



UNIVERSITÉ DE MONCTON
CAMPUS DE MONCTON

Faculté des arts et des sciences sociales

École de travail social

POLITIQUE EN MATIÈRE D'INTÉGRITÉ ET D'APTITUDES ACADÉMIQUES ET PROFESSIONNELLES

**École de travail social
Faculté des arts et des sciences sociales
Hiver 2020**

Table des matières

Généralités	3
Code de conduite de l'étudiante et de l'étudiant.....	4
Politique se rapportant à la confidentialité	8
Politique se rapportant aux retards et aux absences en milieu de stage.....	9
Procédure à suivre lors d'un retard à se présenter en milieu de stage	9
Procédures se rapportant aux absences en milieu de stage.....	9
Politique se rapportant à l'utilisation des technologies informatiques	10
Procédures en cas de situation problématique dans les cours.....	11
Procédure à suivre lors d'une absence à un cours.....	11
Procédure à suivre lors d'une absence à une épreuve de contrôle ou un défaut de remettre un travail.....	11
Procédure à suivre en cas de fraude.....	12
Procédures se rapportant à l'utilisation des appareils électroniques en salle de classe	12
Procédures se rapportant aux conflits dans le cadre de travaux réalisés en équipe.....	12
Procédures de résolutions de problème en cours de stage	14
Procédures appliquées en cas de difficultés	15
Résumé synthèse des procédures en vue de résoudre des situations problématiques présentées dans le stage	16

Généralités

Le travail social est une profession qui exige le respect de normes professionnelles et qui repose sur des valeurs et des principes inscrits dans un Code de déontologie¹. De ce fait, les étudiantes et étudiants de l'École de travail social doivent répondre à ces exigences autant sur le plan académique que professionnel. De plus, l'Association canadienne pour la formation en travail social (ACFTS) exige que tous les programmes accrédités en travail social se prévoient d'une politique sur l'aptitude professionnelle de façon à répondre aux normes d'agrément NB/M 2.4.4 et 2.4.5. Ces normes s'énoncent ainsi :

NB/M 2.4.4 L'unité de formation se dote d'une politique exigeant que l'exercice des responsabilités professionnelles des étudiants en travail social soit conforme aux codes d'éthique pertinents au travail social.

NB/M 2.4.5 L'unité de formation a une politique sur les aptitudes professionnelles requises de l'étudiant pour l'exercice du travail social. Les étudiants sont informés que des violations sérieuses ou répétées aux codes d'éthique applicables peuvent entraîner l'exclusion du programme sur la base de l'inaptitude à exercer la profession².

Ainsi, l'École a le devoir de mettre en place des dispositifs afin de s'assurer que les étudiantes et étudiants démontrent, à travers leurs comportements et leurs attitudes, les aptitudes requises afin de pouvoir être à la hauteur de la profession à laquelle elles ou ils se destinent. Les étudiantes et les étudiants doivent se conduire en tout temps comme des professionnelles et professionnels en formation.

Pour guider le cheminement des étudiantes et étudiants en travail social de l'Université de Moncton, la présente politique établit les attentes académiques et professionnelles. L'École de travail social s'attend à ce que les étudiantes et étudiants prennent connaissance de la politique et apprécient l'importance du respect des dispositions (clauses) qui y sont inscrites et l'appliquent tout au cours de leur formation professionnelle, tant dans les activités académiques que pratiques, y compris leurs stages. En cas de non-respect des éléments contenus dans la présente politique, la prise de décision dans chaque cas particulier s'appuiera, entre autres, sur le Code de déontologie du travail social.

L'étudiante ou l'étudiant doit ainsi respecter :

- les règlements et politiques de l'Université de Moncton;
- les politiques de l'École de travail social;
- le manuel de stage;
- les exigences relevées dans les plans de cours respectifs;
- les politiques et procédures de l'établissement dans lequel se déroule les stages I et II.

¹ Code de déontologie provenant de l'Association des travailleurs sociaux du Nouveau-Brunswick, 2007.

² Association canadienne de la formation en travail social. (2004) les normes d'agrément, p.9.

Code de conduite de l'étudiante et de l'étudiant

Le Code de conduite de l'étudiante et de l'étudiant en travail social de l'Université de Moncton s'applique dans les milieux académiques et pratiques.

En tant qu'institution de formation professionnelle, l'École de travail social doit se conformer, entre autres, aux lois existantes et aux politiques des associations professionnelles qui encadrent la pratique du travail social et la formation dans ce domaine afin d'assurer la protection de l'information et la sécurité des personnes avec lesquelles les étudiantes et les étudiants seront en contact au cours de leurs études. En ce sens, l'École de travail social doit faire un suivi du rendement étudiant tout au long de la formation. Les informations recueillies sont traitées de façon confidentielle de sorte à ne porter aucun préjudice à l'étudiante ou à l'étudiant.

Le Code de conduite guide le comportement et l'attitude professionnelle de l'étudiante et de l'étudiant. Elle ou il est tenu de se conformer au code de conduite en tout temps. Ce code de conduite de l'étudiante et de l'étudiant s'appuie, mais sans s'y limiter, sur le *Code de déontologie des travailleurs sociaux du Nouveau-Brunswick*.

Le Code de conduite vise à maintenir un climat d'apprentissage et de travail où sont respectés les droits, la dignité et la sécurité :

- des personnes accompagnées (individu, groupe, famille, collectivité, communauté);
- des étudiantes ou des étudiants / des stagiaires;
- des membres du corps professoral³;
- du personnel administratif et professionnel⁴ de l'École de travail social et de l'Université de Moncton;
- des accompagnatrices-terrain⁵ ou des accompagnateurs-terrain et des superviseuses ou des superviseurs de stage;
- des membres du personnel de tous les milieux de stage;
- des personnes qui s'intéressent au processus de jumelage des stages;
- et de toute autre personne impliquée de près ou de loin dans la formation en travail social.

³ Le terme « membre du corps professoral » désigne la professeure ou le professeur et la chargée ou le chargé de cours.

⁴ Le terme « professionnel » désigne la coordonnatrice des stages et la coordinatrice-adjointe des stages.

⁵ Le nom d'accompagnatrice terrain et accompagnateur-terrain est attribué à la personne qui ne détient pas un baccalauréat ou une maîtrise en travail social, mais qui accepte d'encadrer une stagiaire.

Engagement de l'étudiante et de l'étudiant

L'étudiante ou l'étudiant inscrit dans le programme de travail social s'engage à respecter le Code de conduite de l'École de travail social. Le Code de conduite doit être respecté durant tout le parcours académique de l'étudiante ou de l'étudiant à partir de son entrée au programme jusqu'à sa sortie, soit par l'abandon ou par l'obtention du diplôme. Il s'applique également lors des activités reliées à la formation pratique. Ces activités comprennent le processus de placement, la période de placement et l'évaluation du parcours de stage.

De façon générale en :

- maintenant une conduite professionnelle et en agissant en toute intégrité dans le plein sens de ce que prévoit le Code de déontologie;
- étant responsable de ses apprentissages, de ses choix, de ses comportements et de ses attitudes ainsi que de leurs conséquences;
- s'engageant tout au long de sa formation à répondre aux exigences académiques établies par l'Université de Moncton et l'École de travail social;
- respectant les valeurs et les principes de la profession du travail social.

Et plus spécifiquement en :

- considérant ses collègues de classe, les professeures et professeurs, les accompagnatrices-terrain ou les accompagnateurs-terrain, les superviseures ou les superviseurs et le personnel de l'École et de son milieu de stage avec respect, honnêteté, courtoisie et équité;
- démontrant de l'intégrité et de l'honnêteté académique;
- étant engagé dans sa trajectoire académique en travail social. Elle ou il doit être de bonne foi en s'efforçant de démontrer une attitude positive et enthousiaste de façon à participer activement à son cheminement académique et professionnel;
- démontrant des comportements et attitudes appropriés en classe, en s'assurant de ne pas nuire à l'engagement et à la motivation des autres étudiantes et étudiants ainsi que des professeures et professeurs ou des accompagnatrices-terrain et accompagnateurs-terrain ou la superviseure et le superviseur de stage. Elle ou il doit également être en mesure d'accepter la rétroaction constructive;
- manifestant le respect de soi, du personnel de l'École, des collègues de classe et de travail, de la profession et de l'Université;
- étant responsable, dans le cadre des stages, d'accompagner toutes les personnes et populations avec qu'elle ou il est appelée à travailler avec respect en favorisant son autonomie et ses droits et en respectant le caractère unique de leur situation, sans jugement;

- utilisant de façon professionnelle et adéquate les réseaux sociaux et les technologies informatiques tout au long de leur formation académique et professionnelle, tant dans un contexte de classe ou de stage, ainsi que dans leur vie personnelle (voir la politique se rapportant à l'utilisation des technologies informations dans les pages suivantes);
- respectant la confidentialité des informations obtenues concernant les personnes qu'elle ou il accompagne dans le cadre d'un service professionnel (voir la politique se rapportant à la confidentialité dans les pages suivantes);
- s'assurant, si elle ou il rencontre des problèmes personnels, de prendre les mesures qui s'imposent, de façon à éviter que sa formation académique et pratique en fasse les frais; *si elle ou il éprouve des difficultés qui affectent son bien-être ou son état de santé mentale, elle ou il peut contacter le Service de santé et psychologie ainsi que les services d'intervention en violence à caractère sexuel en téléphonant au (506) 858-4007 pour recevoir des services gratuits et confidentiels;*
- s'assurant, si elle ou il nécessite des mesures d'adaptation, de prendre les démarches qui s'imposent, de façon à éviter que sa formation académique et pratique en fasse les frais ; *il est attendu qu'une personne étudiante ayant un diagnostic et des besoins de services particuliers rencontre la coordonnatrice des stages et/ou la professeure ou le professeur afin de discuter de la lettre et des autres documents préparés par le Service d'accès et de soutien à l'apprentissage précisant les mesures recommandées, tel que prévu dans le Protocole relatif aux mesures d'adaptation élaboré par les membres de l'École de travail social disponible sur le site web de l'École de travail social;*
- respectant toutes les démarches concernant les processus liés aux stages et en s'assurant de ne pas nuire aux possibilités de stage pour ses collègues de classe, de ne pas créer un conflit d'intérêt avec les milieux et de faire honneur à l'École de travail social dans ses échanges avec les divers milieux partenaires, comme le prévoit les consignes dans le manuel de stage. *Si elle ou il a des préoccupations, elle ou il se doit de discuter la coordonnatrice des stages.*

De plus :

- Elle ou il ne doit pas participer, tolérer, ou être associée à des activités malhonnêtes, à l'exploitation d'une personne accompagnée, à entreprendre des relations sentimentales ou des contacts sexuels avec une personne accompagnée, à de la fraude, de la tromperie ou de fausses déclarations.
- Elle ou il ne doit pas avoir enfreint le Code criminel en posant des actions dont la nature indique un manquement à l'aptitude professionnelle, avoir été trouvé coupable d'un comportement qui entraînerait son inscription en tant qu'agresseur, ou encore avoir infligé des mauvais traitements envers une personne.
- Elle ou il ne doit pas s'engager dans toute forme de discrimination, d'exclusion, d'intimidation ou de marginalisation.
- Elle ou il ne doit pas enregistrer des contenus de conversation ou de cours, sur bande audio ou vidéo, à l'insu des personnes concernées.

- Elle ou il ne doit pas afficher sur les réseaux sociaux de l'information concernant la vie privée d'une tierce personne sans le consentement de cette dernière.

Tout manquement à cette politique est étudié soit par le *Comité du baccalauréat en travail social* ou le *Comité de formation pratique* et, le cas échéant, un rapport est complété et placé au dossier de l'étudiante ou de l'étudiant. Des mesures découleront de ce rapport pouvant aller jusqu'à mettre fin à un stage ou être renvoyé du programme.

Politique se rapportant à la confidentialité

La politique se rapportant à la confidentialité s'appuie sur le *Code de déontologie des travailleurs sociaux du Nouveau-Brunswick*, des politiques en vigueur dans toutes les institutions fréquentées dans le cadre des activités de formation étudiante, de la *Loi sur la protection des renseignements personnels au Canada* (1985) et de la *Loi sur la protection de la vie privée* (2008).

Les données recueillies dans le cadre des activités d'apprentissage, entre autres, dans les stages de formation pratique, sont de nature privée d'où l'obligation de les garder confidentielles. En principe, elles sont obtenues de la personne accompagnée, des dossiers et des communications avec les professionnelles et professionnels.

Plus spécifiquement, les données peuvent être utilisées et divulguées uniquement lorsque la personne y consent ou que la loi l'exige. Dans le cadre des stages de formation pratique I et II, les données recueillies peuvent être utilisées et divulguées lors de certaines activités telles que :

- les conférences de cas;
- les consultations cliniques;
- les discussions cliniques concernant la personne accompagnée avec des professionnelles et des professionnels de l'équipe;
- les discussions avec les accompagnatrices terrain ou les superviseuses et les superviseurs de stage sur la condition de la personne accompagnée à des fins pédagogiques;
- l'établissement et l'évaluation des plans d'intervention dans les cours académiques⁶.

Les situations suivantes sont des exemples de bris à la confidentialité :

- discuter de la personne accompagnée dans des lieux publics tels que les corridors, les ascenseurs, la cafétéria, le centre d'achats, le restaurant ou à domicile;
- discuter de la personne accompagnée avec un membre du personnel ou avec une ou un collègue qui n'a pas besoin de ces informations pour accomplir son travail;
- accéder au dossier ou au plan d'intervention d'une personne que nous n'accompagnons pas;
- imprimer ou photocopier, en partie ou en totalité, le contenu du dossier de la personne accompagnée;
- omettre de protéger l'identité de la personne accompagnée sur tous les documents utilisés par l'étudiante ou l'étudiant;
- partager des informations des personnes concernées (personnes accompagnées, personnes qui encadrent le stage, collègues, gestionnaires de programmes) sur les médias sociaux ou par messagerie texte.

⁶ Les renseignements pouvant identifier la personne accompagnée tels que le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, le numéro de dossier ou autres doivent, dans les activités susmentionnées, respecter le droit à la vie privée, donc doivent être maintenus anonymes et confidentiels.

Politique se rapportant aux retards et aux absences en milieu de stage

Procédure à suivre lors d'un retard à se présenter en milieu de stage

L'étudiante ou l'étudiant qui prévoit être en retard doit communiquer dès que possible avec son accompagnatrice terrain ou accompagnateur terrain et/ou sa superviseure ou son superviseur du milieu de stage concerné, tout comme le ferait une employée ou un employé responsable.

Les heures de retard sont comptabilisées comme des heures d'absence soit par la ou le stagiaire et communiquées à l'accompagnatrice terrain ou l'accompagnateur terrain ou la superviseure ou le superviseur de stage.

Procédures se rapportant aux absences en milieu de stage

L'étudiante ou l'étudiant est tenu de compléter 14 semaines pour le stage de formation pratique I et 15 semaines de stage pour le stage de formation pratique II ou 12 semaines de stage pour celles et ceux qui effectuent leur stage à l'international. De ce fait, en cas d'absence pour des raisons de maladie ou autres raisons jugées valables, l'étudiante ou l'étudiant est tenu de prévenir la coordonnatrice des stages assignée à son dossier, son accompagnatrice-terrain ou son accompagnateur-terrain et sa superviseure ou son superviseur de stage le plus rapidement possible.

Au-delà de trois jours d'absence justifiées dans le cadre du stage I et quatre jours d'absence justifiés dans le stage II, le *Comité de formation pratique* évalue si les objectifs de stage peuvent malgré tout être atteints par le remplacement d'un certain nombre d'heures ou si le stage doit être interrompu. De ce fait, l'étudiante ou l'étudiant qui s'absente de son stage au-delà de quatre jours peut se voir attribuer une note d'incomplet prolongé (IP) jusqu'à ce que les jours d'absence soient repris. Sur demande, l'étudiante ou l'étudiant devra fournir une pièce justificative (billet de médecin) à la coordonnatrice des stages qui sera assignée à son dossier.

Tout manquement à cette politique est étudié par le *Comité de formation pratique* et, le cas échéant, un rapport est complété et placé au dossier de l'étudiante ou de l'étudiant. Des mesures découleront de ce rapport pouvant aller jusqu'à mettre fin à toutes possibilités de compléter un stage dans le cadre d'un des programmes de formation en travail social.

Politique se rapportant à l'utilisation des technologies informatiques

Bien que l'utilisation des technologies informatiques facilite plusieurs aspects de la formation académique et pratique du travail social (meilleure diffusion des informations, protection des personnes, outils de la gestion du temps et de coordination des services, etc.) l'École de travail social s'est dotée de certaines règles de conduite permettant de mieux encadrer cette utilisation. Ainsi, les étudiantes et les étudiants en travail social doivent ainsi s'assurer :

- de respecter la dignité et la vie privée de soi-même ainsi que des personnes accompagnées, des collègues de classe et des milieux de stage;
- de respecter la confidentialité des informations divulguées;
- de favoriser les contacts face-à-face, surtout dans les moments délicats comme l'évaluation des personnes accompagnées et la dimension relationnelle des interventions;
- d'être critique des informations qui sont diffusées par l'intermédiaire de ces médias et de l'usage qu'on en fait;
- de respecter les limites des personnes impliquées dans les interactions dans le cadre de ces contacts et lors des interventions;
- de favoriser la sécurité des personnes, incluant soi-même;
- de connaître les enjeux éthiques liés aux développements technologiques.

Il est d'ailleurs attendu que les étudiantes et les étudiants en travail social, dans le but de ne pas nuire à leur cheminement académique et pratique ou celui de leurs collègues ou de toutes autres personnes qu'elles ou ils accompagnent dans leur cheminement, s'engage à :

- relire et à réfléchir avant d'envoyer toute communication écrite afin de ne pas blesser ou offusquer la personne ou les personnes qui reçoivent le message;
- utiliser tous gadgets électroniques de façon éthique et de ne pas s'en servir pour des activités visant à tricher ou à falsifier des informations ;
- prendre connaissance des règlements des organismes sur leur politique en matière de communications électroniques et à les respecter;
- faire en sorte que ces technologies bonifient les expériences en salle de classe et sur le terrain et qu'elles ne briment pas la sécurité ou l'éthique professionnelle et académique;
- utiliser de façon critique et avec discernement ces nouvelles technologies;
- réfléchir de façon continue sur l'usage de ces technologies;
- protéger la vie privée d'elles ou d'eux-mêmes, des personnes accompagnées ainsi que des professionnelles et des professionnels;
- prioriser le moment présent en classe, en supervision ou en intervention de sorte à ne pas interrompre les conversations, de briser le lien de confiance ou de déranger les autres;
- éviter de nuire à l'attention et à la concentration de la professeure ou du professeur et des autres étudiantes et étudiants en éteignant au début de chaque cours ses appareils électroniques, si la professeure ou le professeur le demande.

Tout manquement à cette politique est étudié soit par le *Comité du baccalauréat en travail social* ou le *Comité de formation pratique* et, le cas échéant, un rapport est complété et placé au dossier de l'étudiante ou de l'étudiant. Des mesures découleront de ce rapport pouvant aller jusqu'à mettre fin à un stage ou être renvoyé du programme.

Procédures en cas de situation problématique dans les cours

Bien qu'il soit de la responsabilité de l'étudiante ou de l'étudiant de s'assurer de connaître et de respecter les politiques et les règlements de l'Université de Moncton, l'École de travail social se doit de mettre en place certaines politiques relatives à des situations problématiques pouvant se manifester dans le cadre des cours.

Procédure à suivre lors d'une absence à un cours

L'étudiante ou l'étudiant qui prévoit être absent à un cours doit communiquer dès que possible avec la professeure ou le professeur qui offre le cours. L'étudiante ou l'étudiant est responsable de s'assurer de se procurer les documents fournis et les notes de cours de la session manquée et, au besoin, de prendre rendez-vous avec la professeure ou le professeur pour des explications supplémentaires. Sur demande, l'étudiante ou l'étudiant devra fournir une pièce justificative, tel qu'un billet de médecin, à la professeure ou au professeur en cas d'absence.

Il est à noter que les professeures et les professeurs de l'École sont tenus d'appliquer le règlement universitaire 10.9.1 qui stipule qu' : « *un trop grand nombre d'absences à un cours peut entraîner, après un avis écrit de la professeure ou du professeur, l'obligation pour l'étudiante ou l'étudiant de se retirer du cours. La décision définitive au sujet du retrait obligatoire est prise par la doyenne ou le doyen* »⁷. Ainsi, si une étudiante ou un étudiant s'absente trop fréquemment de son cours, la professeure ou le professeur communiquera dans un premier temps avec l'étudiante ou l'étudiant, soit à l'orale ou à l'écrit, dans le but de l'informer de son intention de l'obliger à se retirer du cours.

Dans le cadre de la présente politique, après **deux absences**, la professeure ou le professeur et la chargé d'enseignement ou le chargé d'enseignement pourrait mettre en application cet article. Par la suite, la demande de retrait obligatoire du cours sera acheminée à la doyenne ou au doyen qui prendra la décision finale.

Or, pour le deuxième cycle, les étudiantes et étudiants sont invités à consulter leurs plans de cours pour vérifier quelles sont les mesures par rapport aux absences.

Procédure à suivre lors d'une absence à une épreuve de contrôle ou lors de la non remise d'un travail universitaire

Tel que stipulé par le règlement universitaire 10.9.2 :

« Toute absence à une épreuve de contrôle jugée importante entraîne l'attribution de la lettre E pour cette épreuve, à moins que l'étudiante ou l'étudiant en ait avisé la professeure ou le professeur ou sa doyenne ou son doyen, et ne démontre que cette absence découle de circonstances indépendantes

⁷ Université de Moncton (2019-2020). Règlements universitaires, <https://www.umoncton.ca/node/224>

de sa volonté. Tout travail pratique important non remis à la date prévue et sans motif indépendant de la volonté de l'étudiante ou de l'étudiant entraîne également l'attribution de la lettre E »⁸.

Ainsi, dans le cas où l'étudiante ou l'étudiant ne peut se présenter en salle de classe pour une épreuve de contrôle, elle ou il doit, dans la mesure du possible, en aviser la professeure ou le professeur avant la date de ladite épreuve et avoir une raison valable. Le cas contraire, la professeure ou le professeur attribuera la lettre E pour cette épreuve.

De plus, si une étudiante ou un étudiant ne remet pas un travail à la date prévue et ne présente pas de raison valable, la professeure ou le professeur et la chargée ou le chargé d'enseignement pourrait attribuer une diminution de 5 % de la note finale du travail, à moins d'un avis contraire indiqué dans le plan de cours .

Procédure à suivre en cas de fraude

Chaque étudiante et étudiant est tenu de se familiariser avec les normes de présentation d'un travail universitaire. Également, chacune et chacun doit connaître et respecter le règlement universitaire 10.9.3 de l'Université de Moncton relatif à la fraude, qui stipule également les procédures qui seront suivies dans ce cas, et ce, par la professeure ou le professeur, la doyenne ou le doyen et le vice-recteur ou la vice-rectrice à l'enseignement et à la recherche⁹.

Procédures se rapportant à l'utilisation des appareils électroniques en salle de classe

L'utilisation de l'ordinateur portable est permise en salle de classe, sauf en cas d'avis contraire par la professeure ou le professeur. L'étudiante ou l'étudiant ne peut, en aucun moment, utiliser son ordinateur ou autres appareils électroniques pour des activités qui ne sont pas pertinentes au cours (p.ex., Facebook, Twitter, jeux, etc.).

Si ce règlement n'est pas respecté, la professeure ou le professeur donnera un avertissement à l'étudiante ou l'étudiant. En cas de non-conformité, la professeure ou le professeur rencontrera en privé l'étudiante ou l'étudiant afin de discuter de la situation. Enfin, si le règlement n'est toujours pas respecté, la professeure ou le professeur demandera à l'étudiante ou l'étudiant de ne plus amener son ordinateur ou autres appareils électroniques en salle de classe.

Pour des raisons de respect et de préoccupations éthiques, il est attendu que l'enregistrement vidéo ou audio de contenu de cours ou de personnes dans les cours est strictement interdit. Seule une permission avec la remise d'une lettre précisant les mesures d'adaptation provenant du Service d'accès et de soutien à l'apprentissage et d'une rencontre avec la professeure ou le professeur pour assurer un suivi et recevoir son accord, peut permettre de déroger à cette interdiction¹⁰. À ce sujet, il importe que les étudiantes ou étudiants concernés suivent les mesures et accommodements du Service d'accès et de soutien à l'apprentissage.

⁸ Université de Moncton (2019-2020). Le répertoire universitaire, <https://www.umoncton.ca/node/224>

⁹ Université de Moncton (2019-2020). Politiques, <https://www.umoncton.ca/node/225> .

¹⁰ Université de Moncton (2015). Protocole relatif aux mesures d'adaptation à l'École de travail social (UMCM), p.9.

Procédures se rapportant aux conflits dans le cadre de travaux réalisés en équipe

Les conflits interpersonnels sont inévitables et sains, mais la façon dont ils sont gérés s'avèrent déterminante. Afin de favoriser des moyens positifs pour résoudre les conflits qui peuvent survenir dans le cadre d'un travail de groupe, et de mettre en pratique des habiletés de communication interpersonnelle et de gestion de conflits habituellement attendues de travailleuses sociales et de travailleurs sociaux, il importe que les membres du groupe établissent ensemble, dès le départ, les règles qui seront suivies en cas de conflits entre deux ou plusieurs membres. La responsabilité de la résolution de ces conflits appartient aux étudiantes et étudiants du groupe concerné.

Tout manquement à cette politique est étudié par le *Comité du baccalauréat en travail social*, le cas échéant, un rapport est complété et placé au dossier de l'étudiante ou de l'étudiant. Des mesures découleront de ce rapport pouvant aller jusqu'à mettre fin à un stage ou être renvoyé du programme.

Procédures de résolutions de problème en cours de stage

Les situations problématiques qui se produisent au cours du stage peuvent être de différents ordres et liées à des difficultés découlant soit de l'organisme, de la stagiaire, de la superviseuse ou du superviseur ou d'autres intervenantes et intervenants du milieu de stage. À titre d'exemple, ces situations peuvent être en lien avec :

- des comportements et attitudes de la stagiaire et du stagiaire ou de l'accompagnatrice terrain ou de l'accompagnateur terrain ou de la superviseuse et du superviseur;
- des difficultés personnelles vécues par la stagiaire et le stagiaire qui mettent à risque la réussite de son stage ou les interventions auprès des personnes accompagnées;
- des difficultés liées au milieu de stage et qui pour diverses raisons, ce milieu ne peut pas/plus offrir à la stagiaire et au stagiaire un environnement propice aux apprentissages et au développement professionnel de celle-ci et celui-ci;
- des apprentissages et l'application des connaissances de la stagiaire et du stagiaire.

Tout d'abord, il est important de souligner que les procédures spécifiques relatives à la résolution de problème durant le processus de stage s'inscrivent dans un cadre éthique fondée sur les principes de respect, d'autonomie et de justice.

Voici quatre types d'indicateurs de situations problématiques :

Indicateurs de problèmes **dans le cheminement académique** :

- la stagiaire ou le stagiaire manifeste des difficultés dans l'apprentissage des connaissances et des actions à poser pour atteindre un niveau de performance suffisant dans la réalisation des objectifs généraux et spécifiques précisés dans le plan d'apprentissage;
- le milieu de stage, qui pour diverses raisons, ne peut pas/plus offrir à la stagiaire et au stagiaire un environnement propice à ses apprentissages et à son développement professionnel.

Indicateurs de problèmes **dans la pratique**. La stagiaire ou le stagiaire :

- adopte des attitudes négatives, manque de respect ou de collaboration, des comportements interpersonnels inappropriés, manque de professionnalisme, des comportements destructeurs par rapport aux autres ou envers elle-même et lui-même (par exemple consommation de drogues et/ou d'alcool, etc.);
- démontre un manque d'honnêteté;
- juge et critique les personnes accompagnées en leur imposant son système de valeur;
- n'arrive pas à faire preuve d'initiative dans le but de maximiser les occasions d'apprentissage présentées en vue d'atteindre les objectifs pédagogiques relatifs au processus d'intervention sociale;
- n'est pas en mesure d'assurer une planification et un suivi des dossiers concernant les personnes accompagnées;
- adopte et maintient des contacts inappropriés avec les personnes accompagnées (évite systématiquement de répondre aux besoins affectifs de la personne, entretient des interactions superficielles, manifeste un rapprochement inapproprié, etc.);
- est incapable de démontrer un changement de comportement suite à la rétroaction offerte de la part de son accompagnatrice terrain ou accompagnateur terrain ou de sa superviseuse et de son superviseur;

- refuse de reconnaître l'effet de ses actions sur les autres et continue d'adopter des comportements inappropriés, même après avoir reçu de la rétroaction de la part de son accompagnatrice terrain ou accompagnateur terrain ou de sa superviseure et de son superviseur;
- utilise inadéquatement l'équipement technologique durant les heures de stage (son cellulaire, Facebook, courriels, etc.);
- porte une tenue vestimentaire qui ne répond pas aux exigences du milieu de stage;
- n'avise pas son milieu de stage (accompagnatrice-terrain et accompagnateur-terrain ou superviseure et superviseur) de ses retards ou de ses absences;
- n'informe pas la coordonnatrice des stages assignée ni son accompagnatrice-terrain ou son accompagnateur-terrain ou sa superviseure et son superviseur de ses absences.

Indicateurs de **problèmes dans le comportement et dans la collaboration personnelle**. La stagiaire ou le stagiaire:

- éprouve des difficultés personnelles qui mettent à risque la réussite de son stage ou les interventions auprès des personnes accompagnées;
- contrevient aux politiques de l'établissement sans avoir préalablement discuté avec son accompagnatrice-terrain ou son accompagnateur-terrain ou sa superviseure et superviseur;
- ne peut pas travailler de concert avec les autres membres du personnel;
- démontre continuellement des difficultés à s'intégrer à l'équipe.

Indicateurs de problèmes **dans le cadre des supervisions hebdomadaires**. La stagiaire ou le stagiaire:

- n'arrive pas à faire des liens entre la théorie et la pratique;
- ne peut expliquer clairement les concepts théoriques qui ont été mis en pratique ou faire l'autoévaluation d'une intervention;
- est incapable de recevoir des rétroactions sur sa pratique sans les percevoir comme une attaque personnelle (adopte une attitude défensive) et, en retour, ne peut pas procéder à un changement;
- ne remet pas les documents exigés (journal de bord, projet de stage, bilan de fin de stage, plan d'apprentissage, rapports, résumés de lecture, fiches réflexives, etc.) aux dates de remise spécifiées par sa superviseure et son superviseur.

Procédures appliquées en cas de difficultés

Des situations diverses peuvent en effet survenir et mettre en péril la poursuite ou la réussite d'un stage de formation pratique. Il est alors essentiel que les stagiaires, les accompagnatrices-terrain ou les accompagnateurs-terrain, les superviseures ou les superviseurs ainsi que les intervenantes et les intervenants provenant des milieux de stage connaissent, dès le début du stage, les procédures afin de les appliquer lors de la gestion de ces cas problématiques.

Les étapes suivantes permettent d'établir des lignes directrices qui orientent l'ensemble des interventions menées par le bureau de la coordination des stages et le *Comité de formation pratique* par rapport à :

- 1) des situations particulières qui sont identifiées avant ou pendant le processus de placement en stage;
- 2) des situations problématiques qui apparaissent pendant le stage; et
- 3) à la prise de décision quant à la possibilité d'un stage de reprise pour une stagiaire et un stagiaire qui a vécu des difficultés prononcées dans son stage initial.

Résumé synthèse des procédures en vue de résoudre des situations problématiques se produisant durant le stage

Il y a plusieurs difficultés qui peuvent se présenter lors de la réalisation du stage pouvant être résolues entre la stagiaire et le stagiaire, l'accompagnatrice terrain et l'accompagnateur-terrain ou la superviseure et le superviseur par l'entremise de certains outils pédagogiques tels que le contrat pédagogique, le journal de bord, un rapport de réflexion, etc. De ce fait, il incombe d'abord aux parties en cause de prendre les moyens nécessaires pour résoudre la situation problématique.

Après avoir entrepris ces démarches, si les difficultés ne sont pas résolues, l'accompagnatrice terrain et l'accompagnateur-terrain ou la superviseure et le superviseur devra en aviser la coordonnatrice des stages le plus rapidement possible. Lorsqu'une telle situation se présente, il y a trois essais de résolution de la situation problématique distincts, retrouvés ci-dessous, qui sont formulés dans le but de résoudre la situation en question. **Cependant, il est important de souligner que cela ne concerne pas certaines situations exceptionnelles où le retrait obligatoire est demandé de la part des milieux de stage concernés.**

Premier essai de résolution de la situation problématique

La coordonnatrice des stages est avisée, de la part de l'accompagnatrice terrain et l'accompagnateur-terrain ou de la superviseure et du superviseur, d'une situation problématique et elle convoque la stagiaire ou le stagiaire à son bureau par l'entremise d'un courriel et d'un appel dans les **24 heures** suivant l'avis.

La coordonnatrice des stages rencontre alors la stagiaire et le stagiaire afin de lui remettre un avis écrit et d'établir ensemble un plan d'action. La stagiaire et le stagiaire rédige son plan d'action et le présente à la coordonnatrice et à son accompagnatrice terrain et accompagnateur-terrain ou la superviseure et le superviseur de stage dans un délai de **deux (2) jours ouvrables**.

La coordonnatrice des stages fait ensuite un suivi dans les 5 jours suivant la rencontre avec la stagiaire et le stagiaire ainsi que l'accompagnatrice terrain et l'accompagnateur-terrain ou la superviseure et le superviseur afin de vérifier une amélioration ou le maintien de la situation problématique.

Deuxième essai de résolution de la situation problématique lorsque la situation persiste

La coordonnatrice des stages convoque la stagiaire et le stagiaire à son bureau afin de lui remettre le contrat de probation.

Lors de cette rencontre, la coordonnatrice des stages rencontre la stagiaire et le stagiaire afin de lui présenter le contrat de probation et de discuter de la poursuite du plan d'action mis en place par la stagiaire et le stagiaire. Cette dernière ou ce dernier fait les modifications nécessaires à son plan d'action et le présente à la coordonnatrice ainsi qu'à son accompagnatrice terrain et accompagnateur-terrain ou sa superviseure et superviseur de stage dans un délai de **deux jours (2) jours ouvrables**.

Après la rencontre, la coordonnatrice des stages fait un suivi auprès de la stagiaire et du stagiaire ainsi que de l'accompagnatrice terrain et l'accompagnateur-terrain ou la superviseure et le superviseur dans les 5 jours suivant cette rencontre afin de vérifier l'amélioration ou le maintien de la situation problématique.

Troisième essai de résolution de la situation problématique lorsque la situation persiste encore

La coordonnatrice des stages avise la stagiaire et le stagiaire ainsi que l'accompagnatrice terrain et l'accompagnateur-terrain ou la superviseure et le superviseur de la rencontre qui va avoir lieu entre la stagiaire et le stagiaire, la directrice et le directeur de l'École de travail social et un membre du *Comité de formation pratique*. La coordonnatrice s'assure d'effectuer les tâches suivantes :

- guider l'accompagnatrice terrain et l'accompagnateur-terrain ou la superviseure et le superviseur dans la rédaction de sa lettre justificative;
- guider la stagiaire et le stagiaire dans la rédaction de sa lettre de réflexion;
- rédiger et soumettre la documentation nécessaire à la directrice et au directeur de l'École de travail social et au membre désigné du *Comité de formation pratique*.

La directrice et le directeur de l'École de travail social et le membre désigné du *Comité de formation pratique* rencontrent la stagiaire et le stagiaire afin de discuter des difficultés rencontrées. La directrice et le directeur de l'École de travail social et le membre désigné du *Comité de formation pratique* formulent des propositions en vue de les soumettre à la coordonnatrice des stages. À la suite de cette rencontre, la directrice et le directeur de l'École, le membre désigné du *Comité de formation pratique* et la coordonnatrice des stages se rencontrent afin de choisir collectivement la solution privilégiée.

ou -

Les membres du *Comité de formation pratique* et le bureau de la coordination des stages rencontrent la stagiaire et le stagiaire afin de discuter des difficultés rencontrées. Les membres du *Comité de formation pratique* formulent des propositions quant à la situation problématique. À la suite de cette rencontre, les membres du *Comité de formation pratique* et le bureau de la coordination des stages se rencontrent afin de choisir collectivement la solution privilégiée.

Solutions à privilégier

Si la solution privilégiée est de maintenir l'étudiante et l'étudiant en stage, la coordonnatrice des stages établit un nouveau plan d'action dans le but de maintenir la poursuite du stage. La coordonnatrice s'assure d'effectuer les tâches suivantes :

- communiquer les propositions à l'accompagnatrice terrain et l'accompagnateur-terrain ou la superviseure et le superviseur dans le but d'établir une entente (dans le cas où le stage n'est pas interrompu);
- rencontrer la stagiaire et le stagiaire afin de lui faire part de la décision du *Comité de formation pratique* et lui remettre le plan d'action;
- transmettre le plan d'action modifié à l'accompagnatrice terrain et l'accompagnateur-terrain ou la superviseure et le superviseur de stage.

La coordonnatrice des stages fait un suivi auprès de la stagiaire et du stagiaire et de l'accompagnatrice terrain et l'accompagnateur-terrain ou la superviseure et le superviseur dans **les cinq (5) jours ouvrables** (dans les cas où la poursuite du stage est accordée).

Si la solution privilégiée, par la directrice et le directeur de l'École, le membre du *Comité de formation pratique* et la coordonnatrice des stages, est l'interruption du stage, une lettre sera remise à l'étudiante

par la coordonnatrice de stage dans un délai prescrit **de deux (2) jours ouvrables** suivants la décision afin de l'informer de cette interruption.

Comité d'appel, le cas échéant

L'étudiante et l'étudiant, qui a échoué un stage et qui conteste la solution privilégiée par le *Comité de formation pratique*, peut, après en avoir discuté avec la coordonnatrice des stages des raisons qui ont menées à la décision du comité, demander une réévaluation de la note à son dossier dans un délai **de sept (7) jours ouvrables** suivant la remise de la lettre de fin de son stage. Si elle et il demeure insatisfait, l'étudiante ou l'étudiant fait parvenir une lettre de demande de réévaluation des procédures à la directrice-adjointe.

À la lumière de tous les documents reçus, la directrice-adjointe et le directeur adjoint, ou son délégué, forme un Comité ad-hoc afin d'étudier le dossier. Les membres de ce Comité ad-hoc communiquent leur décision à l'étudiante ou l'étudiant, à la coordonnatrice des stages ainsi qu'à l'accompagnatrice terrain et l'accompagnateur-terrain ou la superviseure et le superviseur concernés.