciplines⁴ » pour créer un plus grand rapprochement entre les différents savoirs. • Rapprocher et conjuguer la formation continue et la recherche, pour faciliter le transfert des connaissances de la recherche vers la pratique. • Encourager une vulgarisation et une synthétisation des recherches pour faciliter leur compréhension et leur intégration par les actrices et acteurs dans les milieux de pratique.

⁴ Université du Québec à Rimouski. [Pour un travail social adapté aux défis du 21e siècle en termes de vivre-ensemble \(décolonisation des savoirs et des pratiques\) et d'urgence socioclimatique](#). Contribution de l'équipe de professeur.es en travail social de l'UQAR du campus de Lévis, 2023.

Table des matières

Crédits	2
À propos de l'INM	2
Pour nous joindre	2
Faits saillants	3
Table des matières	13
PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE PARTICIPATIVE	15
Mise en contexte	15
Objectifs poursuivis	15
Gouvernance des États généraux du travail social	16
Commissaires	16
Comité d'orientation	16
Comité de coordination à l'OTSTCFQ	17
L'Institut du Nouveau Monde (INM)	17
Étapes de la démarche de consultation	18
Thèmes	18
Publics cibles	19
Dispositifs de consultation	19
1. Questionnaire en ligne	19
2. Plateforme participative en ligne	20
3. Rencontres thématiques	20
4. Contributions écrites et audiences publiques	22
Analyse et rédaction du rapport	23
PRÉSENTATION DES RÉSULTATS	24
1. Thème A : La perspective en travail social	24
1.1. La justice sociale, la défense des droits humains, l'équité et la solidarité collective comme valeurs cardinales du travail social	25
1.2. L'hospitalo-centrisme du système de santé et des services sociaux	26
1.3. L'individualisation des problèmes sociaux comme frein à l'action collective et à l'intervention sur leurs déterminants sociaux de la santé	30
2. Thème B : Les pratiques en travail social	32
2.1. Perception des services sociaux par les utilisatrices, utilisateurs et leurs proches	33
2.2. La perte d'autonomie professionnelle : un effet pervers de la standardisation et de l'harmonisation des pratiques	38
2.3. L'intervention collective et les pratiques de proximité pour répondre au mieux aux défis émergents	39
2.4. Les nouvelles technologies : à investir pour accroître l'accès aux services, mais pas de manière systématique	41
3. Thème C : L'organisation des services sociaux au Québec et les politiques publiques dans le domaine social	43
3.1. Perception de l'organisation des services selon les utilisatrices, utilisateurs et leurs	

proches	43
3.2. Le système de santé et de services sociaux : une gestion centralisée et technocratique qui nuit au pouvoir d'action du travail social	46
3.3. Des politiques publiques détachées des besoins des populations : la nécessité de rapprocher les communautés des processus décisionnels	51
4. Thème D : La formation initiale, la formation continue et la recherche en travail social	55
4.1. Le rôle de la formation initiale pour développer des aptitudes professionnelles et mettre les connaissances en pratiques	55
4.2. La formation continue comme vecteur de développement professionnel	60
4.3. La place de la recherche scientifique dans l'enrichissement des pratiques et des réflexions collectives	62
Conclusion	64
Annexe 1 - Profil des personnes répondantes au questionnaire	65
Annexe 2 - Profil des personnes participantes à la plateforme Cocoriko	68
Annexe 3 - Programmation sommaire des rencontres thématiques	70
Annexe 4 - Portrait des personnes participantes aux rencontres thématiques	71



PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE PARTICIPATIVE

Mise en contexte

En 1998, l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, ci-après désigné « l'Ordre », en collaboration avec le Regroupement des unités de formation universitaire en travail social du Québec (RUFUTS), tenait des États généraux de la profession. Ceux-ci ont permis de lancer des initiatives importantes pour la profession de travailleuse et travailleur social, telles que le Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux ainsi que des interventions publiques plus soutenues sur les enjeux sociaux et les politiques publiques dans le domaine social. Ils ont également contribué à faire avancer les travaux menant à la Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines.

Depuis les derniers États généraux, de nouvelles réalités émergent; la société est confrontée à de grands bouleversements démographiques, économiques, climatiques, politiques et sociaux. Par le fait même, de nouveaux défis se profilent, tant pour la profession de travailleuse sociale et travailleur social que pour la discipline du travail social elle-même. Pour les praticiennes et praticiens, il est devenu plus difficile d'exercer et de concrétiser les valeurs et les principes qui fondent le travail social.

Dans ce contexte, l'Ordre a souhaité, en collaboration avec des partenaires du domaine du travail social, réunir l'ensemble des actrices et acteurs du travail social, dont les utilisatrices et utilisateurs des services, pour réfléchir et discuter des orientations collectives à prendre pour que le travail social puisse jouer pleinement son rôle dans les années à venir. Le 18 avril 2023, les États généraux du travail social (ÉGTS) ont été lancés avec pour objectif de façonner, ensemble, le travail social de demain. Les consultations ont été pilotées par l'Institut du Nouveau Monde (INM) et trois commissaires indépendants.

Objectifs poursuivis

Entre avril et octobre 2023, les États généraux du travail social (ÉGTS) ont eu pour objectif de mener une consultation publique sur les orientations à prendre pour que le travail social joue pleinement son rôle dans la société québécoise.

Gouvernance des États généraux du travail social

Tel que mentionné plus haut, l'INM et trois commissaires indépendants ont piloté les consultations des ÉGTS. La structure de gouvernance de cette démarche a également été composée d'un comité d'orientation, formé par la collaboration de plusieurs partenaires. Ceux-ci ont contribué à définir les grandes orientations des ÉGTS, et à mobiliser les actrices et tous les acteurs du travail social. Pour soutenir l'ensemble des travaux, un comité de coordination a été mis en place au sein de l'Ordre.

Commissaires

Mandat :

- Présider l'ensemble des consultations des ÉGTS;
- Assister aux consultations, entendre les propositions des actrices et acteurs du travail social consultés et alimenter leurs réflexions;
- Assurer la fidélité des résultats des consultations avec ce qui a été entendu;
- Aux termes des consultations, formuler des recommandations en vue des délibérations lors du grand Sommet à l'hiver 2024, qui réunira de nouveau les actrices et acteurs du travail social.

Personnes impliquées :

- Denis Bourque, professeur au Département de travail social de l'Université du Québec en Outaouais
- Ariane Émond, journaliste indépendante, animatrice et experte en consultation publique
- Nadine Vollant, travailleuse sociale émérite et directrice générale - services sociaux pour le Regroupement Mamit-Innuat

Comité d'orientation

Mandat :

- Participer à l'élaboration des orientations stratégiques et tactiques du projet;
- Suivre l'avancement du projet et s'assurer que les orientations sont respectées tout au long du processus;
- Entériner les différents travaux, conseiller et formuler des avis sur le processus de consultation, et faire des recommandations au comité de coordination;
- Éclairer le comité de coordination sur les enjeux ou risques que soulève la démarche en cours.

Membres :

- Nadia Cardin, Collectif des partenaires en développement des communautés
- Marie-Ève Chartré, directrice des admissions, OTSTCFQ
- Nathalie Delli-Colli, T.S., Table des directeurs des écoles de travail social

- Lesley Hill, gestionnaire à la retraite dans le domaine des services sociaux et conseillère spéciale, co-présidente des ÉGTS
- Isabelle LaBarre, T.S., étudiante à la maîtrise en travail social
- Carolane Larocque, membre du C.A., OTSTCFQ
- Pierre-Paul Malenfant, T.S., président du C.A., OTSTCFQ, co-président des ÉGTS
- Sylvain Montmarquette, Regroupement des enseignantes et enseignants des collèges en techniques de travail social du Québec (REECTTS) (jusqu'à mai 2023)
- Charles Lemieux, REECTTS (à partir de juin 2023)
- Élisabeth Tardif, étudiante au baccalauréat en travail social
- Sylvie Tremblay, Regroupement provincial des comités des usagers

Comité de coordination à l'OTSTCFQ

Mandat :

- Organiser et promouvoir la démarche;
- Recommander des orientations stratégiques au comité d'orientation;
- Déterminer les orientations tactiques du projet et élaborer le plan de travail;
- Définir les livrables, planifier les tâches et suivre l'avancement du projet au niveau opérationnel;
- Assurer la vigie des risques (cibler les impasses et les enjeux);
- Soutenir la production du contenu et les travaux;
- Créer des groupes de travail sur différents éléments de la démarche.

Membres :

- Geneviève Cloutier, T.S., courtière de connaissances, direction des affaires professionnelles (DAP)
- Alain Hébert, T.S., conseiller principal aux affaires professionnelles, DAP
- Danielle Lavoie, directrice des communications et des affaires publiques
- Peggy Medlej, T.S., chargée de projet, direction de la formation continue (DFC)
- Stéphanie Napky-Couture, conseillère principale affaires publiques, direction des communications et affaires publiques/Bureau de la présidence, (DCAP/BP)
- France Pedneault, avocate, directrice générale
- Marie-Lyne Roc, T.S., directrice des affaires professionnelles

L'Institut du Nouveau Monde (INM)

Mandat :

- Piloter, avec les commissaires, l'ensemble de la démarche de consultation;
- Proposer un plan de consultation et de communication au comité d'orientation et aux commissaires;
- Préparer les outils d'information et de communication;
- Réaliser et animer les activités de consultation;
- Soutenir le travail des commissaires dans l'exercice de leur rôle;
- Compiler les données récoltées lors des activités et rédiger un rapport de consultation.

Étapes de la démarche de consultation

Thèmes

Quatre grands thèmes ont structuré la démarche de consultation dans le cadre des ÉGTS. Les fiches thématiques sont disponibles sur la [page web des ÉGTS](#). Chacun des thèmes soulève des questions centrales :

A. La perspective en travail social

- Dans quelle mesure les valeurs, les principes et les finalités du travail social s'actualisent-ils dans les différents milieux de pratique, de formation ainsi que dans les façons de penser le travail social ?
- Dans le contexte actuel, les actrices et acteurs du travail social ont-ils la volonté et les moyens nécessaires pour aider la population à faire face aux défis et aux besoins sociaux actuels, en émergence et à venir ?
- Les pratiques en travail social tiennent-elles compte des besoins et des aspirations des personnes, des familles, des groupes et des collectivités ?
- Comment le travail social s'engage-t-il à favoriser l'émancipation et à combattre la pauvreté, l'exclusion ainsi que les inégalités sociales et environnementales ?

B. Les pratiques en travail social

- Le travail social est-il reconnu à sa juste valeur dans la société québécoise ? Si oui, en quoi ? Sinon, y a-t-il des pistes d'action pour favoriser la reconnaissance de sa contribution ?
- Les pratiques en travail social permettent-elles de rejoindre adéquatement les populations en contexte de vulnérabilité ? Comment miser davantage sur l'intervention de groupe et collective en travail social ?
- Quelle est la place des nouvelles approches (approche écosociale, décoloniale, etc.) et des nouvelles technologies dans l'intervention sociale (télépratique, intervention par messagerie texte, réseaux sociaux, etc.) ?
- Qu'est-ce qui explique la migration vers la pratique autonome et quels en sont les impacts sur la population ? Est-ce le signe d'un monde qui évolue, ou cela révèle-t-il un malaise plus profond ?

C. L'organisation des services sociaux au Québec et les politiques publiques dans le domaine social

- Les services sociaux actuels répondent-ils adéquatement aux besoins des populations ? Sont-ils suffisamment accessibles et priorités par les instances gouvernementales ?
- L'organisation actuelle des services sociaux facilite-t-elle la pratique du travail social ou en constitue-t-elle un obstacle ?
- Y aurait-il lieu de revoir le modèle d'organisation des services pour favoriser le déploiement équitable des deux missions, sociale et santé ?
- Les politiques publiques dans le domaine social au Québec répondent-elles

aux besoins de la population de plus en plus diversifiée ?

D. La formation initiale, la formation continue et la recherche en travail social

- Les formations initiales préparent-elles bien les praticiennes et praticiens en travail social à exercer avec compétence et à faire face aux nouvelles réalités sociales et aux enjeux organisationnels ?
- La formation continue, dans ses diverses modalités, est-elle suffisamment accessible à l'ensemble des praticiennes et praticiens en travail social et répond-elle à leurs besoins de développement professionnel ?
- Comment la recherche scientifique en travail social contribue-t-elle à enrichir les pratiques et à faciliter l'intervention des praticiennes et des praticiens en travail social ?

Publics cibles

La consultation s'adressait à l'ensemble des acteurs et actrices du travail social, que ces personnes soient utilisatrices de services en travail social, étudiantes, praticiennes, professionnelles soutenant la pratique du travail social (enseignantes, chercheuses, etc.), collaboratrices interdisciplinaires, représentantes d'organismes institutionnels et de la société civile dont les organismes communautaires. Les actrices et acteurs du travail social sont des personnes ou des organisations qui prennent une part active dans l'actualisation des champs d'action du travail social au Québec et/ou qui jouent un rôle important au regard de la place qu'occupe le travail social dans la société québécoise. Pour plus de détails sur ce que comprend le terme acteur et actrice du travail social, visitez la section du site web sur ce sujet à faconnerletravail.social/#ressources.

Dispositifs de consultation

La consultation s'est organisée à travers quatre dispositifs participatifs :

1. Un questionnaire, adressé aux utilisateurs et utilisatrices des services et à leurs proches (version en français et en anglais);
2. Une plateforme participative;
3. Quatre rencontres thématiques;
4. Un appel de contributions écrites et des audiences publiques.

Les personnes intéressées à participer à cette vaste démarche de consultation étaient invitées à parcourir la page web faconnerletravail.social, afin de prendre connaissance des fiches thématiques, ainsi que des moyens de participation. La prochaine section présente les dispositifs de consultation, leurs objectifs et le bilan de la participation pour chacun d'eux.

1. Questionnaire en ligne

Entre le 18 avril et le 24 juillet 2023, un questionnaire était accessible en ligne pour les utilisateurs et utilisatrices des services sociaux et leurs proches. L'objectif était de mieux comprendre l'expérience vécue par les personnes utilisatrices des services sociaux et l'impact de ceux-ci sur leurs conditions de vie. Les questions posées visaient à connaître leur

perception au sujet des services sociaux et des approches utilisées, à travers leurs expériences.

Au total, 605 personnes ont participé au questionnaire en ligne. 76,2 % de ce nombre ont répondu à l'ensemble des questions, pour un total de 461 questionnaires complétés. Parmi celles-ci, 331 personnes répondantes ont été en interaction avec les services sociaux dans les 3 dernières années. Dans le cadre de la consultation, l'analyse a considéré ces 331 questionnaires. Le profil des personnes répondantes est disponible en annexe 1.

2. Plateforme participative en ligne

La plateforme en ligne Cocoriko, accessible du 18 avril au 9 octobre 2023, mobilisait les praticiennes et praticiens, la communauté étudiante, ainsi que les professionnelles et professionnels soutenant la pratique en travail social. Cette plateforme visait à :

- Obtenir l'opinion des publics ciblés sur des sujets précis en vue d'alimenter la réflexion dans l'établissement des priorités de la profession et de la discipline;
- Documenter le niveau d'accord par rapport à certains problèmes ou certaines pistes d'action dans chacun des thèmes de consultation.

La récolte de l'opinion des participantes et participants a pris plusieurs formes : des questions ouvertes, des questions à choix multiples, ou des propositions, pour lesquelles les personnes étaient invitées à indiquer leur niveau d'accord. Sur la page de présentation des activités, une question centrale était affichée, pour guider leurs réflexions : comment le travail social pourra répondre de manière engagée aux enjeux et besoins d'une société en constante évolution et transformation ?

Les personnes répondantes ont pu émettre, entre autres, leurs avis sur la compréhension du travail social par la population en général, sur les facteurs qui influencent le développement de leur identité professionnelle et sur les valeurs qui animent leur engagement envers le travail social. Elles se sont également prononcées sur les changements à apporter à l'organisation des services sociaux ainsi que sur les pistes de solutions pour permettre une meilleure rétention des praticiennes et praticiens en travail social. Des éléments ont également été soulevés quant à la manière de former la relève pour qu'elle puisse faire face aux réalités sociales complexes et aux enjeux organisationnels actuels de même que sur la façon d'améliorer les conditions de stage et de supervision dans la formation initiale.

Au total, la plateforme Cocoriko a mobilisé 128 participantes et participants, pour un total de 772 votes récoltés. Un tableau qui présente le bilan de la participation et le profil des personnes participantes est disponible en annexe 2.

3. Rencontres thématiques

Quatre rencontres thématiques virtuelles ont été organisées en soirée, entre le mois de mai et octobre 2023. Pour ces activités, les praticiennes et praticiens en travail social, les professionnelles et professionnels soutenant la pratique en travail social, la communauté

étudiante et toutes autres personnes actrices du travail social étaient invitées à participer à l'une ou plusieurs rencontres de leur choix. Les rencontres avaient pour objectif d'offrir un espace de dialogue et d'échange des points de vue, afin d'approfondir les idées sur ces thèmes. Après une présentation du thème, les participantes et participants étaient divisés en sous-groupes, afin de créer un milieu propice aux échanges. Par la suite, les fruits des discussions étaient partagés en plénière, lors de laquelle les trois commissaires avaient l'occasion de poser des questions de clarification. La programmation sommaire des rencontres thématiques est disponible en annexe 3, ainsi que le tableau détaillé des profils des personnes participantes, en annexe 4.

Les objectifs pour chacune des rencontres étaient les suivants :

Rencontre thématique A : La perspective en travail social
Jeudi 18 mai, de 18 h à 20 h 30 - 34 personnes participantes

Objectifs :

- Faire l'état de situation du travail social par rapport à ses principes fondateurs et valeurs;
- Initier une réflexion sur les orientations à prendre pour actualiser les valeurs, principes et finalités du travail social contemporain;
- Initier une réflexion sur les orientations à donner au travail social pour qu'il remplisse pleinement son rôle au niveau de l'action collective.

Rencontre thématique B : Les pratiques en travail social
Lundi 5 juin, de 18 h à 20 h 30 - 47 personnes participantes

Objectifs :

- Apprécier les façons de faire en travail social, notamment les pratiques d'intervention de groupe et collective, pour rejoindre les populations en besoin et en contexte de vulnérabilité;
- Décrire comment certaines approches émergentes en travail social s'actualisent selon les divers milieux de pratique;
- Illustrer les apports, les défis et les enjeux de l'utilisation de la technologie dans les pratiques en travail social;
- Initier une réflexion sur les pistes d'action pour une meilleure reconnaissance de la contribution du travail social au Québec.

**Rencontre thématique C : L'organisation des services sociaux au Québec
et les politiques publiques dans le domaine social**

Jeudi 14 septembre, de 18 h à 20 h 30 - 86 personnes participantes

Objectifs :

- Valider l'état de situation relatif à l'autonomie professionnelle des praticiennes et praticiens en travail social dans l'organisation actuelle des services sociaux;
- Cibler des mesures à mettre en place à court, moyen et long terme pour améliorer l'organisation des services sociaux et de santé;
- Identifier le niveau d'implication des actrices et acteurs du travail social dans le développement, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques publiques dans le domaine social et entamer la réflexion sur le rôle qu'ils et elles devraient jouer.

**Rencontre thématique D : La formation initiale, la formation continue
et la recherche en travail social**

Lundi 2 octobre, de 18 h à 20 h 30 - 64 personnes participantes

Objectifs :

- Évaluer l'adéquation entre les compétences acquises en formation initiale et les compétences attendues sur le terrain des praticiennes et praticiens en travail social;
- Vérifier le niveau d'accessibilité des diverses formations continues et estimer dans quelle mesure elles répondent aux besoins de développement professionnel des praticiennes et praticiens en travail social;
- Connaître la place de la recherche scientifique dans les pratiques d'intervention des praticiennes et praticiens du travail social.

4. Contributions écrites et audiences publiques

Un appel de contributions écrites visait à rejoindre principalement les organisations et regroupements nationaux, bien que l'appel était ouvert à toute personne désirant soumettre une réflexion sur un des thèmes de la consultation. Les contributions écrites pouvaient prendre la forme de mémoires de plusieurs pages ou de commentaires de longueur variée. Les objectifs étaient les suivants :

- Valider, bonifier, enrichir l'état de situation fait pour chacune des fiches thématiques;
- Apporter des éléments de réponse aux questions présentées dans les fiches thématiques;
- Transmettre des propositions et des pistes d'action de manière claire.

Un guide et un gabarit de mémoire étaient disponibles sur la page web du projet. Les personnes et groupes pouvaient soumettre leurs contributions entre le 15 mai et le 17 septembre 2023. Au total, 55 contributions écrites ont été recueillies. L'ensemble des mémoires et des commentaires est disponible [en ligne](#) pour consultation.

En complément aux contributions écrites, des audiences publiques se sont déroulées les mercredi 25 et jeudi 26 octobre 2023. Vingt organisations ont eu l'occasion de présenter le fruit de leurs réflexions aux commissaires. Les audiences publiques ont été webdiffusées sur la page web des États généraux [façonnerletravail.social](https://www.quebec.ca/etats-generaux), où on peut retrouver l'[horaire](#) des deux journées de présentation ainsi que les [vidéos](#) de l'événement.

Analyse et rédaction du rapport

Pour rédiger cette synthèse, l'INM a procédé à l'analyse des résultats recueillis via les quatre dispositifs de consultation : le questionnaire en ligne, la plateforme participative Cocoriko, les rencontres thématiques, ainsi que les contributions écrites et audiences publiques. Les contributions des divers dispositifs sont analysées conjointement, à l'exception des données du questionnaire à l'intention des utilisatrices et utilisateurs de services en travail social, lesquelles sont présentées séparément, pour ce qui est du thème des pratiques en travail social.

Ce rapport ne présente pas l'intégralité des contributions à travers ces activités de consultation, mais une synthèse des grandes tendances, ainsi que certaines perceptions minoritaires mais évocatrices des divergences de points de vue parmi les personnes participantes. Pour certains sujets abordés durant les consultations, au-delà des constats partagés, des pistes d'action ont été proposées. Les résultats des consultations sont structurés à partir des quatre grandes thématiques qui ont guidé le processus de consultation, à savoir : la perspective en travail social, les pratiques en travail social, l'organisation des services sociaux au Québec et les politiques publiques dans le domaine social, ainsi que la formation initiale, la formation continue et la recherche en travail social.

Dans le processus d'analyse, ont été considérées tant la récurrence des opinions émises que la clarté de l'argumentation et des informations fournies pour déterminer l'importance à accorder aux différents points de vue. Des citations ont été choisies et incluses dans la synthèse pour leur valeur illustrative et représentative des propos échangés. Le mandat confié à l'INM n'incluait pas de vérifier si les commentaires des participantes et participants s'appuyaient sur des données vérifiées, ni d'en faire une évaluation factuelle. De même, il n'appartenait pas à l'INM de porter un jugement sur la pertinence des commentaires des personnes répondantes au questionnaire et participantes aux autres dispositifs de consultation, mais d'en faire la synthèse tout en faisant ressortir les tendances et les convergences.

La participation aux activités étant volontaire, les résultats représentent l'opinion des personnes s'étant exprimées et ne peuvent être généralisés à l'ensemble de la population du Québec. Toutefois, les résultats relaient les propos des personnes se sentant particulièrement concernées, de près ou de loin, par le travail social.



PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

« Le **travail social** est une pratique professionnelle et une discipline. Il promeut le changement et le développement social, la cohésion sociale, le développement du pouvoir d'agir et la libération des personnes. Les principes de justice sociale, de droit de la personne, de responsabilité sociale collective et de respect des diversités sont au cœur du travail social. Étayé par les théories du travail social, les sciences sociales, les sciences humaines et des connaissances autochtones, le travail social encourage les personnes et les structures à relever les défis de la vie et agit pour améliorer le bien-être de tous⁵. »

1. Thème A : La perspective en travail social

Pour une grande majorité de personnes, le travail social semble avoir perdu son essence, sa nature profonde. Alors que la justice sociale, la défense des droits humains, l'équité et la solidarité collective sont reconnues, par les personnes consultées, comme valeurs cardinales pour le domaine, en pratique, leur actualisation est rendue fort difficile. La consultation met en lumière le non-respect des droits sociaux par l'État et les services publics, l'intensification des inégalités sociales et l'importance d'améliorer les conditions de pratique pour agir sur les déterminants sociaux. Les transformations sociales actuelles appellent à considérer davantage les enjeux de transition socio-écologique et numérique, la perspective décoloniale en émergence, les droits sociaux, économiques et culturels, ainsi que le droit à la santé.

L'hospitalo-centrisme qu'induit le système de santé et des services sociaux engendre une médicalisation du travail social. Les effets sont constatables pour les personnes consultées : la vision biomédicale, la logique comptable et la pression d'efficacité de cette nouvelle gestion publique entrent en opposition avec les valeurs phares du travail social et tendent à individualiser les problèmes sociaux. Pour retrouver la perspective du travail social, il est important de redonner du sens aux interventions : valoriser la relation d'aide, le « care » et la défense des droits, promouvoir la prévention, l'intervention de groupe et collective, soutenir le rôle des organismes communautaires,

⁵ International Association of Schools of Social Workers. « Définition internationale du travail social », assemblée générale de l'IASSW, 10 juillet 2014.
https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/ifsw-cdn/assets/ifsw_111716-6.pdf

valoriser une perspective intersectorielle et recréer le lien de confiance qui s'est effrité entre la population et le domaine du travail social.

1.1. La justice sociale, la défense des droits humains, l'équité et la solidarité collective comme valeurs cardinales du travail social

Globalement, plusieurs estiment qu'il est complexe de situer le travail social par quelques valeurs seulement puisqu'il s'agit d'un domaine vaste qui repose sur plusieurs valeurs et principes importants.

Néanmoins, quelques valeurs et principes phares sont mis en lumière de manière récurrente et appuyée dans le cadre des consultations. Parmi ceux-ci, on retrouve le principe de justice sociale, ainsi que la défense des droits humains, l'équité et la solidarité, perçus comme cardinaux pour le travail social.

Les valeurs et principes suivants sont également mis de l'avant :

- Parmi les droits humains : les droits sociaux, économiques et culturels, ainsi que le droit à la santé
- L'autodétermination
- La justice sociale et environnementale
- L'écoute et l'ouverture
- Le respect et l'ouverture
- Le changement social
- L'accessibilité des services
- Le respect
- L'empathie
- L'entraide et la collaboration
- Le partage
- L'humanisme
- L'accompagnement avec la croyance dans le développement de tout personne, famille, groupe et communauté



La défense des droits est si importante. Le métier qu'on exerce est le métier le plus diversifié... On agit pour toutes les problématiques. On est un métier qui travaille beaucoup selon une approche systémique. C'est une belle richesse.



- Personne ayant participé à la rencontre thématique A.



Défendre les droits, c'est ça le travail social. Être l'avocat de quelqu'un qui n'a pas le droit de parler. Il faut oser pousser les valeurs.



- Personne ayant participé à la rencontre thématique A.



L'ouverture [est importante], car on se retrouve à travailler avec des gens qui ont des passés impressionnants. Il est important de garder cette posture malgré nos préjugés, peu importe leurs diagnostics.



- Personne ayant participé à la rencontre thématique A.



Aider la personne, l'aider à trouver son propre équilibre, en prenant en compte la globalité de la communauté et la globalité de son milieu. Ce regard est propre au travail social.



- Personne ayant participé à la rencontre thématique A.

1.2. L'hospitalo-centrisme du système de santé et des services sociaux

Selon plusieurs, le travail social s'est institutionnalisé et s'est éloigné des grandes valeurs et des grands principes qui portent le domaine. La grande majorité des personnes consultées constate une dissonance entre l'idéal que traduisent ces valeurs et leur actualisation au quotidien, dans la pratique du travail social au Québec dans un monde en constante évolution et transformation.

Parmi les facteurs nuisant à l'actualisation des valeurs du travail social, l'intégration de la santé et des services sociaux au sein d'un même système de gestion est perçue comme importante : le système induit une vision hospitalo-centriste qui nuit au rôle et au financement adéquat des services sociaux. L'hospitalo-centrisme est en partie reflétée par :

- Un « désengagement » de l'État envers le travail social, en particulier depuis la réforme de l'ancien ministre de la Santé et des Services sociaux, Gaétan Barrette (2015).
- La majorité des personnes estime qu'il y a une disproportion entre le financement étatique pour le domaine médical et le curatif, par rapport à celui dédié aux services sociaux et à la prévention. Le manque de ressources généralisé dans plusieurs milieux d'interventions a des impacts négatifs sur l'accessibilité de l'ensemble des services sociaux pour la population, selon plusieurs personnes.
 - À cet égard, pour le Centre de recherche sur les innovations sociales (CRISES), il est nécessaire de « consolider les services sociaux au Québec par un financement décent afin que tous et toutes aient accès à des services en temps voulu en adéquation avec leur situation⁶ ».

⁶ Centre de recherche sur les innovations sociales. [Mémoire soumis dans le cadre de la consultation des États généraux du travail social au Québec](#), 2023.

Parmi les effets de cet enjeu :

- Le financement par projet précarise le milieu communautaire : plusieurs organismes se sentent contraints à s'écarter des valeurs qui fondent leur mission afin d'obtenir des fonds, puisque le financement par projet ne permet pas la continuité des interventions dans le temps et que le financement de base en appui à la mission globale est insuffisant. Par ailleurs, leur autonomie d'action est parfois limitée par des « exigences technocratiques » par certains bailleurs de fonds⁷.
- La grande place accordée au domaine médical dans le réseau de la santé et des services sociaux réduit la place et le rôle du travail social. La priorisation de la santé physique brime la considération des enjeux sociaux des individus et des collectivités.



Il est difficile de faire valoir et d'affirmer son opinion professionnelle dans un système médical. Souvent, on n'est pas ou moins pris en considération par rapport à l'opinion professionnelle des autres intervenants, comme les médecins, les psychiatres ou les psychologues.



- Personne ayant participé à la rencontre thématique C.



Il y a une injustice épistémique où on priorise le discours de la santé et le discours des services sociaux se perd et devient brumeux; au second plan. On légitimise les besoins de santé : on envoie quelqu'un au CHSLD mais on ne prend pas en compte sa santé mentale, son droit à l'autodétermination... Il y a une perte de sens et de valeur associée à l'origine du travail social.



- Personne ayant participé à la rencontre thématique C.



On subit le désengagement de l'État : on doit se concentrer sur l'essentiel, donc les besoins des personnes en souffrent. [...] Faut-il se mettre en grève? Encore une fois, les personnes qu'on veut aider seront les plus touchées par une grève. On est dans un étau. On ferme les yeux sur les besoins... On s'en va vers un mur.



- Personne ayant participé à la rencontre thématique A.

Les personnes consultées constatent que l'approche hospitalo-centriste du système de santé et services sociaux médicalise le travail social. De plus, la nouvelle gestion publique (NGP) induit une technocratisation du travail social, une logique d'efficacité et de performance à outrance, ainsi qu'une détérioration des conditions de pratique :

⁷ Regroupement des enseignantes et enseignants des collèges en travail social du Québec. [Contribution aux États généraux du travail social](#), octobre 2023.

Une technocratisation du travail social

- Plusieurs observent, dans la gestion des services, une « logique comptable » : les besoins des individus et des groupes tendent à devoir « entrer dans les cases » des services offerts. Les causes sont définies dans une logique de symptômes et profils-types, ce qui s’oppose à l’approche systémique du travail social qui implique des valeurs « humaines » et « sociales »
 - Par son essence, le travail social doit pouvoir offrir des services adaptés aux besoins particuliers des individus et des groupes ; une approche « par » et « pour » les individus et les groupes.
- La gestion des services repose sur une « culture administrative », axée sur la reddition de compte. La reddition de compte représente une trop grande partie du temps du travail des acteurs et actrices du travail social et « déshumanise » la relation avec les usagers et usagères.
- Le fait d’avoir des services séparés par « problématique » limite la capacité d’intervenir auprès de la personne dans sa globalité. C’est une vision biomédicale qui se transpose mal à la réalité de l’intervention sociale, selon plusieurs.

Une logique d’efficience et de performance

- Des « impératifs administratifs » et des « indicateurs de gestion » s’imposent : les services octroyés doivent répondre à des cibles quantitatives, pour répondre au manque de ressources, par rapport à la demande grandissante de services⁸.
- La prévention, une des approches centrales en travail social, est bafouée par un système axé davantage sur le « traitement curatif » : les professionnelles et professionnels sont contraints « d’éteindre des feux », d’intervenir en urgence, plutôt que d’agir en prévention.
 - Le regroupement provincial des comités des usagers rappelle d’ailleurs que « l’aspect social est constitué davantage des « services » que des soins⁹ ».
On ne peut dès lors parler de « patients », mais plutôt « d’usagers ».
- Le terme « client » ou « patient » est souvent employé pour parler d’une personne accompagnée ou desservie; son utilisation crée une logique de « production » de service.
 - Le travail social mise sur une approche adaptée, globale, multidimensionnelle et centrée sur les besoins populationnels, plutôt que sur les objectifs et l’offre de services institutionnels basés sur une logique d’efficacité et de performance.

⁸ Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux (APTS). [L’organisation des services sociaux au Québec et les politiques publiques dans le domaine social](#), contribution thématique, 25 octobre 2023.

⁹ Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU). [Les services sociaux généraux au plus près des usagers](#), septembre 2023.



Les normes administratives sont venues baliser notre pratique... limiter notre autonomie. Cela a donc un effet, selon moi, sur le fondement du travail social.



- Personne ayant participé à la rencontre thématique C.



On essaie toujours de mettre les personnes dans des petites cases, il faut que les personnes correspondent à une norme et on n'essaie pas de voir la personne derrière, on donne un service mais on n'essaie pas de comprendre à quoi aspire la personne, c'est toujours global. [...] Il faut moderniser les choses : ça fait du bien de voir la personne en tant qu'individu.



- Personne ayant participé à la rencontre thématique A.



On est moins dans la rencontre avec une autre personne... On est moins dans un souci de faire connaissance avec quelqu'un et de décortiquer ou démystifier ensemble ce qui se passe. On est dans une notation, un chiffrer, pour atteindre un seuil clinique : quand la personne aura atteint un certain seuil, on pourra fermer le dossier et passer à un autre.



- Personne ayant participé à la rencontre thématique C.

Une détérioration des conditions de pratique

- Les professionnelles et professionnels doivent agir de manière rapide et ont donc moins de temps pour tenir compte d'un ensemble de facteurs de l'environnement de la personne, ainsi que pour répondre aux besoins des populations
- Ces professionnelles et professionnels subissent une grande charge de travail, laquelle engendre une « perte de contrôle de la pratique », pouvant mener à un épuisement professionnel.
- L'augmentation des congés de maladie dans les milieux de travail est constatée par plusieurs.
- L'indisponibilité ou le changement fréquent d'intervenantes ou d'intervenants nuit notamment à l'écoute et au développement d'un lien de confiance qu'ils et elles devraient établir avec l'individu ou le groupe accompagné. En particulier en protection de la jeunesse, la disponibilité et la stabilité de la personne intervenante est importante pour créer et maintenir un lien de confiance avec les jeunes¹⁰.

¹⁰ Collectif Ex-placé DPJ. [Mémoire présenté dans le cadre des États généraux du travail social](#), octobre 2023.

1.3. L'individualisation des problèmes sociaux comme frein à l'action collective et à l'intervention sur leurs déterminants sociaux de la santé

Pour la plupart des personnes ayant pris part aux consultations, la contribution du travail social dans la réponse aux problèmes et enjeux sociaux est « très importante ». Or, plutôt que d'être abordés selon une approche systémique, les enjeux sociaux tendent à être individualisés. Les personnes participantes constatent que :

- La domination des perspectives biomédicales et de « pathologie sociale » centrées sur le curatif excluent les approches sociales et globales.
- Plutôt que d'être abordés selon une approche systémique, les problèmes sociaux sont individualisés par une approche « checklist » : le système pousse les professionnelles et professionnels à placer les individus dans des cases alors qu'au contraire ces personnes « ne vont justement dans aucune case ».
- Cette individualisation limite la portée du travail social : la priorisation de l'intervention individuelle agit au détriment de l'action collective.
- Plusieurs personnes observent les effets de cette individualisation des enjeux, sur leur capacité à accomplir leur rôle de porteur de changement social et leur capacité à répondre aux besoins collectifs.



L'intervention collective auprès des communautés permet de soutenir l'affiliation sociale des personnes et des groupes vulnérables. L'approche individuelle ne peut, à elle seule, soulager la détresse de l'ensemble des personnes et des collectivités.



- Contribution écrite du Regroupement québécois des intervenantes et intervenants en action communautaire en CISSS et CIUSSS.

Selon la majorité des actrices et acteurs en travail social, pour prendre part au changement social et répondre adéquatement aux enjeux sociaux, il est important de redonner un sens collectif aux interventions et mieux se rapprocher avec les milieux de vie des personnes desservies. À cette fin, il est proposé de :

Accorder davantage d'importance à l'intervention de groupe et collective en complémentarité avec l'intervention individuelle

- Favoriser les pratiques de prévention en encourageant la proactivité des actrices et des acteurs en travail social. Reconnaître ce « pouvoir de créativité » : permettre l'innovation dans les pratiques.
- Appuyer les interventions sur une pratique réflexive : trouver des solutions et des alternatives en impliquant les individus et les collectivités au cœur du processus. Notamment, pour aborder la lutte aux changements climatiques et favoriser une transition socioécologique, l'intervention collective est nécessaire.

Promouvoir et reconnaître l'action des organismes communautaires

- « Poursuivre le travail de reconnaissance de l'action communautaire autonome et du travail social auprès des décideurs publics, des bailleurs de fonds et de la société en général¹¹ ».
- Reconnaître leur accessibilité, leur proximité avec les individus et les collectivités et leur approche « humaine ». Le milieu communautaire est en mesure d'assurer des services qui soient innovants et adaptés aux besoins et aux aspirations des collectivités et des individus.
 - Les organismes possèdent ainsi une capacité particulière à rejoindre et à entrer en communication avec les populations vulnérables, dont des jeunes en difficulté, et à développer l'intervention collective dans les pratiques.
 - L'autonomie propre au milieu communautaire permet la créativité des actrices et des acteurs du travail social pour répondre aux besoins des individus et des collectivités.

Mieux financer le milieu communautaire, afin d'améliorer les conditions de travail des actrices et acteurs et permettre le développement de leurs activités.

- Octroyer davantage de fonds au milieu communautaire, notamment pour alléger le temps de travail alloué aux demandes de subventions et à la reddition de compte et permettre aux praticiennes et praticiens de dédier leur temps aux interventions et à l'accompagnement des groupes et des individus.
- Réduire les exigences technocratiques établies par certains bailleurs de fonds, contraignant l'autonomie d'action des organismes communautaires.

Développer la perspective intersectorielle pour favoriser une approche globale et populationnelle

- Favoriser la synergie entre actrices et acteurs du travail social : briser le travail en silo qui s'est accentué dans les dernières années.
- Jouer un « rôle actif » dans la promotion des droits humains. S'engager collectivement à promouvoir, reconnaître et respecter les droits économiques, sociaux et culturels à travers les milieux de pratique¹².

¹¹ Table des regroupements provinciaux d'organismes communautaires et bénévoles. [Comment le travail social pourra-t-il répondre de manière engagée aux enjeux et aux besoins de la société québécoise en constante évolution et transformation : réflexions issues d'une démarche menée par la TRPOCB](#), septembre 2023.

¹² Regroupement des enseignantes et enseignants des collèges en travail social du Québec. [Contribution aux États généraux du travail social](#), octobre 2023.

Recréer le lien de confiance qui s'est effrité entre la population et le domaine du travail social

- Améliorer la compréhension du rôle du travail social : conscientiser la population au sujet de l'importance du travail social dans la réponse aux besoins individuels et collectifs.
- Informer et conscientiser la population sur les enjeux et phénomènes sociaux.
- Encourager la population à s'impliquer dans le changement social, à travers des mouvements sociétaux. Notamment, les réseaux sociaux sont un vecteur de mobilisation citoyenne important, de même qu'un moyen efficace de faire connaître le domaine.

2. Thème B : Les pratiques en travail social

Par son approche globalisante, le travail social a un impact positif significatif sur la qualité de vie des personnes utilisatrices des services sociaux et de leurs proches. Toutefois, ils et elles constatent une pression dans le milieu professionnel : la lourde charge de travail pour les praticiennes et praticiens et les délais d'attente pour accéder à un service, nuisent à la qualité de l'accompagnement qui est offert.

Les actrices et acteurs en travail social mentionnent la contribution spécifique des praticiennes et praticiens en travail social, notamment dans les équipes multidisciplinaires. Des collaborateurs interdisciplinaires soulignent que le travail social constitue un maillon important du filet de protection sociale des personnes en situation de vulnérabilité. Bien que le rôle des praticiennes et praticiens soit parfois mal compris et méconnu, leur présence dans divers milieux de pratique est largement évoquée. Par ailleurs, certaines personnes ayant participé à la consultation, mentionnent que l'encadrement de la psychothérapie par le système professionnel limite leurs interventions auprès des personnes ayant des problèmes de santé mentale.

Les intervenantes et intervenants entrevoient les mêmes enjeux d'accès aux services et de qualité. La standardisation des pratiques à travers le réseau de santé et de services sociaux restreint leur niveau d'autonomie professionnelle et, par le fait même, leur capacité à offrir des services adaptés aux besoins des populations. Pour pallier ces obstacles et rejoindre plus facilement les populations en situation de vulnérabilité, les actrices et acteurs consultés soutiennent l'importance de revaloriser la relation d'aide, l'intervention collective et la pratique de proximité.

2.1. Perception des services sociaux par les utilisatrices, utilisateurs et leurs proches

Portrait général de l'utilisation des services sociaux

Les utilisatrices, utilisateurs et leurs proches étaient questionnés au sujet de leurs expériences qui les ont menés à utiliser des services sociaux, les milieux fréquentés, les types de services reçus et l'accès à ceux-ci.

Principales difficultés qui ont amené à faire appel à des services sociaux :

- 17 % indiquent des difficultés personnelles ou relationnelles sur le plan familial ou social;
- 17 % indiquent la présence d'enjeux de santé mentale;
- 16 % soulignent des événements de transitions de vie, tels qu'une séparation, une perte d'emploi, ou la parentalité;
- 8 % indiquent l'isolement social;
- 6 % mentionnent une situation de pauvreté ou des difficultés socio-économiques;
- L'intimidation et la stigmatisation, la maltraitance, la protection de la jeunesse, la protection des majeurs inaptes, les enjeux de dépendance, l'itinérance, l'immigration, une maladie, un handicap, ou une perte d'autonomie, sont des difficultés qui ressortent à des taux de moins de 5 %.

Principaux milieux d'utilisation des services :

- 34 % indiquent un centre local de services communautaires (CLSC);
- 17 % ont fait appel à la pratique privée, telle qu'un cabinet ou un programme d'aide aux employées et employés;
- 12 % ont reçu des services d'un organisme communautaire;
- 12 % disent avoir reçu des services auprès d'un groupe de médecine familiale;
- 10 % ont rejoint un centre hospitalier;
- 15 % ont bénéficié de services dans d'autres milieux, tels qu'un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ), un centre de réadaptation (CR), ou un organisme public (services de police et correctionnels, établissements scolaires, etc.).

Accès aux services :

- 39 % ont été référés par une professionnelle ou un professionnel de la santé, tel qu'un ou une médecin, ou une infirmière ou un infirmier;
- 17 % ont rejoint par leur propre initiative un CLSC;
- 13 % ont contacté un cabinet privé;
- 31% indiquent avoir appelé le service téléphonique Info-Social, avoir rejoint un service via un programme d'aide aux employés, avoir été référé par un organisme communautaire, ou avoir fait leurs propres recherches.

Praticiennes et praticiens rencontrés :

- 78 % ont bénéficié des services d'une travailleuse sociale ou d'un travailleur social;
- 5 % ont rencontré une technicienne ou un technicien en travail social;
- 15 % ont rencontré une autre personne intervenante sociale;
- 2 % ne sont pas certains.

Types de services reçus :

- 87 % ont bénéficié de suivis individuels avec la praticienne ou le praticien;
- 10 % ont eu des suivis auprès de leur couple ou de leur famille;
- 3 % ont été accompagnés par un groupe de soutien;
- Moins de 1 %, soit une seule personne, a bénéficié d'un accompagnement pour un projet dans sa communauté.

Mode de prestation :

- 64 % ont reçu leurs services en personne;
- 19 % en virtuel;
- 18 % ont reçu des services en personne ainsi qu'en virtuel.

Confiance envers les praticiennes et praticiens en travail social

Les utilisatrices, utilisateurs et leurs proches étaient questionnés au sujet de leur niveau de confiance face aux praticiennes et praticiens en travail social, puis invités à partager les facteurs qui influencent ce sentiment.

Niveau de confiance face aux praticiennes et praticiens en travail social :

- 65 % des utilisatrices et utilisateurs des services et leurs proches indiquent avoir confiance envers les pratiques des professionnelles et professionnels en travail social;
- 18 % se disent neutres;
- 15 % soutiennent ne pas avoir confiance;
- 3 % indiquent ne pas savoir.

Plusieurs indiquent que leur niveau de satisfaction varie davantage en fonction des intervenantes et intervenants, que du travail social en général. Par exemple, une ou un professionnel qui démontre une écoute active, de l'empathie et une bonne compréhension de la situation inspirera confiance. Plusieurs mentionnent aussi que la capacité de la praticienne ou du praticien à démontrer sa capacité à répondre aux besoins de la personne influence le niveau de confiance.

Perception des pratiques en travail social : appréciation des services reçus

Les utilisatrices, utilisateurs et leurs proches étaient invités à partager leurs impressions générales à l'égard de divers aspects des pratiques en travail social. Bien que les impressions varient d'une expérience à l'autre, le manque de ressources et la charge de travail se font ressentir chez beaucoup de personnes répondantes. Plusieurs estiment que la qualité des services est affectée par la surcharge de travail des praticiennes et praticiens.

Le travail social est utile et important mais méconnu de la population

- Pour plusieurs, le travail social est perçu comme « très important », « utile » et « d'une aide précieuse » pour les personnes dans le besoin et plus vulnérables : la perspective externe des praticiennes et praticiens se voit comme un guide important pour améliorer les enjeux personnels et sociaux des individus;

- Alors que l'accès à une ou un psychologue du secteur public est difficile, le travail social est apprécié par plusieurs personnes pour ses outils en soutien psychologique;
- Le travail des praticiennes et praticiens devrait être mieux reconnu par la population : les pratiques en travail social ne sont pas bien comprises et valorisées par toutes et tous;
- Plusieurs constatent que le travail social est en mesure de s'adapter et d'évoluer au même rythme que la société;
- Plusieurs personnes saluent chaleureusement l'impact que peuvent avoir leurs pratiques sur les conditions de vie des utilisatrices et utilisateurs.

L'accès aux services est difficile et le roulement des intervenantes et intervenants nuit à la qualité des suivis

- Les services sont difficiles d'accès, en particulier dans le secteur public : un manque de personnel ou de ressources allonge le délai d'attente pour bénéficier de services et assurer un suivi adéquat;
 - Les personnes qui ont fréquenté le milieu privé et public disent avoir été davantage satisfaits des services dans le secteur privé, dû à l'attente beaucoup moins grande pour accéder à un service.
- Les effets du manque de praticiennes et praticiens par rapport à la demande sont constatés par plusieurs personnes : beaucoup de praticiennes et praticiens ont une charge de travail trop lourde par rapport à leur salaire, ce qui affecte leur niveau d'engagement dans leurs pratiques. Ils et elles paraissent « débordés » notamment par d'importantes contraintes bureaucratiques;
- Le changement fréquent de praticiennes et praticiens nuit à la qualité du suivi auprès d'une personne.

Le rôle et les approches des praticiennes et praticiens ne sont pas toujours bien compris ou communiqués

- Certaines personnes estiment ne pas avoir une bonne compréhension des approches adoptées par les praticiennes et praticiens en travail social. Le « manque de transparence » à l'égard des approches et des plans d'intervention des praticiennes et praticiens nuit à la confiance de certaines personnes envers le travail social;
- Quelques personnes soulignent également que la durée des rencontres est parfois trop limitée pour pouvoir répondre à leurs besoins.

La posture des praticiennes et praticiens est un levier important de confiance

- L'accueil des praticiennes et praticiens est salué par un grand nombre : ils et elles font généralement preuve de courtoisie et interviennent selon une approche de non-jugement, d'ouverture d'esprit, d'écoute active et de bienveillance;
- Plusieurs personnes indiquent que cette posture favorise leur niveau de confiance envers les praticiennes et praticiens en travail social.

Les compétences sont généralement au rendez-vous pour répondre aux besoins des personnes

Principaux éléments salués

- Un grand nombre de personnes reconnaissent que les praticiennes et praticiens en travail social possèdent un large éventail de compétences, grâce auxquelles ils et elles sont en mesure de prendre en considération l'ensemble de la situation afin de répondre aux différents besoins des personnes;
- Ces personnes démontrent une bonne expertise et une connaissance des ressources du milieu;
- Leur vue d'ensemble sur le dossier d'une personne, grâce au travail collaboratif avec d'autres ressources professionnelles, leur permet de jouer un rôle d'intervenante et d'intervenant-pivot;

Principaux enjeux soulevés

- La charge de travail des praticiennes et praticiens du secteur public semble supérieure à celle du secteur privé et nuit à la qualité des services reçus;
- Plusieurs estiment que les principaux enjeux se trouvent au niveau du système : les normes de l'Ordre tendent à limiter l'autonomie professionnelle. Celui-ci ne permet pas toujours aux travailleuses et travailleurs sociaux d'adapter leur pratique à des situations particulières. Les professionnelles et professionnels semblent parfois « impuissants » dans leur capacité d'initiative lors de leurs interventions et de leurs prises de décisions.

Impact du travail social sur la qualité de vie des individus



Le travail social est un domaine complexe et diversifié qui requiert constamment des adaptations de la part des personnes qui le pratiquent et de la part de leur ordre professionnel, s'il y a lieu. J'admire leur capacité à évoluer en même temps que les humains qu'ils accompagnent évoluent.



- Personne ayant participé au questionnaire en ligne.



Les pratiques de travail social sont essentielles pour la population. Elles sont par contre insuffisantes par rapport aux besoins dans la population ce qui amène des délais dans la prise en charge des situations, ou de l'épuisement chez les travailleurs sociaux.



- Personne ayant participé au questionnaire en ligne.

Accessibilité des services



Ma perception varie énormément s'il s'agit du réseau de la santé public ou les organismes communautaires. Elle est plutôt positive dans le communautaire, et beaucoup moins dans le réseau public. Mon expérience au CLSC fut d'être sur une liste d'attente durant neuf (9) mois, oui oui, pour obtenir des services en suivi de l'équipe psychosociale.



- Personne ayant participé au questionnaire en ligne.

Posture des praticiennes et praticiens : courtoisie, écoute et empathie



Ce sont des personnes de cœur dévouées envers leur communauté et ils ont un désir réel de venir en aide aux gens.



- Personne ayant participé au questionnaire en ligne.



Ce que j'aime des travailleuses sociales et travailleurs sociaux, c'est leur approche de non-jugement et d'ouverture que d'autres types de professionnels n'ont pas [...].



- Personne ayant participé au questionnaire en ligne.

Appréciation des services reçus : perspective des personnes accompagnatrices

Les proches des personnes utilisatrices des services étaient invités à indiquer leur niveau d'accord à l'égard des énoncés suivants. Globalement, les proches expriment leur satisfaction à l'égard des services sociaux reçus. La majorité des personnes s'estime plutôt d'accord ou entièrement d'accord avec le fait que les services sont adéquats et adaptés aux besoins, que les processus d'intervention leur fournissent de l'information et un accompagnement, que ceux-ci sont clairs et faciles à comprendre, et qu'aux termes des services, une amélioration chez la personne était constatée.

« J'ai senti que la personne que j'accompagnais a reçu des services adéquats et adaptés à ses besoins » :

- 14 % s'estiment « entièrement d'accord »;
- 38 % indiquent être « plutôt d'accord »;
- 26 % sont « plutôt en désaccord »;
- 20 % se disent « entièrement en désaccord »;
- 2 % indiquent qu'elles préfèrent ne pas répondre, ou la situation ne s'applique pas à leur cas.

« Comme proche, j'ai reçu de l'information et un accompagnement pendant le processus d'intervention » :

- 19 % s'estiment « entièrement d'accord »;
- 30 % indiquent être « plutôt d'accord »;
- 24 % sont « plutôt en désaccord »;
- 22 % se disent « entièrement en désaccord »;
- 5 % indiquent qu'elles préfèrent ne pas répondre, ou la situation ne s'applique pas à leur cas.

« Le processus d'intervention de la personne que j'accompagnais était clair et facile à comprendre » :

- 16 % s'estiment « entièrement d'accord »;
- 35 % indiquent être « plutôt d'accord »;
- 29 % sont « plutôt en désaccord »;
- 17 % se disent « entièrement en désaccord »;

- 4 % indiquent qu'elles préfèrent ne pas répondre, ou la situation ne s'applique pas à leur cas.

« J'ai vu une amélioration chez la personne que j'accompagnais » :

- 14 % s'estiment « entièrement d'accord »;
- 33 % indiquent être « plutôt d'accord »;
- 25 % sont « plutôt en désaccord »;
- 22 % se disent « entièrement en désaccord »;
- 6 % indiquent qu'elles préfèrent ne pas répondre, ou la situation ne s'applique pas à leur cas.

2.2. La perte d'autonomie professionnelle : un effet pervers de la standardisation et de l'harmonisation des pratiques

Au sein du système de santé et de services sociaux, les actrices et acteurs en travail social disent constater une standardisation et une harmonisation des pratiques professionnelles qui réduisent significativement, par le fait même, leur autonomie professionnelle. À la lumière des discussions, le faible niveau d'autonomie professionnelle constitue un obstacle majeur pour répondre adéquatement aux enjeux auxquels les populations font face, et adapter les services selon les besoins.

Pour la grande majorité des travailleuses et travailleurs sociaux, le contexte de pratique restreint leur autonomie professionnelle. La difficulté à exercer une autonomie professionnelle affecte la capacité à offrir des services qui puissent être adaptés aux besoins, aux intérêts et aux particularités individuels. Quelques constats sont partagés :

- Au-delà d'un impact sur l'autonomie professionnelle, plusieurs soulignent la difficulté d'exploiter leur « créativité » pour adapter leurs approches et pratiques aux contextes particuliers des groupes et des individus.
 - Plusieurs expriment leur sentiment « d'impuissance » face aux besoins des personnes et une difficulté à mettre entièrement de l'avant leurs compétences et « s'approprier » le processus d'intervention.
- Certaines praticiennes et certains praticiens disent parfois ressentir une forme de dissonance et faire face à des dilemmes éthiques : s'appuyer sur les valeurs fondamentales du travail social pour répondre aux besoins de l'individu ou du groupe, tout en restant loyaux aux exigences établies par l'employeur du réseau de la santé et des services sociaux.
- Pour plusieurs, un sentiment de « délinquance » survient du fait de déroger du cadre établi pour adapter des services à certains besoins.
 - Quelques personnes estiment être « en lutte constante contre le système » pour pouvoir accompagner adéquatement les individus, selon les valeurs du travail social.
 - Face aux divers besoins, il est difficile d'agir « by the book » : le cadre d'action doit être plus souple.

- Confrontés à la standardisation des pratiques, certains migrent vers la pratique autonome ou privée, pour retrouver un certain niveau d'autonomie professionnelle. Les actrices et acteurs consultés mettent le doigt sur quelques grands enjeux systémiques, expliquant ce phénomène : la dégradation des conditions de travail notamment occasionnée par la surcharge de travail et la pression de performance ou encore les impératifs administratifs, tel que discuté en section 1.1.



Avec les années, il y a eu une perte d'autonomie à cause des contraintes statistiques, notamment. Avant, la ou le travailleur social pouvait, par exemple, se déplacer avec une personne pour lui offrir des services. Cette dimension a beaucoup été évacuée ces dernières années, notamment avec les réformes.



- Personne ayant participé à la rencontre thématique C.

2.3. L'intervention collective et les pratiques de proximité pour répondre au mieux aux défis émergents

Face aux nouvelles réalités sociales, notamment le phénomène des changements climatiques et la nécessité d'une transition socio-écologique, les pratiques émergentes deviennent de plus en plus importantes pour offrir une réponse aux besoins et réduire les inégalités sociales. Également, le système de santé et de services sociaux, caractérisé entre autres par une médicalisation et une bureaucratisation des services, incite les actrices et acteurs du travail social à développer de nouvelles pratiques porteuses pour rejoindre les populations en situation de vulnérabilité.

Néanmoins, plutôt que de parler de pratiques émergentes, pour plusieurs actrices et acteurs consultés, il y a d'abord lieu de se réappropriier les approches déjà existantes qui fondent le travail social et qui ont perdu de leur essence. Revaloriser et promouvoir certaines pratiques devient essentiel pour exprimer leur identité professionnelle, mais surtout mieux répondre aux besoins sociétaux.



Quand on cherche trop l'innovation, on s'éloigne du fondement [du travail social] : l'humain. En passant d'une pratique innovante à une autre, on se dénature en tant que professionnel et en tant que travailleur social.



- Personne ayant participé à la rencontre thématique B.



Les pratiques de base du travail social doivent revenir au cœur des interventions. Travailler à partir des besoins d'une communauté, c'est la base. On ne réinvente pas la roue. On doit remettre en place ce qu'on connaît toutes et tous !



- Personne ayant participé à la rencontre thématique B.

Parmi les approches à revaloriser, les personnes consultées insistent davantage sur l'intervention collective et les pratiques de proximité :

L'action et l'intervention collective	
<p>Constats partagés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La majorité des personnes consultées souhaitent que l'intervention collective soit davantage promue dans la pratique. • L'intervention collective est vue comme « une pratique professionnelle qui s'appuie sur une vision globale et qui s'adresse en priorité à des populations affectées par des problèmes sociaux, dans une visée de changement social. [Elle] est pratiquée en soutien à une communauté géographique, d'identité ou d'intérêts, selon une approche ascendante [et] vise l'amélioration des conditions de vie, la réduction des inégalités sociales, le développement du pouvoir d'agir, la participation citoyenne, ainsi que l'inclusion sociale, en cohérence avec les valeurs de respect, d'autonomie, de solidarité, de démocratie et de justice sociale¹³ ». 	<p>Pistes d'action proposées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valoriser les approches de groupes pour certains domaines d'intervention, afin d'outiller plusieurs individus à la fois et développer la solidarité et l'entraide. <ul style="list-style-type: none"> ○ Par exemple, dans le cas de la prévention auprès des familles plus vulnérables, disposant moins de ressources, ou en contexte de négligence, créer des espaces pour rapprocher les familles, afin de faciliter le partage d'outils et la création de réseaux de soutien, pour la protection de la jeunesse. • Valoriser les pratiques novatrices qui favorisent la connectivité à la nature, pour rejoindre les individus et les groupes. <ul style="list-style-type: none"> ○ Notamment pour rejoindre plus facilement les jeunes, l'idée d'adopter des pratiques qui se déplacent vers les jeunes et qui implique l'environnement et la nature, est saluée. ○ Les interventions par le plein air permettent aussi de tisser des liens avec les Premières Nations et également de trouver des pistes d'action pour lutter contre les changements climatiques.

¹³ Regroupement québécois des intervenantes et intervenants en action communautaire en CISSS et CIUSSS. [Mémoire déposé dans le cadre des États généraux du travail social](#), septembre 2023.

Les pratiques de proximité

Constats partagés :

- La grande majorité des actrices et acteurs consultés estiment qu'il est primordial de valoriser et encourager les pratiques de proximité, qui se sont érodées dans les dernières années.
- Les pratiques de proximité permettent globalement d'éveiller l'aspect de collectivité et faire face à l'individualisation des enjeux.

À travers les pratiques de proximité, il est important :

- « [D']aller à la rencontre des personnes et des organismes sur le terrain (présence active) dans une perspective d'autodétermination des personnes, de réponse concertée face aux situations complexes et de développement des communautés¹⁴. »
- D'adapter les approches selon chaque contexte : chercher les bonnes approches et adapter la pratique et les services selon le profil et les besoins des individus.
- De tenir compte de l'apport des savoirs expérientiels des personnes concernées en intervention ainsi que des savoirs des communautés, notamment celles des Premières Nations et des Inuit.



J'aimerais que ces [nouvelles pratiques] émergent de la base... C'est ça, les approches émergentes !



- Personne ayant participé à la rencontre thématique B.

2.4. Les nouvelles technologies : à investir pour accroître l'accès aux services, mais pas de manière systématique

Plusieurs personnes reconnaissent des avantages à leur utilisation à travers les pratiques : les nouvelles technologies, telles que la télépratique et l'utilisation des messages textes facilitent l'accès aux services, en particulier pour les personnes vivant en régions éloignées ou dans un secteur plus isolé, ainsi que les personnes avec des horaires atypiques.

¹⁴ Institut du Nouveau Monde. (2023). *Fiche thématique. Thème B. Les pratiques en travail social. États généraux du travail social : Façonner le travail social de demain.* <https://inm.qc.ca/travailsocial/>.

Plus précisément :

- Les réseaux sociaux facilitent l'accès aux pratiques en travail social, notamment chez les jeunes qui sont très présents sur ces plateformes en ligne.
 - Entre autres, à travers une intervention par messagerie texte, un jeune peut se sentir plus à l'aise de demander ou de partager certains aspects qu'il ou elle n'aurait pas nécessairement abordés lors d'une rencontre en personne.
- Dans le contexte d'efficience du réseau, le numérique peut être un outil efficace pour « sauver du temps » dans les procédures administratives.
- Le partage d'informations pour sensibiliser et informer la population se fait facilement à travers les plateformes virtuelles.
 - Les technologies sont pertinentes dans un contexte d'enseignement et de formation de la population. Par exemple, la réalité virtuelle permet « de se plonger dans d'autres réalités » et de comprendre d'autres environnements.

Toutefois, selon plusieurs, le développement des technologies comporte quelques limites :

- Les échanges en virtuel ne permettent pas de valoriser le « côté humain », pourtant au cœur de la pratique en travail social. Le contact humain est perçu, pour beaucoup de praticiennes et praticiens, comme essentiel à la pratique.
 - Par exemple, les échanges en virtuel permettent d'aborder un problème, mais plus difficilement d'établir un lien de confiance.
 - Évaluer l'émotion des groupes ou des personnes s'avère plus difficile, voire impossible via la technologie. Ce mode d'intervention tend à « invisibiliser » le contexte et l'environnement de la personne.
 - L'esprit de communauté est moins ressenti : le virtuel tend à accroître l'isolement social, déjà un enjeu pour certaines personnes en situation de vulnérabilité. La place grandissante de la technologie accentue l'effritement de l'approche de proximité.
- À ce sujet, quelques personnes s'inquiètent de l'impact de l'intelligence artificielle : celle-ci ne peut pas remplacer les acteurs et actrices en travail social et leur capacité à faire preuve de jugement critique. Pour comprendre l'environnement social d'un individu ou d'un groupe, « on a besoin d'humains ».
- L'accessibilité aux technologies est à géométrie variable : les nouvelles technologies ne sont pas présentes dans tous les milieux d'intervention ou ne sont pas également développées dans l'offre de services.
- L'intervention en virtuel s'avère pertinente pour évaluer et assurer une réponse rapide, à court terme, à des personnes en crise, mais non suffisante pour assurer un suivi étroit par la suite et soutenir une personne en situation de grande vulnérabilité.
 - Les personnes en plus grande difficulté ont plus particulièrement besoin de pratiques adaptées selon leurs réalités; ce que la barrière technologique ne permet pas de faire.



Chez les jeunes, les réseaux sociaux sont tout : à la fois l'endroit où ils se confient, l'endroit où ils se font harceler et l'endroit où ils rejoignent des communautés.



- Personne ayant participé à la rencontre thématique B.

3. Thème C : L'organisation des services sociaux au Québec et les politiques publiques dans le domaine social

Selon les actrices et acteurs en travail social consultés, les récentes réformes du système de santé et de services sociaux nuisent à la capacité des intervenantes et intervenants à offrir des services adaptés aux besoins des individus et des groupes. Parmi les éléments discutés, quelques pistes d'action concernant l'organisation des services sociaux sont mises de l'avant : débureaucratiser les services, décentraliser et démocratiser la gestion du système, créer un système de gestion des services sociaux distinct de celui de la santé, ainsi que favoriser encore davantage la complémentarité et la collaboration entre les actrices, les acteurs et les organisations. Enfin, les services sociaux évoluent conjointement avec les politiques publiques, lesquelles permettent de répondre aux problèmes et enjeux sociaux. Cependant, les actrices et acteurs en travail social perçoivent souvent un décalage entre les politiques et les besoins réels des populations. Constatant un manque d'inclusion du travail social et des parties concernées au sein des processus d'élaboration des politiques publiques, rapprocher les communautés des instances décisionnelles et développer un véhicule collectif pour porter les voix font parties des principales mesures proposées.

3.1. Perception de l'organisation des services selon les utilisatrices, utilisateurs et leurs proches

Le questionnaire en ligne a permis de récolter les opinions des utilisatrices et utilisateurs des services sociaux et de leurs proches, au sujet de l'organisation des services sociaux au Québec et des politiques publiques dans le domaine social. Les constats sont les suivants :

Portrait des milieux fréquentés

Parmi les milieux offrant des services sociaux, les utilisatrices, utilisateurs et leurs proches fréquentent principalement les centres locaux de services communautaires, les centres hospitaliers, les organismes communautaires, les groupes de médecine familiale, ainsi que les cabinets privés. Par ailleurs, même si plusieurs personnes n'ont jamais fréquenté certains milieux, celles-ci disent connaître ces lieux.

Milieus fréquentés dans les trois dernières années pour recevoir des services sociaux :

Les centres locaux de services communautaires (CLSC)

- 45 % indiquent avoir utilisé les services sociaux de ce milieu à plusieurs reprises;
- 28 % ont utilisé les services sociaux de ce milieu au moins une fois;
- 24 % disent connaître ce milieu, mais ne jamais avoir utilisé ses services;
- 2 % mentionnent ne pas connaître ce milieu ou ses services sociaux.

Les centres hospitaliers (CH)

- 28 % indiquent avoir utilisé les services sociaux de ce milieu à plusieurs reprises;
- 19 % ont utilisé les services sociaux de ce milieu au moins une fois;
- 46 % disent connaître ce milieu, mais ne jamais avoir utilisé ses services;
- 7 % mentionnent ne pas connaître ce milieu ou ses services sociaux.

Les centres de services spécialisés, tels que les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), les centres de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ) et les centres de réadaptation (CR)

- 9 % indiquent avoir utilisé les services sociaux de ce milieu à plusieurs reprises;
- 5 % ont utilisé les services sociaux de ce milieu au moins une fois;
- 70 % disent connaître ce milieu, mais ne jamais avoir utilisé ses services;
- 16 % mentionnent ne pas connaître ce milieu ou ses services sociaux.

Les organismes communautaires

- 27 % indiquent avoir utilisé les services sociaux de ce milieu à plusieurs reprises;
- 15 % ont utilisé les services sociaux de ce milieu au moins une fois;
- 47 % disent connaître ce milieu, mais ne jamais avoir utilisé ses services;
- 11 % mentionnent ne pas connaître ce milieu ou ses services sociaux.

Les groupes de médecine familiale (GMF)

- 27 % indiquent avoir utilisé les services sociaux de ce milieu à plusieurs reprises;
- 16 % ont utilisé les services sociaux de ce milieu au moins une fois;
- 47 % disent connaître ce milieu, mais ne jamais avoir utilisé ses services;
- 10 % mentionnent ne pas connaître ce milieu ou ses services sociaux.

La pratique privée (cabinet privé, programme d'aide aux employés et autres)

- 26 % indiquent avoir utilisé les services sociaux de ce milieu à plusieurs reprises;
- 12 % ont utilisé les services sociaux de ce milieu au moins une fois;
- 49 % disent connaître ce milieu, mais ne jamais avoir utilisé ses services;
- 13 % mentionnent ne pas connaître ce milieu ou ses services sociaux.

Les organismes publics (services de police et correctionnels, établissements scolaires et autres)

- 18 % indiquent avoir utilisé les services sociaux de ce milieu à plusieurs reprises;
- 12 % ont utilisé les services sociaux de ce milieu au moins une fois;
- 54 % disent connaître ce milieu, mais ne jamais avoir utilisé ses services;
- 16 % mentionnent ne pas connaître ce milieu ou ses services sociaux.

Appréciation générale de l'organisation des services sociaux

Les participantes et participants au questionnaire étaient invités à exprimer leur niveau d'accord envers une série d'énoncés abordant l'organisation des services sociaux.

Accès aux services :

Délai d'attente pour recevoir un service : « Le délai d'attente pour recevoir un service dans ma région est raisonnable »

- 8 % des répondantes et répondants s'estiment « entièrement d'accord » avec cette affirmation;
- 22 % indiquent être « plutôt d'accord »;
- 26 % se disent « plutôt en désaccord »;
- 41 % mentionnent être « entièrement en désaccord »;
- 3 % préfèrent ne pas répondre.

Communications en cas d'insatisfaction : « Je sais où m'adresser si je désire transmettre mes commentaires ou mes insatisfactions par rapport à un services en travail social »

- 21 % des répondantes et répondants s'estiment « entièrement d'accord » avec cette affirmation;
- 24 % indiquent être « plutôt d'accord »;
- 26 % se disent « plutôt en désaccord »;
- 27 % mentionnent être « entièrement en désaccord »;
- 2 % préfèrent ne pas répondre.

Adaptation des services sociaux aux besoins de la population :

« Je crois que les services sociaux sont adaptés aux besoins diversifiés de la population »

- 12 % des répondantes et répondants s'estiment « entièrement d'accord » avec cette affirmation;
- 30 % indiquent être « plutôt d'accord »;
- 28 % se disent « plutôt en désaccord »;
- 27 % mentionnent être « entièrement en désaccord »;
- 3 % préfèrent ne pas répondre.

Appréciation des services :

Au sein des organismes communautaires : « J'apprécie utiliser les services sociaux des organismes communautaires »

- 27 % des répondantes et répondants s'estiment « entièrement d'accord » avec cette affirmation;
- 30 % indiquent être « plutôt d'accord »;
- 10 % se disent « plutôt en désaccord »;
- 6 % mentionnent être « entièrement en désaccord »;
- 27 % préfèrent ne pas répondre.

Au sein des CLSC : « J'apprécie utiliser les services sociaux d'un CLSC »

- 23 % des répondantes et répondants s'estiment « entièrement d'accord » avec cette affirmation;
- 33 % indiquent être « plutôt d'accord »;

- 16 % se disent « plutôt en désaccord »;
- 13 % mentionnent être « entièrement en désaccord »;
- 15 % préfèrent ne pas répondre.

Dans le milieu privé : « J'apprécie utiliser les services sociaux au privé »

- 16 % des répondantes et répondants s'estiment « entièrement d'accord » avec cette affirmation;
- 21 % indiquent être « plutôt d'accord »;
- 12 % se disent « plutôt en désaccord »;
- 17 % mentionnent être « entièrement en désaccord »;
- 34 % préfèrent ne pas répondre.

Perception générale des politiques sociales au Québec

Une série de domaines d'intervention en politiques sociales était présentée. Les utilisatrices, utilisateurs et leurs proches étaient invités à indiquer les trois domaines qui, selon eux, mériteraient d'être davantage améliorés au Québec.

Domaines d'intervention qui devraient être améliorés :

- **La pauvreté et l'exclusion sociale (20 %), la maltraitance envers les personnes âgées et vulnérables (17 %), ainsi que la protection de la jeunesse (16 %)** sont les trois principaux domaines d'intervention qui devraient être améliorés au Québec;
- De près, s'en suit le soutien aux personnes proches aidantes, qui récolte un appui de 13 % des participantes et participants;
- 7 % des personnes soulèvent les soins de fin de vie;
- 6 % indiquent la protection des personnes majeures inaptes;
- 5 % soulèvent les services de garde et la petite enfance;
- 5 % également indiquent les diversités culturelles et identitaires;
- 4 % des personnes indiquent le soutien au revenu des familles;
- Parmi les 7 % de personnes évoquant d'autres domaines d'intervention, la santé mentale, la santé physique et l'intégration des personnes immigrantes sont soulevés par un grand nombre de répondantes et répondants. Quelques personnes s'estiment indécises et plusieurs personnes mentionnent que, selon elles, toutes les politiques sociales pourraient bénéficier d'une bonification.

3.2. Le système de santé et de services sociaux : une gestion centralisée et technocratique qui nuit au pouvoir d'action du travail social

Pour la grande majorité des acteurs et actrices du travail social consultés, l'organisation actuelle des services sociaux, dans la foulée des récentes réformes du système de santé et de services sociaux, entravent leur capacité à offrir des services adaptés aux besoins des individus, des groupes et des collectivités.

Les personnes consultées partagent les constats suivants :

- Considérant les constats mentionnés en section 1.2., le système de santé et de services sociaux paraît « surcentralisé et trop souvent étranger » au travail et aux besoins des praticiennes et praticiens : ils et elles « sont en perte de repères vis-à-vis de leur profession, voire même de sens¹⁵ ». Par exemple, les « impératifs administratifs » et des « indicateurs de gestion » axés sur les résultats quantitatifs agissent en contradiction avec les indicateurs centrés sur les besoins populationnels et l'accompagnement qui peut être sur le moyen et le long terme, valorisés en travail social.
- Pour un grand nombre de personnes certaines tâches administratives, notamment reliées à l'ouverture, à l'évaluation informatisée, à la fermeture ou au suivi standardisé des dossiers, prennent une place importante dans la prestation des services au quotidien. La technocratisation des services alourdit la charge de travail des professionnelles et professionnels et diminue le temps alloué à l'intervention et à l'accompagnement des individus.
- Selon quelques personnes, le système de santé et de services sociaux place les médecins au-dessus des praticiens et praticiennes en travail social et engendre un sentiment de subordination.
- Selon plusieurs personnes, les travailleuses et travailleurs sociaux sont actuellement « bâillonnés » par des programmes qui s'imposent « par le haut » et en silo, ainsi que par une interprétation restrictive de l'obligation de loyauté envers l'employeur.
- Le système n'est pas adapté à la réalité des communautés inuit et des Premières Nations. Notamment, pour la Régie régionale de la santé et des services sociaux du Nunavik, certaines approches entrent en contradiction avec les valeurs et traditions inuit. Par exemple, « les Inuit veulent une approche familiale par la communauté, dans le respect de la culture et de la langue. Des services structurés conformes aux traditions¹⁶ » sont essentiels.
- Les conditions de pratique en protection de la jeunesse dont les roulement d'intervenantes et d'intervenants ont un impact sur la qualité des services et sur les interventions notamment dans l'établissement et le maintien du lien de confiance.
- Selon plusieurs personnes, actuellement, les techniciennes et techniciens en travail social ne sont pas reconnus à leur juste valeur par le réseau et à travers la société.



Les réformes du RSSS ont contribué à affaiblir son caractère public et universel, particulièrement en ce qui a trait à sa mission sociale.



- Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux (APTS).

¹⁵ Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux (APTS). [L'organisation des services sociaux au Québec et les politiques publiques dans le domaine social](#), 25 octobre 2023.

¹⁶ Régie régionale de la santé et des services sociaux du Nunavik. [Ikajugatigiinniq : s'aider les uns et les autres](#), 15 septembre 2023.

Par ailleurs, le récent projet de loi 15, qui commande la création de l'agence Santé-Québec, annonce une complexité additionnelle dans l'organisation des services sociaux :

- Les droits sociaux y sont affaiblis, selon le Regroupement des enseignantes et des enseignants des collèges en travail social du Québec (REECETS) : « sous prétexte de rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace, il pave littéralement la voie à la privatisation des services de santé, qui ne pourra qu'accentuer l'existence d'un système à deux vitesses et la négation effective du droit à la santé pour un nombre grandissant de Québécoises et Québécois ».
- Le projet de loi tend, par ailleurs, à s'éloigner de la vision globale du travail social, qui considère la santé des individus comme « un état de bien-être global, et non uniquement comme l'absence de maladie¹⁷ ».
- Il présente également une « perte potentielle de l'ancrage territorial¹⁸ », pourtant revendiquée par les actrices et acteurs du travail social.

Dans ce contexte, les actrices et acteurs du travail social mettent de l'avant les pistes d'action suivantes :

Débureaucratiser les services

- Allouer plus de temps à l'intervention et à l'accompagnement des individus.
- Alléger et retirer certaines tâches administratives, notamment reliées à l'ouverture, à l'évaluation informatisées, à la fermeture ou au suivi standardisé des dossiers, qui prennent actuellement une place « démesurée » dans la prestation des services au quotidien.
- Accroître l'autonomie professionnelle des actrices et acteurs en travail social.

Décentraliser la gestion du système

- Organiser les services généraux et de première ligne à l'échelle locale : valoriser la proximité, la localité et tenir compte des « dynamiques territoriales¹⁹ », propres à chaque territoire, afin de favoriser des services adaptés aux besoins différenciés.
- Reconnaître et évaluer adéquatement les besoins différenciés selon les territoires locaux (MRC, villes, quartiers).
- Élaborer un système de réponse aux besoins partant « de la base », ou « bottom-up », pour comprendre les besoins des personnes dans leurs milieux, dont

¹⁷ Regroupement québécois des intervenantes et intervenants en action communautaire en CISSS et CIUSSS. [Mémoire déposé dans le cadre des États généraux du travail social](#), septembre 2023.

¹⁸ *Idem*.

¹⁹ Collectif des partenaires en développement des communautés. [Contribution des apprentissages des États généraux en développement des communautés aux États généraux du travail social](#), septembre 2023.

les professionnelles et professionnels sont aux premières loges : « [...] soutenir la prise en charge des communautés locales par les communautés locales²⁰ ».

- Développer un système de « gouvernance partagée²¹ », dans les territoires locaux, pour agir plus efficacement sur les problèmes sociaux plus complexes : partager la responsabilité et les rôles.
 - Créer et soutenir des instances territoriales d'actrices et d'acteurs afin de trouver des stratégies de changement de manière collective, plutôt que d'agir seuls.
- Encourager le recours aux commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services du réseau de la santé et des services sociaux, qui permettent de favoriser l'accompagnement des personnes dans leur démarche.
- Reconnaître le droit des communautés inuit et des Premières Nations de définir leur système, selon leurs besoins.



L'émancipation des individus et des collectivités au Québec repose en grande partie sur le renforcement de leur capacité d'action. Cette notion essentielle implique de fournir des outils, d'offrir une formation, de sensibiliser et d'encourager la proactivité des acteurs et des organisations sur le terrain.



- Contribution écrite du Collectif des partenaires en développement des communautés.



Les services de proximité doivent comprendre une reconnaissance de l'autonomie des équipes locales et le pouvoir de gérer les budgets selon les objectifs que les équipes se seront fixés, et ce, en adéquation avec les besoins identifiés avec la communauté.



- Contribution écrite de la Fédération de la santé et des services sociaux (FSSS-CSN)



Il faut des services de proximité. Tout centraliser, c'est ignorer les demandes ! Il faut donner une autonomie aux CLSC, comme il y a 20 ans, [pour que] les travailleurs sociaux travaillent selon les besoins du village, du quartier. Il faut y revenir, sinon le travail social n'a pas de sens.



- Personne ayant participé à la rencontre thématique C.

²⁰ Fédération de la santé et des services sociaux - CSN. [Reconnaissance, résistance et transformation sociale collective. Vers une valorisation du travail social de proximité ancré sur les besoins locaux](#). Contribution écrite aux États généraux en travail social. 27 septembre 2023.

²¹ Collectif des partenaires en développement des communautés. [Contribution des apprentissages des États généraux en développement des communautés aux États généraux du travail social](#), septembre 2023.

« Affranchir » les services sociaux du secteur de la santé

- Dédier un espace propre aux services sociaux dans la gestion de la santé pour améliorer l'adéquation entre le travail social et ses valeurs, et ainsi mieux répondre aux besoins exprimés.
- Octroyer une plus grande autonomie et droit de parole au travail social pour reconnaître son rôle distinct de celui du secteur de la santé.

Favoriser la complémentarité et la collaboration entre les acteurs et actrices et les organisations

- Favoriser la reconnaissance et l'inclusion des techniciennes et techniciens en travail social dans le système professionnel.
 - Selon plusieurs personnes, actuellement, les techniciennes et techniciens en travail social ne sont pas reconnus à leur juste valeur par le réseau et à travers la société. Dans le domaine, les techniciennes et techniciens pourraient contribuer à certaines tâches qui sont liées présentement aux activités réservées des travailleuses sociales et travailleurs sociaux.
 - Pour plusieurs, il faudrait envisager intégrer les techniciennes et techniciens au sein du système professionnel et de l'Ordre.
- Développer et promouvoir la collaboration entre les organismes communautaires, le Réseau de la santé et des services sociaux du Québec et les instances régionales et locales²².
 - À cet égard, plusieurs personnes estiment que le milieu communautaire et celui du réseau doivent pouvoir agir de manière complémentaire mais distincte, dans le respect de l'autonomie et des pratiques spécifiques du communautaire.
- Déléguer ou partager certaines tâches avec d'autres actrices et acteurs et alléger la charge de travail qui fait pression sur les travailleuses et travailleurs sociaux afin de les attirer davantage et les retenir.
 - Notamment, en explorant la possibilité que d'autres professionnelles et professionnels puissent davantage être mis à contribution dans la réalisation des réévaluations psychosociales des personnes sous tutelle. À ce sujet, le Curateur public du Québec constate des retards « persistants » dans le traitement des demandes de réévaluations psychosociales des personnes sous tutelle, faute de personnel. Celui-ci propose « que l'Ordre encourage un plus grand nombre de travailleurs sociaux à obtenir l'accréditation requise pour faire des évaluations et réévaluations psychosociales dans le cadre de la tutelle au majeur ou du mandat de protection²³.

²² Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. [Pour un travail social plus engagé](#). Mémoire présenté dans le cadre des États généraux du travail social, septembre 2023.

²³ Curateur public du Québec. [Mémoire du Curateur public en vue des États généraux du travail social](#), 2023.

- Les activités réservées accentuent un phénomène de « surspécialisation », où les travailleuses et travailleurs sociaux sont « cantonné.es à des tâches extrêmement spécifiques qui leur sont réservées²⁴ ».
- Favoriser la collaboration entre différentes catégories d'actrices et d'acteurs.
 - Par exemple, des équipes locales peuvent être soutenues par des professionnelles et professionnels ayant une vision plus globale des enjeux et vice-versa. Ce travail collaboratif permet entre autres de partager et développer des pratiques efficaces.
 - Offrir « des espaces de co-développement à l'intérieur et à l'extérieur des milieux de pratique, afin de favoriser la création de liens et le soutien par les pairs », tel que proposé par l'Association québécoise des travailleuses sociales et travailleurs sociaux.
- Innover en matière de services sociaux, dont ceux de proximité reconnus en 2023 par le MSSS, favoriser des partenariats et développer des cadres collaboratifs avec les partenaires locaux dont les bibliothèques publiques au Québec²⁵, pour rejoindre plus facilement les populations vulnérables et créer des liens avec les communautés. Les bibliothèques publiques sont un lieu de socialisation qui offre « un potentiel d'action directe intéressant » rappelle l'Association des bibliothèques publiques du Québec.

3.3. Des politiques publiques détachées des besoins des populations : la nécessité de rapprocher les communautés des processus décisionnels

Conjointement à l'organisation des services sociaux, le rôle essentiel des politiques publiques pour adresser les enjeux sociaux est reconnu par les actrices et acteurs en travail social consultés.

Néanmoins, la grande majorité des personnes consultées estiment que les actrices et acteurs ne détiennent pas une place suffisamment importante dans les processus d'élaboration et de mise en oeuvre des politiques publiques, alors qu'ils et elles, œuvrant au cœur des enjeux sociaux, sont en mesure de cibler des besoins et des pistes de solutions pertinentes. Il est en particulier constaté que la portée de la mobilisation des acteurs et actrices en travail social est déficiente. Peu d'espaces sont offerts aux actrices et acteurs pour pouvoir partager leurs perspectives et faire émerger des réflexions communes. Plus précisément :

- Actuellement, un grand nombre d'actrices et d'acteurs consultés n'ont pas le sentiment de porter pleinement la parole collective au sein des processus décisionnels, qu'il s'agisse de politiques, d'orientations ou d'organisation des services.

²⁴ Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux (APTS). [L'organisation des services sociaux au Québec et les politiques publiques dans le domaine social](#), contribution thématique, 25 octobre 2023.

²⁵ Association des bibliothèques publiques du Québec. [Façonner le travail social en bibliothèque publique. Mémoire déposé dans le cadre des États généraux du travail social](#), septembre 2023.

- Débordés par leur grande charge de travail, les actrices et acteurs en travail social n'ont pas toujours le temps ou les moyens pour se mobiliser, que ce soit sur leur milieu de travail, ou à l'extérieur de leurs heures de travail.
- Un manque de visibilité de la profession et de reconnaissance de la part de la population est ressenti. Par exemple, bien qu'une certaine place soit accordée, dans les médias, aux enjeux relatifs aux intervenantes et intervenants du milieu communautaire, les praticiennes et praticiens du réseau de la santé et des services sociaux ne détiennent que très peu de visibilité dans l'actualité et la place publique plus globalement.
- Pour les communautés autochtones, les enjeux sont plus forts. Les barrières linguistiques sont particulièrement préoccupantes : l'accès à une communication ou une information en anglais, qui est une des deux langues les plus souvent parlées avec le français, en combinaison avec les langues autochtones^{26 27}.



Ces barrières linguistiques ont plusieurs conséquences directes. Elles comprennent notamment l'absence de représentants de notre organisation, ce qui se traduit par la sélection de personnes francophones, souvent non autochtones, au sein de divers comités ou groupes de travail.



- Contribution écrite du Conseil Cri de la santé et des services sociaux de la Baie James.

La distance entre l'action des actrices et acteurs en travail social et les instances décisionnelles donne lieu à des politiques publiques qui présentent « souvent » un décalage avec « ce qui se passe sur le terrain » et qui semblent « détachées des besoins réels », particulièrement en regard des inégalités sociales, de la pauvreté, de l'itinérance, du logement et des changements climatiques. Plus précisément :

- Elles sont « de plus en plus imposées » sans consulter suffisamment les parties concernées; elles se construisent selon une logique « top down ».
- Les délais entre la consultation des actrices et acteurs en travail social et la mise en œuvre des politiques publiques sont parfois très long; entre-temps, les enjeux « sur le terrain » évoluent.



Les problématiques sont tellement énormes que les acteurs doivent se créer une nouvelle dynamique. C'est à nous de la créer. Il faut du terrain, des équipes pluridisciplinaires, des échanges... il faut insuffler ce changement. Je garde espoir. À nous de créer des nouvelles dynamiques !



- Personne ayant participé à la rencontre thématique C.

²⁶ Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador. [Contribution écrite dans le cadre des audiences publiques des États généraux du travail social](#), 18 octobre 2023.

²⁷ Conseil Cri de la santé et des services sociaux de la Baie James. [General Estates of Social Work in Quebec: Written Contribution](#), 2023.



Je souhaite que les États généraux soient le moment où les agents de changement, que sont les travailleurs sociaux, se mobilisent pour dire qu'il est temps de prioriser le social. Il y a eu un « lead » entre les années 80 jusqu'au début des années 2000, où le Québec était en avance [par rapport aux autres provinces]. S'il n'y a pas de mouvement, on va perdre cette avance, et même reculer. Les travailleurs sociaux doivent revendiquer leur place pour porter la parole des gens dans le besoin.



- Personne ayant participé à la rencontre thématique C.

Afin de permettre aux politiques publiques de répondre adéquatement aux besoins des populations, il est proposé notamment de :

Rapprocher les communautés des instances décisionnelles

- Limiter les « échelons » du processus d'élaboration des politiques publiques pour rapprocher les besoins « du terrain », « privilégier une structure de service proche des usagers et de la population²⁸ ».
- Encourager la participation citoyenne : élaborer des politiques selon la logique centrale de « par et pour » les populations vulnérables, afin de « mettre à profit les savoirs expérientiels²⁹ ».
- Impliquer systématiquement les Premières Nations et les Inuit dans les processus décisionnels : favoriser la co-création et le co-développement des politiques et programmes.

Développer la solidarité collective en réunissant les voix des actrices et des acteurs en travail social

- Développer un « véhicule collectif » pour, notamment, réunir les voix et réaliser une promotion publique du travail social et des changements requis pour assurer sa pleine contribution aux enjeux et défis de la société québécoise.
 - Des regroupements tels que des associations permettraient aussi de donner de la visibilité au domaine dans la sphère publique et informer la population du rôle du travail social.
- Développer des « espaces permettant la prise de parole publique des praticiennes et praticiens terrain du Québec, afin de faciliter la prise de conscience sociétale des enjeux dont la profession est témoin³⁰ ».

²⁸ Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU). [Les services sociaux généraux au plus près des usagers](#), septembre 2023.

²⁹ Collectif Ex-placé DPJ. [Mémoire présenté dans le cadre des États généraux du travail social](#), octobre 2023.

³⁰ Association québécoise des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux. [Envol de l'AQTS : Prise de parole estivale des TS du Québec](#), septembre 2023.

- Demander des amendements au projet de loi 15, pour y inclure notamment une vision globale de la santé, une décentralisation et une démocratisation du réseau ³¹, ainsi qu'une réduction des aspects favorables à la privatisation qu'il contient.
- Encourager « la collaboration entre différents domaines, tels que la santé, l'éducation et l'emploi³² » afin de développer des politiques efficaces basées sur une « approche globale et intégrée ».



On devrait pouvoir faire remonter [nos besoins], à cause des kilomètres entre les dirigeants et les gens du terrain. Ils sont déconnectés.



- Personne ayant participé à la rencontre thématique C.



On entérine un système qui ne marche pas. Les nouveaux projets ne répondent en rien à nos besoins. De façon individuelle, on n'a pas de prise... On a besoin de moyens pour parler en collectif. La voix de la population est encore moins écoutée à cause de ce système. Les politiques nous mettent des bâtons dans les roues !



- Personne ayant participé à la rencontre thématique C.



Avec de la solidarité, de la collectivisation on doit agir sur les politiques publiques.



- Personne ayant participé à la rencontre thématique C.

³¹ Fédération de la santé et des services sociaux (FSSS-CSN). [Vers une valorisation du travail social de proximité ancré sur les besoins locaux](#), contribution écrite aux États généraux du travail social, septembre 2023.

³² Collectif des partenaires en développement des communautés. [Contribution des apprentissages des États généraux en développement des communautés aux États généraux du travail social](#), septembre 2023.

4. Thème D : La formation initiale, la formation continue et la recherche en travail social

Il est reconnu, par les actrices et acteurs en travail social consultés, que les programmes de formation universitaire en travail social ne permettent pas de former suffisamment de personnes diplômées pour répondre à la pénurie de personnel dans ce domaine au Québec. De plus, la formation universitaire initiale en travail social ne semble pas préparer toujours suffisamment la relève à agir sur le terrain (par exemple, les connaissances pratiques, les activités réservées, etc.). Les résultats des consultations suggèrent une réactualisation ou une révision de la formation en travail social en considérant l'importance de son volet pratique, des méthodologies de groupe et collective, celle des approches intégrées et holistiques, la défense des droits, la décolonisation, ainsi que la prise en compte des enjeux environnementaux, écologiques et numériques.

En ce qui concerne la formation continue, plusieurs constatent un accès à géométrie variable entre les membres de l'Ordre et les autres intervenantes et intervenants, mais aussi entre les milieux professionnels. Le temps et les coûts des formations constituent des obstacles importants. Pour bonifier la formation continue et faciliter son accès, il est proposé notamment de promouvoir l'apprentissage participatif, de valoriser la nature éthique, critique et réflexive au sein des milieux, de créer des partenariats avec d'autres actrices et acteurs. L'importance de la diversification de l'offre a été soulevée incluant des activités de formation spécialisées par exemple en protection de la jeunesse. Il a aussi été question d'avoir accès à une supervision professionnelle disponible et adéquate, ce qui sous-entend un soutien aux personnes qui supervisent. Il a été mentionné que toute forme d'accompagnement par les pairs en début de carrière est souhaitable.

Enfin, la recherche en travail social joue un rôle important, que ce soit pour légitimer le domaine, faire évoluer les pratiques ou partager les connaissances. Plusieurs personnes estiment cependant que la recherche n'est pas suffisamment développée. Il est proposé, entre autres, de la valoriser davantage dans les milieux professionnels et de favoriser la complémentarité des disciplines.

4.1. Le rôle de la formation initiale pour développer des aptitudes professionnelles et mettre les connaissances en pratiques

Les actrices et acteurs en travail social étaient invités à s'exprimer à l'égard des différents parcours de formation initiale, à savoir la technique, le baccalauréat, la maîtrise et le doctorat en travail social.

Les personnes consultées saluent plusieurs éléments de la formation initiale :

Les cours pratiques enrichissants

- Le volet pratique de la formation initiale est « enrichissant » sur le plan des aptitudes professionnelles : la formation pratique, conjointe à la théorie, devient essentielle pour favoriser l'adaptation des étudiantes et étudiants au milieu de pratique.
- Les cours pratiques offrent une bonne opportunité pour créer des mises en situation, pour explorer une variété de types d'intervention, selon divers contextes.
 - Plusieurs apprécient les « jeux de rôles », par des actrices et acteurs professionnels ou entre étudiantes et étudiants, afin de créer des mises en situation réalistes.
- La pratique la polyvalence des futures professionnelles et futurs professionnels, pour faire face aux divers milieux et aux diverses réalités sociales.
 - Selon plusieurs, les étudiantes et étudiants qui ont bénéficié de cours pratiques appliqués semblent plus outillés et moins anxieux lorsqu'ils intègrent un stage ou un milieu professionnel.
- Plusieurs soutiennent toutefois que le volet pratique dans la formation pourrait être encore mieux développé, afin de préparer suffisamment les professionnelles et professionnels à agir sur le terrain.

Les stages professionnalisants

- Les stages sont perçus comme déterminants dans la formation initiale, pour la grande majorité des actrices et acteurs en travail social : ils offrent un moyen efficace de mettre en parallèle les connaissances théoriques et pratiques des personnes étudiantes, ainsi que la réalité sur le terrain.
- Si ce n'est qu'à travers un rôle d'observatrice ou d'observateur, le stage offre rapidement aux étudiantes et étudiants un point de contact avec les milieux de pratique.
- Impliquées et impliqués dans le milieu, les étudiantes ou étudiants développent leurs compétences en communication et relations humaines, des aptitudes fondamentales en travail social.
- Par contre, les conditions de réalisation des stages ne sont pas optimales, par la faible diversité de l'offre et leur non rémunération pour les personnes étudiantes.

La technique et le baccalauréat en travail social complémentaires

- La complémentarité de la technique en travail social (TTS), pour son volet pratique, avec le baccalauréat, pour son volet davantage théorique, est fortement saluée. Ceux et celles qui ont eu cette opportunité se disent rassurés et satisfaits d'avoir combiné ces deux formations.
- Le baccalauréat permet de développer la pensée critique, l'ouverture d'esprit et le jugement professionnel, nécessaires en intervention.
 - Fait à noter que si plusieurs personnes trouvent intéressante l'idée d'un baccalauréat d'une durée de quatre ans, pour approfondir les compétences, d'autres estiment qu'à court terme, cela ne serait pas bénéfique pour répondre à l'enjeu de pénurie de main d'œuvre.
- Axée sur le volet pratique, la TTS favorise l'intégration rapide des étudiantes et étudiants sur le marché du travail.
 - Le nombre d'étudiantes et étudiants plus limité au niveau collégial offre un contexte favorable au partage de connaissances et à un accompagnement plus personnalisé de la part du personnel enseignant envers les étudiantes et étudiants : comparativement aux cours du baccalauréat qui peuvent regrouper des centaines d'étudiantes et d'étudiants, les cours de la TTS n'en regroupent que quelques dizaines.



Durant ma technique, j'ai aimé pratiquer à travers des interventions. Ça a permis de cibler nos forces, nos défis. Ça a été pratique pour après, pour commencer à travailler, et éviter de se retrouver confrontés à des situations auxquelles on ne s'attendait pas.



- Personne ayant participé à la rencontre thématique D.

Alors que la formation initiale en travail social doit se réactualiser et être révisée, les programmes contingentés de formation universitaire en travail social ne permettent pas de former suffisamment de personnes diplômées pour répondre aux besoins de recrutement de personnel au Québec.

Plus précisément, les personnes consultées proposent les pistes de bonification suivantes :

Valoriser l'intervention collective

- Inclure, dans les formations initiale et continue, des notions stratégiques et pratiques pour encourager des actions de mobilisation, d'information et de conscientisation collective sur les grands enjeux sociétaux dont la crise climatique et la transition socioécologique.

- Promouvoir, dans la formation initiale, les approches intégrées et holistiques, la défense des droits, l'intervention en contexte de violence conjugale, ainsi que la prise en compte des enjeux environnementaux, écologiques et numériques.
 - Notamment, le travail social « doit jouer un rôle de premier plan pour lutter contre les injustices environnementales et climatiques³³ », considérant leurs effets aggravants sur les inégalités sociales et les conditions de vie des individus, en particulier les plus vulnérables.
 - La lutte aux inégalités sociales doit être conjuguée avec la lutte contre les inégalités environnementales, étroitement liées. Il faut reconnaître l'interrelation entre les humains et la nature.

Miser encore davantage sur la formation pratique

- Mieux former et soutenir les superviseuses et superviseurs de stages, lesquels sont essentiels pour l'intégration des acquis chez les étudiantes et étudiants³⁴.
- Encourager la participation aux stages au plus tôt dans le cursus de formation, afin de mieux saisir le rôle et la réalité du travail social.
- Développer une pédagogie participative à travers la formation pratique :
 - Faire participer les étudiantes et étudiants à des simulations de cas.
 - Par exemple, inviter une ou un intervenant pour présenter son expertise, ses expériences et ses connaissances afin d'amorcer une réflexion collective, créer un lieu de rencontre et développer l'esprit de communauté.
 - Créer des cliniques de travail social en milieu universitaire, ou des programmes de préceptorat, notamment.

Favoriser la complémentarité et améliorer les passerelles entre les programmes collégiaux et universitaires

- Assurer une « uniformité, cohérence et stabilité » entre les programmes : les formations collégiale et universitaire bénéficieraient d'être davantage en communication entre elles, pour favoriser leur complémentarité.
 - Par exemple, favoriser l'octroi de crédits au baccalauréat, pour certains cours qui ont été effectués durant la TTS.
- Encourager les étudiantes et étudiants à combiner les études collégiales et universitaires, qui sont complémentaires.

³³ Sue-Ann MacDonald et al. [Contribution écrite](#). 2023.

³⁴ Regroupement des enseignantes et enseignants des collèges en travail social du Québec. [Contribution aux États généraux du travail social](#), octobre 2023.

Bonifier l'offre de stages

- Augmenter le nombre de lieux de stages à la formation collégiale et universitaire.
- Diversifier l'offre de stage : plutôt que de faire un stage dans un seul milieu, plusieurs estiment qu'il est pertinent d'explorer divers milieux.
 - Notamment, avoir des stages plus courts et plus diversifiés, pour « toucher différentes problématiques et clientèles ». Toutefois, certaines personnes rappellent que l'intégration dans un milieu nécessite un certain temps ; effectuer un stage de quelques mois n'est pas, dans tous les cas, suffisant pour s'y intégrer pleinement.
- Valoriser des stages participatifs, c'est-à-dire faire participer les étudiantes et étudiants aux interventions, plutôt qu'ils et elles soient seulement en observation.
- Valoriser le rôle des personnes qui assurent la supervision et les soutenir.
- Offrir des stages rémunérés.

Décoloniser les pratiques à travers à la formation

- Valoriser les savoirs, compétences et cultures autochtones, et reconnaître leurs besoins, enjeux et intérêts différents.
- Développer, de manière collaborative entre les organisations et les communautés autochtones, des cours obligatoires dans la formation initiale en travail social, tant au niveau collégial qu'universitaire, qui abordent et analysent les enjeux autochtones.
 - Ces cours s'inscrivent dans une perspective de sécurisation culturelle et de reconnaissance des peuples autochtones ; leurs contenus doivent être élaborés par les premiers concernés.
 - À cet égard, la Régie régionale de la santé et des services sociaux du Nunavik soutient, à ce sujet, qu'il est « essentiel que les intervenants allochtones reçoivent une formation sur les principes de la sécurisation culturelle et plus particulièrement un stage d'intégration ou d'immersion culturelle pré-embauche³⁵ ».
- Offrir des programmes de formation en anglais, pour rejoindre plus facilement certaines communautés et faciliter l'accès à la formation pour les personnes autochtones.
- Créer des « espaces de dialogue et de collaboration avec les communautés » autochtones.

³⁵ Régie régionale de la santé et des services sociaux du Nunavik. [Ikajuqatigiinniq : S'aider les uns et les autres](#), 15 septembre 2023.

4.2. La formation continue comme vecteur de développement professionnel

Les actrices et acteurs consultés expriment leur désir de se garder informés des avancées et d'enrichir leurs connaissances. Se former continuellement fait partie de leur rôle; il « va de soi » de « s'alimenter pour s'actualiser ».

Toutefois, l'accès à la formation continue est à géométrie variable entre la pratique privée et le réseau public, mais aussi à travers les régions et les milieux de travail. Il est également observé que :

- L'accès à la formation semble plus facile pour les travailleuses sociales et travailleurs sociaux que pour les autres praticiennes et praticiens qui ne sont pas membres de l'Ordre. Notamment, plusieurs techniciennes et techniciens en travail social se désolent de ne pas avoir la même possibilité d'accès à de la formation continue que les personnes membres de l'Ordre.
- Les coûts des formations sont un obstacle important : les formations sont, dans la plupart des cas, très dispendieuses. Certains employeurs, en particulier du milieu communautaire, n'ont pas les moyens financiers d'offrir de la formation à leurs employées et employés. Le fait de devoir déboursier de leurs propres poches décourage un grand nombre de personnes.
- Le temps est un enjeu important : déjà occupés par un horaire de travail généralement très chargé, il faut se former à l'extérieur des heures de travail. Pour plusieurs, ce facteur est décourageant.
- Bien que les formations en ligne favorisent leur accessibilité, plusieurs prônent les formations en personnes : celles-ci offrent un contexte de réseautage « informel », de partage de connaissances plus pointues et de codéveloppement, que l'on retrouve plus difficilement en virtuel.
- Selon plusieurs personnes, l'offre de formation continue manque de diversité.
- Plusieurs soutiennent que la supervision dans les milieux de pratique, notamment pour les personnes nouvellement formées ou ayant récemment intégré le milieu, est déficiente.

Plusieurs personnes soutiennent le besoin de repenser la structure de l'offre de formation en diversifiant ses sources et ses dispositifs, et de valoriser le codéveloppement. Plus précisément, il est proposé de :

Bonifier et diversifier l'offre de formation continue

- Créer des « partenariats » avec d'autres secteurs et ordres professionnels, pour favoriser une offre diversifiée et complète, assurer pleinement le « développement professionnel [et le] renforcement de la posture professionnelle³⁶ ».
- Aborder davantage la transition écologique à travers la formation initiale et continue. La crise climatique nécessite de revisiter certains des modes d'interventions : il est proposé « d'offrir des programmes de formation continue en intervention collective sur la transition écologique³⁷ ».
- Compléter la formation par une supervision ou un préceptorat obligatoire sur le milieu de pratique afin de favoriser le transfert et l'intégration des connaissances.
- Faciliter la libération rémunérée du personnel pour participer aux activités de formation continue.

Faciliter l'accès à la formation aux actrices et acteurs en travail social

- Faciliter la libération rémunérée du personnel pour participer aux activités de formation continue : offrir une compensation financière aux acteurs et actrices du milieu communautaire qui participent à une formation ou offrir certaines formations gratuitement, afin de former un plus grand nombre de personnes.
- « Intégrer les TTS au système professionnel selon les cinq critères définis à l'article 25 du Code des professions, notamment pour permettre un encadrement de leur pratique et leur accès à de la formation continue », tel que soutenu par le Regroupement des enseignantes et enseignants des collèges en travail social du Québec.

Promouvoir l'apprentissage participatif

- Créer des espaces et des lieux de rencontres et des « groupes de codéveloppement » sur une base régulière, pour offrir un contact entre jeunes et moins jeunes du domaine.
- Développer des communautés de pratique vivantes et en personne, pour valoriser le partage de connaissances et de savoirs.

³⁶ Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. [Pour un travail social plus engagé](#). Mémoire présenté dans le cadre des États généraux du travail social, septembre 2023.

³⁷ Pierre Laurence. [La formation initiale, la formation continue et la recherche en travail social](#). Chaire de recherche en développement des collectivités de l'UQO, 2023.

4.3. La place de la recherche scientifique dans l'enrichissement des pratiques et des réflexions collectives

Globalement, pour la majorité des personnes consultées, la recherche scientifique en travail social est très importante pour :

- Enrichir les pratiques d'intervention.
- « Légitimer » le travail social, en « structurant les interventions » et en « positionnant » le travail social en tant que discipline scientifique.
- Faire évoluer le travail social : la recherche ne sert pas uniquement la pratique; celle-ci offre un cadre analytique très important pour alimenter les processus décisionnels des politiques publiques.
- Conserver et transmettre les connaissances et l'expertise à travers les générations.
- Offrir un espace de réflexion commune et d'échanges des connaissances.



[Contribuer à la recherche] est une occasion d'être acteur de changement. C'est très utile. Quand je parle avec des chercheurs, ça me fait énormément réfléchir... Après, je ramène des questions en équipe pour en discuter. On devrait valoriser la recherche; échanger avec ce milieu pour améliorer nos pratiques !



- Personne ayant participé à la rencontre thématique B.

Néanmoins, plusieurs personnes estiment que la recherche scientifique n'est pas suffisamment « exploitée » et « diffusée » en milieu de travail. Plus précisément :

- Le manque de temps alloué en milieu de travail, tant pour contribuer à la recherche que pour prendre connaissance de ses résultats, freine l'intégration des savoirs pour un grand nombre d'actrices et acteurs en travail social.
- Le financement de la recherche est trop faible pour lui permettre de jouer pleinement son rôle.
- Le transfert des connaissances, de la recherche vers la pratique, n'est pas optimal. Un décalage est parfois observé entre la recherche et la pratique. Celles-ci devraient pouvoir s'alimenter mutuellement pour mettre de l'avant les enjeux et besoins sociaux. À cet égard, plusieurs estiment que la place des « savoirs médicaux » tend à prendre le dessus, dans la pratique, sur le travail social.

À cet égard, les pistes d'action suivantes sont proposées :

Accroître la recherche en travail social

- Valoriser davantage la recherche dans les milieux professionnels : créer des espaces de « discussion clinique » et de « croisement des savoirs », dans les milieux de travail, afin de promouvoir le partage des connaissances, des nouvelles recherches et alimenter les réflexions entre les actrices et acteurs du milieu.
- Contribuer à l'émergence d'un pôle de recherche (laboratoire ou centre de recherche, par exemple) sur « le numérique et le travail social ».
- Offrir plus de soutien financier aux chercheuses et chercheurs, notamment en facilitant l'accès à des bourses de recherches.
- Inviter les différents établissements du réseau de la santé et des services sociaux à se doter de balises claires afin de favoriser l'accès aux terrains et aux données par les chercheuses, chercheurs, étudiantes et étudiants de cycles supérieurs.

Faciliter la diffusion des résultats de recherche

- « Décloisonner les disciplines³⁸ » pour créer un plus grand rapprochement entre les différents savoirs. Par exemple, tenir des événements de « croisement des savoirs » pour mousser la formation continue, la mobilisation et la concertation tout en incluant le point de vue des personnes utilisatrices de services.
- Rapprocher et conjuguer la formation continue et la recherche, pour faciliter le transfert des connaissances de la recherche vers la pratique. La formation continue offre un levier d'action intéressant pour échanger sur la recherche en travail social et se « l'approprier ».
 - Pour plusieurs personnes, il faut comprendre la recherche « comme de la formation continue » : elle permet de garder les connaissances et savoirs « à jour » et de faire évoluer les pratiques.
 - La recherche est d'ailleurs un vecteur de connaissances pertinent pour contribuer au développement des offres de formation continue : elle offre un lien direct avec la pratique, la réalité du terrain, et la formation.
- Encourager une vulgarisation et une synthétisation des recherches pour faciliter leur compréhension et leur intégration par les actrices et acteurs dans les milieux de pratique.

³⁸ Université du Québec à Rimouski. [Pour un travail social adapté aux défis du 21e siècle en termes de vivre-ensemble \(décolonisation des savoirs et des pratiques\) et d'urgence socioclimatique](#). Contribution de l'équipe de professeur.es en travail social de l'UQAR du campus de Lévis, 2023.

Conclusion

De manière générale, les actrices et acteurs du travail social ont partagé leur inquiétude, voire leur désarroi, face à un État social et un système de santé et de services sociaux visiblement déboussolés. La dissonance entre les valeurs et principes fondamentaux du travail social, et ce qui est vécu à travers la pratique, est éloquente : le travail social semble avoir perdu son caractère engagé et l'éclat de sa caractéristique d'acteur du changement social et d'accompagnateur des collectivités. Dans ce contexte, comment le travail social peut-il répondre de manière engagée aux enjeux et aux besoins de la société québécoise en constante évolution et transformation ? Telle est la question centrale sur laquelle les actrices et acteurs ont réfléchi collectivement dans le cadre des États généraux du travail social.

Une forte volonté de redresser la situation s'est exprimée à travers les discussions; le travail social doit retrouver son sens. Le désir de défendre les droits humains, de lutter pour la reconnaissance de la valeur du travail social et de porter le changement social sont fortement ressortis. Pour ce faire, les actrices et acteurs soutiennent qu'il est nécessaire de redonner un sens collectif et de proximité aux interventions et favoriser l'autonomie professionnelle des praticiennes et praticiens. De même, pour la grande majorité des personnes consultées, placer l'humain au cœur des approches du travail social se voit primordial : débureaucratiser, décentraliser les services, ainsi que se défaire de la logique d'efficacité actuellement ressentie au sein du système de santé et des services sociaux.

Par ailleurs, les formations initiale et continue sont importantes pour former une relève de praticiennes et praticiens pouvant faire face aux réalités sociales complexes et répondre adéquatement aux enjeux et aux besoins des populations. Face à ce constat, la formation initiale nécessite une réactualisation, en considérant notamment l'importance du volet pratique, des méthodologies de groupe et collective, des approches intégrées et globales, de la défense des droits, de la décolonisation, ainsi que de la prise en compte des enjeux environnementaux, écologiques et numériques. Également, afin de faire évoluer les pratiques et de partager les connaissances, les actrices et acteurs en travail social insistent sur l'importance de faciliter l'accès à la formation continue et à la recherche, d'assurer une supervision professionnelle aux nouvelles praticiennes et aux nouveaux praticiens, ainsi que d'encourager la complémentarité des disciplines dans la recherche scientifique.

Le 18 et 19 janvier 2024, les actrices et acteurs du travail social se réuniront de nouveau, dans le cadre du Sommet des États généraux du travail³⁹. L'événement servira d'abord d'occasion pour les commissaires de la démarche de consultation de présenter leurs recommandations afin que le travail social puisse jouer pleinement son rôle de porteur de changement. D'autre part, le Sommet permettra aux actrices et acteurs présents de prendre part activement à une réflexion collective : se rassembler, partager une vision commune des changements souhaités et identifier des pistes d'action prioritaires, afin de façonner le travail social de demain.

³⁹ Pour consulter les informations et vous inscrire à cet événement, consultez la [billetterie en ligne](#).

Annexe 1 - Profil des personnes répondantes au questionnaire

Lien avec le travail social	Nombre de personnes
Accompagnent une personne qui a utilisé des services en travail social (proche membre de la famille ou personne significative) dans les trois dernières années.	139
Utilisent ou ont utilisé des services en travail social dans les trois dernières années.	192
Principale occupation	
Études	12
Travail	204
S'occupent de son ou de ses enfants ou d'un ou des proches	19
Sans emploi	31
À la retraite	65
Genre	
Femme	277
Homme	46
Non binaire	3
Bispirituel	1
Préfère ne pas répondre	1
Autre	3
Groupe d'âge	
15 à 24 ans	6
25 à 34 ans	22
35 à 44 ans	89
45 à 54 ans	81
55 à 64 ans	89

65 à 74 ans	35
75 ans et plus	9
Situation(s) particulière(s)	
Personnes issues de l'immigration (1re ou 2e génération), nées en dehors du Canada ou un de ses parents est né en dehors du Canada.	31
Membres des Premières Nations et Inuit	3
Font partie d'une minorité visible	10
S'identifient à la communauté 2SLGBTQIA+	26
Ont une limitation fonctionnelle	45
Aucune des affirmations précédentes ne s'appliquent	224
Préfèrent ne pas répondre	12
Région d'habitation	
Abitibi-Témiscamingue	5
Bas-Saint-Laurent	10
Capitale-Nationale	40
Centre-du-Québec	10
Chaudière-Appalaches	17
Côte-Nord	3
Estrie	28
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	6
Lanaudière	14
Laurentides	35
Laval	11
Mauricie	13
Montérégie	57
Montréal	59

Nord-du-Québec	3
Outaouais	10
Saguenay-Lac-Saint-Jean	10

Annexe 2 - Profil des personnes participantes à la plateforme Cocoriko

Principale occupation	Nombre de personnes
Travailleuse sociale ou travailleur social	46
Technicienne ou technicien en travail social	2
Agente de relations humaines ou agent de relations humaines	1
Chercheuse ou chercheur	4
Étudiante ou étudiant	12
Autre	15
Lieu d'exercice principal	
Cabinet privé	6
Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)	1
Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ)	5
Centre local de services communautaires (CLSC)	20
Centre hospitalier (CH)	3
Organisme communautaire	16
Organisme public (service de police et correctionnel, établissement scolaire, etc.)	12
Autre	16
Région de pratique	
Abitibi-Témiscamingue	2
Bas-Saint-Laurent	9
Capitale-Nationale	10
Centre-du-Québec	2
Chaudière-Appalaches	2

Côte-Nord	0
Estrie	5
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	3
Lanaudière	3
Laurentides	2
Laval	3
Mauricie	0
Montérégie	6
Montréal	24
Nord-du-Québec	1
Outaouais	2
Saguenay-Lac-Saint-Jean	1

Annexe 3 - Programmation sommaire des rencontres thématiques

Heure	Temps	Activité
INTRODUCTION ET PRÉSENTATION DU THÈME DE LA RENCONTRE (20 minutes)		
18 h	5 min	Ouverture et explication du déroulement de la rencontre
18 h 05	5 min	Projection de la vidéo relative au thème discuté Présentation des commissaires et de leur rôle
ÉCHANGES EN SOUS-GROUPES (90 minutes)		
18 h 10	5 min	Explications du déroulement des échanges en sous-groupes
18 h 15	70 min	Échanges en sous-groupes après un tour de table de présentation. Introduction et déterminer un rapporteur Échange autour des questions de consultation
	10 min	Pause
PLÉNIÈRE (45 minutes)		
19 h 35	45 min	Présentation par les rapporteurs volontaires des éléments-clés de leurs discussions. Après chaque présentation, les commissaires peuvent poser des questions d'éclaircissement et les réactions des participantes et participants aux autres groupes sont sollicitées pour compléter ou clarifier les perspectives.
Clôture (10 minutes)		
20 h 20	2 min	Question en ligne de clôture de type nuage de mots
20 h 22	8 min	Remerciements et échange de clôture avec les commissaires
20 h 30		Fin de la rencontre

Annexe 4 - Portrait des personnes participantes aux rencontres thématiques

Rencontres thématiques	Rencontre thématique A	Rencontre thématique B	Rencontre thématique C	Rencontre thématique D
Nombre total de personnes participantes	34	47	86	64
Région	Nombre de personnes	Nombre de personnes	Nombre de personnes	Nombre de personnes
Abitibi-Témiscamingue	0	0	1	0
Bas-Saint-Laurent	0	2	7	3
Capitale-Nationale	4	7	5	10
Centre-du-Québec	1	1	3	2
Chaudière-Appalaches	1	1	4	2
Côte-Nord	0	1	0	0
Estrie	2	5	5	2
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	1	0	1	1
Lanaudière	0	3	3	1
Laurentides	0	3	3	5
Laval	0	5	5	1
Mauricie	2	1	1	1
Montréal	15	13	28	15
Montérégie	5	4	9	9
Montréal	15	13	28	15
Nord-du-Québec	0	0	1	0
Outaouais	1	1	3	1
Saguenay-Lac-Saint-Jean	1	0	2	5
Statut				
Étudiante ou étudiant	4	3	9	8
Praticienne ou praticien	22	22	31	15
Professionnelle ou professionnel soutenant la pratique (oeuvrant en supervision, enseignement, formation, recherche)	4	15	13	22

Autre	4	7	28	13
Titre de l'emploi				
Agente ou agent de relations humaines	1	1	1	0
Technicienne ou technicien en travail social	0	0	1	1
Travailleuse sociale ou travailleur social	27	31	44	29
Autre	6	15	35	28
Principal lieu d'exercice				
Cabinet privé	2	2	7	2
Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)	3	1	2	0
Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ)	0	1	2	1
Centre de réadaptation (CR)	3	1	1	0
Centre local de services communautaires (CLSC)	9	15	22	8
Centre hospitalier (CH)	1	3	3	1
Groupe de médecine familiale (GMF)	2	1	1	2
Organisme communautaire	3	5	8	8
Organisme public (service de police et correctionnel, établissement scolaire, etc.)	1	6	13	9
Autre	10	12	22	27
Membre de l'OTSTCFQ				
Oui	28	36	42	37
Non	6	11	39	21



INM

5605, avenue de Gaspé, bureau 404
Montréal (Québec) H2T 2A4

Téléphone : 1 877 934-5999

Télécopieur : 514 934-6330

Courriel : inm@inm.qc.ca

www.inm.qc.ca