

## Description générale

### TITRE

Réflexion sur le travail de l'intervenant psychosocial en réponse à une demande d'aide

### OBJECTIFS D'ENSEIGNEMENT

Cette capsule vidéo est la première d'une série portant sur le processus d'intervention auprès d'une adolescente de 14 ans et de sa famille qui seront suivies par un centre jeunesse dans le cadre de la Loi sur la protection de la jeunesse. Elle illustre comment une demande d'aide doit être traitée. Les étudiants observent concrètement le savoir-être et le savoir-faire nécessaires chez un intervenant qui reçoit un appel de demande d'aide. Les 22 autres capsules présenteront les différentes situations en lien avec toutes les étapes de l'intervention jusqu'à sa conclusion. Cette série a été conçue pour les cours abordant le processus d'intervention ou la démarche clinique et l'observation.

### OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

Analyser la fonction de travail de l'intervenant psychosocial dans le cadre de la Loi sur la protection de la jeunesse

- Caractériser la fonction de travail et ses conditions d'exercice
- Examiner les tâches et les opérations liées à la fonction de travail
- Examiner les habiletés et les comportements socioaffectifs liés à l'exercice de la fonction de travail
- Prendre connaissance de la demande de services
- Examiner la mission des établissements et des organismes
- Effectuer une référence
- Examiner des problématiques d'adaptation psychosociale en situant la personne dans son développement et rechercher des facteurs d'influence liés à la compréhension de la problématique

- Dresser un profil comportemental préliminaire de la personne
- Évaluer une situation
- Formuler des recommandations ou émettre un signalement
- Adopter une conduite professionnelle conforme à l'éthique de la profession

## RÉSUMÉ

---

Les capsules vidéo du site Internet *lydia.ccdmd.qc.ca* servent à illustrer en classe, à l'aide d'un cas concret en centre jeunesse, les notions théoriques reliées au processus d'intervention. On peut aussi s'en servir dans le cadre de travaux écrits ou d'un travail de session pour décrire l'élaboration d'un dossier client et de travail. Elles permettent le transfert de connaissances avec le travail concret d'un intervenant psychosocial. Les étudiants utilisent la capsule pour amorcer une réflexion sur le savoir, le savoir-faire et le savoir-être requis chez un intervenant psychosocial qui répond à une demande d'aide, et ce, qu'il travaille soit pour l'organisme ciblé par la demande, soit pour celui qui formule la demande pour une personne à aider.

## DURÉE

---

Le travail est réalisé pendant le cours. L'enseignant pose des questions. À la suite du visionnement, l'étudiant répond aux questions, puis l'enseignant fait un retour en classe pour corriger l'exercice tout en alimentant les questionnements et en établissant des liens avec le domaine de l'intervention. Par la suite, l'étudiant devra rédiger une note évolutive sur le contenu de la capsule en la signant du nom de Marc Laroche, intervenant à la réception et au traitement du signalement.

## PRÉPARATION PÉDAGOGIQUE PRÉALABLE

---

L'étudiant doit avoir acquis déjà des notions théoriques sur la première étape du processus d'intervention, sur la réception et la clarification du mandat ainsi que sur la rédaction des notes évolutives. Il est important qu'il sache situer une demande d'aide en lien avec le mandat d'un organisme, les lois qui le régissent, son fonctionnement lors d'une demande d'aide, les conditions d'admission et d'exclusion et les suites données à une demande. Chacune des capsules propose un court texte explicatif. La plupart fournissent des liens théoriques et des informations supplémentaires sur le fonctionnement en centre jeunesse qui permettent d'approfondir la notion illustrée.

## HABILITÉS TECHNOLOGIQUES REQUISES

---

- Connaissance de base de l'ordinateur PC ou Macintosh et d'un logiciel de navigation

## MATÉRIEL REQUIS

---

- Ordinateur avec branchement Internet haute vitesse
- Logiciel de navigation
- Plugiciel Quicktime 7,0 canevas d'une feuille de notes évolutives

## AVANTAGES LIÉS À L'UTILISATION DES TIC

---

Les étudiants ont l'avantage, avec ce site Internet, d'avoir à la portée de la main les informations et séquences vidéo qui permettent de concrétiser les concepts étudiés. L'utilisation des TIC se révèle une excellente solution pour rendre les étudiants plus autonomes. Ils peuvent visionner les séquences vidéo à leur rythme ou les revoir.

L'enseignant peut préalablement télécharger gratuitement les vidéos qu'il désire utiliser.

## Déroulement pas-à-pas

---

Avant le visionnement de la capsule vidéo *Signalement de la travailleuse sociale du CLSC*, l'enseignant présente Lydia Théberge et sa famille et explique le but de la série des capsules vidéo.

### Qui sont Lydia Théberge et sa famille ?

Ce cas d'intervention en centre jeunesse est relativement complexe. Une démarche d'aide structurée est démontrée dans toutes ses subtilités à chacune des étapes du processus d'intervention.

- Lydia Théberge est une adolescente de 14 ans en difficulté. Rebelle et méfiante, elle a des comportements à risque et s'absente régulièrement de l'école. Sa mère est dépassée par la situation et elle ne réussit plus à encadrer sa fille. Elle a démissionné de son rôle parental. Le père de Lydia, avec les années difficiles qui s'accumulent depuis l'enfance de Lydia, s'est retiré de la situation en adoptant un style d'autorité laisser-aller.
- Le centre jeunesse reçoit un signalement de cette mère qui n'en peut plus, par l'intermédiaire d'une travailleuse sociale du CLSC qui a reçu la mère en consultation d'urgence.
- Vous accompagnerez Lydia et sa famille dans le parcours des services externes du centre jeunesse.

### But de la série des capsules :

Présenter à de futurs intervenants psychosociaux, ou à d'autres en début de pratique, un cadre d'intervention qui permet d'augmenter leur efficacité et leur crédibilité dans leur milieu.

- Plusieurs séquences vidéo illustrent le suivi externe de cette adolescente et de sa famille en centre jeunesse. Elles sont subdivisées selon chacune des étapes du processus d'intervention. Vous prendrez connaissance d'appels téléphoniques faits par différentes personnes, de rencontres effectuées et de différents rapports émis par des professionnels intervenant auprès de Lydia et de sa famille.
- Des exercices d'intégration permettront l'assimilation du processus d'intervention dans une perspective systémique.
- Tout au long de la session, vous devrez conserver toutes les données dans des dossiers (dossier client et dossier de travail). Ces informations vous serviront à intégrer les différentes étapes du processus d'intervention.
- Vous aurez à connaître et à comprendre Lydia. Votre défi sera de cerner adéquatement sa problématique, de déterminer ses besoins prioritaires, de cibler des objectifs réalistes et de trouver des interventions pertinentes qui aideront Lydia à progresser.

## Pour plus de renseignements

### AUTEURS

Nancy Daigle et Sylvain Lavertu

Établissement : Cégep de Sainte-Foy

Adresse électronique : [nancy.daigle@cegep-ste-foy.qc.ca](mailto:nancy.daigle@cegep-ste-foy.qc.ca) et [sylvain.lavertu@cegep-ste-foy.qc.ca](mailto:sylvain.lavertu@cegep-ste-foy.qc.ca)

## Exercice

### RÉFLEXION SUR LE TRAVAIL DE L'INTERVENANT PSYCHOSOCIAL LORS D'UNE DEMANDE D'AIDE

---

Avant même que Marc Laroche, l'intervenant psychosocial à la réception et au traitement des signalements, n'entre en poste, que devrait-il connaître sur son organisme, sur son fonctionnement, sur la Loi sur la protection de la jeunesse ?

Le centre jeunesse est-il un organisme de première, de deuxième ou de troisième ligne ?

Dans l'exercice de ses fonctions, qu'est-ce que Marc Laroche doit maîtriser quant à son savoir-faire ?

Quelles habiletés professionnelles pensez-vous essentielles pour un intervenant psychosocial à la réception et au traitement des signalements ?

Quels éléments devrions-nous trouver dans le formulaire d'accès aux services du centre jeunesse ?

Est-ce que Marc Laroche a commis des fautes professionnelles pendant la conversation téléphonique avec la travailleuse sociale du CLSC ?

Pour avoir une conduite professionnelle exemplaire, quels comportements Marc Laroche et la travailleuse sociale du CLSC doivent-ils adopter ?

Quelles habiletés professionnelles sont essentielles pour un intervenant psychosocial qui fait un signalement au centre jeunesse ?

Avec les informations reçues de la travailleuse sociale du CLSC, croyez-vous que le signalement peut être retenu ? Justifiez votre réponse.

Avec les informations reçues de la travailleuse sociale du CLSC, dressez un profil de la situation, de Lydia et de ses parents.

À partir de ces profils, quelles recommandations émettez-vous ?

Rédigez une note évolutive, au nom de Marc Laroche, qui respecte les normes.