

20

**SERVICES SOCIAUX
ÉDUCATIFS ET JURIDIQUES**

**TECHNICIENNE, TECHNICIEN
D'INTERVENTION EN
DÉLINQUANCE**

**RAPPORT D'ANALYSE
DE LA SITUATION DE TRAVAIL**

Avril 2002

TECHNICIENNE, TECHNICIEN D'INTERVENTION EN DÉLINQUANCE

**RAPPORT D'ANALYSE
DE LA SITUATION DE TRAVAIL**

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 2002 – 02-00136

ISBN 2-550-39271-X

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2002

ÉQUIPE DE PRODUCTION

L'analyse de la situation de travail des techniciennes et des techniciens d'intervention en délinquance a été effectuée sous la responsabilité des personnes suivantes :

Huguette Doré

Responsable du secteur de formation
Services sociaux, éducatifs et juridiques
Direction générale de la formation professionnelle et technique
Ministère de l'Éducation

Jean-Pierre Fons

Responsable par intérim du secteur de formation
Services sociaux, éducatifs et juridiques
Direction générale de la formation professionnelle et technique
Ministère de l'Éducation

Diane Ménard

Enseignante en techniques d'intervention en délinquance
Cégep François-Xavier Garneau

Renelle Thériault

Enseignante en techniques d'intervention en délinquance
Cégep François-Xavier Garneau

Diane Mastrianni

Conseillère en élaboration de programmes
Animatrice de l'atelier

Louise Blanchet

Conseillère en élaboration de programmes
Secrétaire de l'atelier et rédactrice du rapport

Marie-Josée Dalcourt

Agente de secrétariat
Mise en page et éditique
Ministère de l'Éducation

Révision linguistique

Sous la responsabilité du
Service des publications du Ministère

REMERCIEMENTS

La réalisation de cet ouvrage a été rendue possible grâce à la participation de nombreuses personnes et de plusieurs organismes.

La Direction générale de la formation professionnelle et technique du ministère de l'Éducation tient à souligner la pertinence des renseignements fournis par les personnes consultées. Elle désire en outre remercier, de façon particulière, les spécialistes de la profession de même que les observatrices et les observateurs qui ont si généreusement accepté de participer à cette analyse de situation de travail en contribuant à préciser certains aspects de la profession et ce, malgré un horaire très chargé.

LISTE DES PERSONNES PRÉSENTES À L'ATELIER

Les personnes suivantes ont participé à l'atelier d'analyse de la situation de travail des techniciennes, techniciens d'intervention en délinquance, tenu à Sainte-Foy les 22, 23 et 24 novembre 2000.

PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS

SERVICES CORRECTIONNELS (PRISONS ET PÉNITENCIERS)

Annick Chagnon

Agente de correction niveau 2 (par intérim)
Établissement Leclerc
Laval

Catherine Maranda

Agente de correction niveau 2
Centre fédéral de formation (pénitencier)
Laval

Danielle Mathieu

Agente des services correctionnels
Centre de détention de Québec, secteur féminin (prison)
Québec

Denis Robitaille

Agent des services correctionnels et chef d'unité
Centre de détention de Québec, secteur masculin (prison)
Orsainville

CENTRES JEUNESSE

François Archibald

Éducateur (garde fermée, unité sécuritaire)
Centre jeunesse de Québec
Campus adolescents Le gouvernail
Beauport

Isabelle Kanash

Éducatrice (garde fermée et ouverte)
Centre jeunesse de la Montérégie
Chambly

Martin Gélneau

Éducateur (garde fermée et ouverte, unités
sécuritaire et régulière)
Centre jeunesse de Laval
Laval

Chantal Martin

Éducatrice et copropriétaire d'un foyer privé et
affilié au Centre jeunesse de Laval
Foyer de groupe de Sainte-Rose
Laval

RESSOURCES COMMUNAUTAIRES

Laurence Baudin

Intervenante durant quatre ans
Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
Montréal

Chantal Brodeur

Animatrice et adjointe administrative
(clientèle adulte ex-détenue de pénitencier)
Centre résidentiel communautaire Jeun'Aide
Montréal

Isabelle Fournier

Travailleuse de milieu (clientèle adulte ayant des
démêlés avec la justice)
Projet d'encadrement clinique et d'hébergement
Québec

Solange Guay

Intervenante jeunesse (clientèle 12-18 ans
sous la Loi des jeunes contrevenants)
Mesures alternatives jeunesse de Laval
Laval

Marie-Ève Lacroix

Animatrice et conseillère clinique
(clientèle adulte ex-détenue de prison)
Centre résidentiel communautaire Le Pavillon
Beauport

OBSERVATRICES ET OBSERVATEUR

Micheline Beaubien

Chargée de projet en réinsertion sociale
Services correctionnels du Canada
Laval

Luc Croteau

Responsable de la formation
Direction générale des services correctionnels
Ministère de la Sécurité publique
Sainte-Foy

Carole Laquerre

Coordonnatrice du développement
et de la pratique professionnelle
Centre jeunesse Québec
Beauport

Élaine Pauzé

Enseignante
Cégep d'Ahuntsic
Montréal

Catherine Sidorenko

Adjointe à la directrice des études
Cégep John Abbott
Sainte-Anne-de-Bellevue

Diane Valcourt

Membre du comité de gestion du programme
Techniques d'intervention en délinquance
Cégep de Maisonneuve
Montréal

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
1 DESCRIPTION GÉNÉRALE DE LA PROFESSION.....	3
1.1 Renseignements généraux	3
1.1.1 DÉFINITION DE LA PROFESSION	3
1.1.2 COMMENTAIRES DES PARTICIPANTES ET DES PARTICIPANTS	5
1.1.3 CHAMPS D'ACTIVITÉ ET APPELLATIONS D'EMPLOI	6
1.2 Motivation à exercer la profession	7
1.3 Qualités personnelles et indices de tempérament	7
1.4 Conditions et environnement de travail.....	8
1.4.1 CARACTÉRISTIQUES DES LIEUX DE TRAVAIL	8
1.4.2 RISQUES POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL	9
1.5 Organisation du travail	9
1.5.1 MARGE DE MANŒUVRE DANS LE TRAVAIL	9
1.5.2 TRAVAIL D'ÉQUIPE ET PARTENARIAT	10
1.5.3 COMPLEXITÉ DES DÉCISIONS	11
1.5.4 FACTEURS DE STRESS	12
1.5.5 POLYVALENCE EXIGÉE	13
1.6 Conditions d'entrée sur le marché du travail.....	13
1.6.1 EXIGENCES PARTICULIÈRES	14
1.6.2 QUALITÉS PERSONNELLES RECHERCHÉES.....	14
1.7 Conditions de travail.....	14
1.8 Perspectives d'emploi	15
1.9 Cheminement professionnel	15
1.10 Évolution de la profession	15
1.10.1 ÉVOLUTION DE LA CLIENTÈLE	15
1.10.2 ÉVOLUTION DES MILIEUX DE TRAVAIL.....	16
2 DESCRIPTION DU TRAVAIL	17
2.1 Renseignements généraux	17
2.1.1 TÂCHES, OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS	17
2.1.2 TÂCHES COMMUNES	17
2.1.3 IMPORTANCE, FRÉQUENCE ET COMPLEXITÉ DES TÂCHES.....	50
2.2 Renseignements complémentaires.....	53
3 HABILITÉS TRANSFÉRABLES ET COMPORTEMENTS	85
3.1 Habiletés cognitives et psychomotrices	85
4 SUGGESTIONS RELATIVES À LA FORMATION.....	95

INTRODUCTION

Le ministère de l'Éducation a entrepris, en 1999, la révision du programme de formation des techniciennes et des techniciens d'intervention en délinquance. Une des étapes essentielles de la révision d'un programme est la tenue d'un atelier d'analyse de situation de travail. Une telle analyse permet à un groupe de spécialistes du marché du travail de tracer un portrait relativement complet de l'exercice de leur métier.

Dans le cas présent, le ministère de l'Éducation a fait appel à des personnes exerçant la fonction de technicienne et de technicien d'intervention en délinquance pour représenter différentes régions du Québec et différents milieux de travail. Réunies autour d'une même table, ces personnes se sont entendues sur une définition commune de leur fonction de travail. Elles en ont précisé les tâches et les opérations, en plus d'en établir les conditions et les critères d'exécution. Elles ont enfin précisé les habiletés et les comportements jugés essentiels à l'exécution de ces tâches et formulé quelques suggestions relatives à la formation.

Le présent document a pour but de rapporter le plus fidèlement possible les renseignements recueillis au cours de l'analyse de la situation de travail des techniciennes et des techniciens d'intervention en délinquance. Ce rapport constitue un document essentiel pour la révision du programme. Les renseignements qu'il renferme serviront de référence au moment de la définition des compétences ainsi que de l'élaboration des objectifs et standards.

Comme le succès du processus d'élaboration des programmes dépend directement de la validité des renseignements obtenus, un effort particulier a été fait pour que, d'une part, toutes les données recueillies à l'atelier se trouvent dans le rapport et que, d'autre part, ces données reflètent fidèlement la situation analysée.

1 DESCRIPTION GÉNÉRALE DE LA PROFESSION

1.1 Renseignements généraux

1.1.1 DÉFINITION DE LA PROFESSION

La technicienne ou le technicien d'intervention en délinquance exerce sa profession aussi bien avant l'agir délictueux qu'à la suite d'une décision judiciaire ou d'une mesure de déjudiciarisation. Elle ou il travaille auprès d'une clientèle délinquante qui n'accepte pas sa situation, qui est encline à la confrontation et à l'agressivité, en plus d'être réfractaire à l'autorité et aux services d'aide.

Cette clientèle peut :

- commettre des *délits à l'âge adulte*, incluant les infractions prévues au Code criminel et lois connexes, etc., ainsi que les infractions aux lois provinciales régies par le Code de procédure pénale;
- commettre des *délits à l'adolescence* (Loi des jeunes contrevenants) en incluant les infractions citées précédemment;
- manifester des *troubles graves de comportement* (Loi de la protection de la jeunesse, article. 38 h) tels que le refus chronique de l'autorité, les fugues répétitives, l'usage abusif de drogue ou d'alcool, les tendances suicidaires et à l'automutilation, l'appartenance à des gangs de rue, la prostitution, l'itinérance, la violence, etc.

La technicienne ou le technicien intervient quotidiennement et de façon directe auprès de clientèles adolescentes et adultes qui font face à des problèmes allant de la prédélinquance (troubles de comportement sérieux) à la délinquance grave. Elle ou il travaille également auprès des victimes d'actes criminels.

L'ensemble des interventions vise donc la prévention de la délinquance et la réinsertion sociale. La clientèle requiert un encadrement approprié ainsi que l'établissement d'une relation d'aide adaptée à ses besoins.

Le champ d'activité professionnelle des techniciennes et techniciens regroupe différents types d'intervention :

- la *responsabilisation*, la *réhabilitation* et la *réinsertion sociale* qui s'appuient sur l'observation, l'analyse, l'évaluation, la mise en œuvre de plans d'intervention, les rencontres individuelles, l'animation ou la référence aux ressources de la communauté;
- l'*encadrement dans un contexte d'autorité* de personnes et de groupes nécessite un hébergement et la prise en charge, de même que la surveillance, le contrôle et la sécurité statique et dynamique de ces personnes;
- l'*intervention dans un contexte légal*, notamment en ce qui concerne la Loi sur la protection de la jeunesse, la Loi sur les jeunes contrevenants, la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition ainsi que les règlements qui en régissent l'application, le Code criminel, le Code de procédure pénale, le Code civil, etc.;
- l'*intervention en situation de crise* impulsive, agressive ou violente;
- l'*information* et l'*éducation* relatives aux facteurs qui rendent vulnérable à la délinquance tels que le phénomène de gangs, la consommation de drogues, le décrochage scolaire, la prostitution, l'itinérance, la violence, etc.;
- l'*accompagnement des victimes d'actes criminels*.

Le travail peut s'effectuer en milieux sécuritaire, fermé, ouvert ou dans l'environnement immédiat de la clientèle. Il se réalise, en grande partie, en équipe multidisciplinaire.

Les principaux milieux de travail des techniciennes et des techniciens d'intervention en délinquance sont :

- les établissements de détention de compétence provinciale ou fédérale;
- les centres résidentiels communautaires pour les femmes et les hommes;
- les organismes qui ont un mandat de suivi en milieu ouvert;
- les centres de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation, en garde fermée ou ouverte;
- les foyers de groupe contractuels pour adolescents et adolescentes qui relèvent, entre autres, des centres jeunesse;
- les ressources communautaires qui interviennent auprès d'une clientèle délinquante comme les centres d'hébergement et les centres de jour;
- les organismes de justice alternative;
- les ressources d'aide aux victimes d'actes criminels.

1.1.2 COMMENTAIRES DES PARTICIPANTES ET DES PARTICIPANTS

Une lecture attentive de la définition de la profession a donné lieu à des discussions animées au cours desquelles les participantes et les participants à l'atelier ont formulé les commentaires suivants.

- La prévention n'est pas suffisamment mise en évidence dans la définition.
- Le champ de pratique est limité puisque les techniciennes et les techniciens sont également associés à la déjudiciarisation et, de ce fait, sont appelés à travailler auprès des familles et dans la communauté.
- La définition de la profession devrait comprendre une plus grande diversité de clientèles notamment une clientèle volontaire, des enfants en besoin de protection, ainsi que des personnes aux prises avec des troubles mentaux doublés de problèmes de délinquance. Certains participants et participantes ont insisté pour dire que la « personne » est leur premier objet d'intervention, avant même d'aborder les problèmes de délinquance.
- La définition devrait inclure, en plus des milieux de travail cités, les maisons de jeunes et les écoles puisque les techniciennes et techniciens d'intervention en délinquance y travaillent également.
- Au sein des équipes multidisciplinaires, la contribution des spécialistes qui occupent la fonction de travail à l'étude est significative et reconnue au même titre que celle des intervenantes et intervenants des autres disciplines.

L'équipe d'animation a trouvé ces commentaires très intéressants, mais elle a tout de même jugé opportun de faire une mise au point. L'analyse de la situation de travail vise à tracer un portrait le plus précis possible de la profession de technicienne et de technicien d'intervention en délinquance. Pour ce faire, on doit définir clairement les responsabilités qui s'y rattachent et établir la portée et les limites de leurs interventions auprès des clientèles délinquantes. Il importe également de fournir une description de la pratique professionnelle qui rend compte du travail de toutes et de tous.

1.1.3 CHAMPS D'ACTIVITÉ ET APPELLATIONS D'EMPLOI

La fonction de travail des techniciennes et techniciens d'intervention en délinquance recouvre plusieurs champs d'activité, selon les lieux et la nature du travail effectué. Elle est exercée, en grande partie, en milieu carcéral, dans les centres jeunesse, dans les centres résidentiels communautaires, dans les organismes de justice alternative, dans les centres d'aide aux victimes d'actes criminels ainsi que dans le milieu de vie ou dans la rue.

En milieu de travail, différentes appellations sont utilisées pour désigner les personnes qui exercent la profession. Ainsi, les *agentes et agents de correction* travaillent dans des pénitenciers à sécurité minimum, médium et maximum, qui relèvent du gouvernement fédéral. Les agentes et les agents de niveau 1 exécutent des tâches qui portent principalement sur la sécurité, tandis que celles et ceux qui sont de niveau 2 doivent offrir une relation d'aide, en plus d'assurer la sécurité des personnes. Plus rarement, elles et ils peuvent être appelés à travailler dans les centres correctionnels communautaires (CCC). Les centres de détention de compétence provinciale font appel à des *agentes et agents de services correctionnels*. Ces centres abritent une clientèle variée, tant masculine que féminine, et fournissent divers niveaux de sécurité sous un même toit. Il arrive que ces agentes ou agents surveillent l'application de mesures légales en milieu ouvert pour les directions de l'évaluation et du suivi en milieu ouvert (DESMO).

Une nouvelle appellation est utilisée pour désigner les personnes qui effectuent des suivis en milieu ouvert. Il s'agit de technicienne correctionnelle ou technicien correctionnel. Ces personnes travaillent principalement pour les DESMO.

Le titre d'*animatrice* ou d'*animateur* est utilisé dans les centres résidentiels communautaires (CRC). Dans certains CRC, on attribue le titre d'animatrice ou d'animateur clinique aux personnes qui participent davantage aux activités cliniques.

Le terme *éducatrice* ou *éducateur* est généralement employé dans les centres de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation (CRJDA). Ces centres accueillent notamment les jeunes contrevenantes ou contrevenants en garde fermée ou ouverte.

Une partie du travail d'intervention en délinquance s'effectue dans le milieu de vie, c'est-à-dire dans les centres de jour, dans les soupes populaires, dans les maisons d'hébergement ou tout simplement dans la rue. Les personnes assignées à ce type de travail sont appelées *travailleuses ou travailleurs de milieu ou de rue*.

On s'est entendu pour dire que l'appellation *intervenante* ou *intervenant* est générique et peut convenir à toutes et à tous. Toutefois, pour les besoins de la présente analyse de situation de travail, le titre de technicienne ou de technicien d'intervention en délinquance a été retenu.

1.2 Motivation à exercer la profession

Le milieu carcéral est entouré d'un certain mystère et suscite de la fascination pour les gens de l'extérieur. Les spécialistes de la profession qui y travaillent ont dit avoir éprouvé de l'attrance et de la curiosité pour cette profession nouvelle. La clientèle est intéressante et le travail non routinier, dans un milieu structuré, les y ont attirés. Le volet sécurité, l'intervention concrète auprès d'une clientèle particulière et complexe ainsi que le dépassement de la peur sont autant de facteurs qui expliquent l'attrance pour la profession. Les femmes ont le sentiment d'apporter une contribution particulière très valorisante. On apprécie enfin le port de l'uniforme et le statut qu'il confère.

Les spécialistes qui interviennent auprès des adolescentes et des adolescents dans les centres de réadaptation (CRJDA) ou dans les centres de ressources communautaires sont motivés par l'amour des jeunes. Elles et ils désirent les aider à se prendre en main et à trouver un sens à leur vie. La délinquance et ses raisons d'être, les mécanismes de fonctionnement des jeunes en difficulté, les phénomènes de gang, de multiethnicité et de toxicomanie représentent des points d'intérêt certains. La relation d'aide et le contact avec les personnes sont des facteurs de motivation importants. Le travail de milieu ou de rue permet de côtoyer des marginaux et des êtres meurtris dont on désire améliorer le sort. Pour certaines personnes, le travail dans les CRC complète celui des policières et des policiers : elles aident les personnes délinquantes à se sortir du pétrin et partagent avec eux des étincelles de joie.

1.3 Qualités personnelles et indices de tempérament

Les techniciennes et techniciens d'intervention en délinquance doivent faire preuve de jugement, de discernement, d'objectivité, d'intégrité, d'authenticité, d'ouverture d'esprit ainsi que d'autonomie. L'exercice de la profession exige une grande confiance en soi et une bonne connaissance de ses capacités et de ses limites. Les spécialistes doivent être à l'écoute de leurs émotions et de leurs besoins. Il leur importe également de prendre du recul et de savoir se distraire à la suite d'interventions difficiles.

Les relations interpersonnelles font partie intégrante du travail. Elles requièrent un grand respect de la clientèle, l'acceptation des différences, la capacité de dépasser les apparences pour rejoindre la réalité, le désir d'aider les autres ainsi qu'une facilité d'adaptation à des personnes différentes et à des situations très diversifiées. Les techniciennes et techniciens d'intervention en délinquance doivent démontrer de la souplesse et une grande accessibilité. Le dynamisme et le sens de l'humour sont des atouts certains.

1.4 Conditions et environnement de travail

1.4.1 CARACTÉRISTIQUES DES LIEUX DE TRAVAIL

Le milieu carcéral n'est pas attirant de prime abord. Les barreaux, le béton, les baies vitrées peuvent être agressants. Dans les pénitenciers, l'atmosphère est statique, impersonnelle et froide. Les lieux ne sont pas toujours propres. Par contre, ces conditions sont beaucoup moins sévères dans les établissements de détention provinciaux.

Les personnes dans les établissements à sécurité minimale et moyenne peuvent profiter de pièces communes comme le gymnase et la cour. La sécurité maximale implique une surveillance constante de l'espace de vie des personnes incarcérées. L'agente ou l'agent de correction y occupe une pièce vitrée, située en plein centre.

Les centres jeunesse présentent un climat plus convivial. Dans les CRJDA, on retrouve des unités sécuritaires, des unités régulières et des foyers de groupe en plein cœur de quartier. Ces derniers sont caractérisés par un encadrement plus global et plus souple. Les services de réadaptation à l'interne sont offerts dans des établissements centralisés et structurés. La sécurité y est moins stricte qu'en milieu carcéral même si elle est omniprésente. Certains établissements ont des grilles, une cour clôturée et des caméras de surveillance. Il arrive que les portes ne soient pas verrouillées, notamment dans les unités ouvertes. Dans les CRC, les services sont offerts dans des immeubles d'appartements. Les personnes sont tenues de respecter un couvre-feu et de se soumettre à un contrôle d'entrées et de sorties. De façon générale, les lieux sont bien aménagés et bien éclairés. L'atmosphère y est chaleureuse et vivante. Les établissements comprennent des chambres, des pièces communes et des cours extérieures. Les animateurs ou animatrices se trouvent constamment en présence de la clientèle, même pour partager les repas.

Le travail des centres d'aide aux victimes d'actes criminels se fait dans un logement ou dans des locaux loués à cet effet. On y dessert une clientèle de jour. Quant au travail de milieu, il est effectué dans la rue, dans les logements, dans les maisons d'hébergement, dans les soupes populaires, etc.

1.4.2 RISQUES POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Le travail comporte plusieurs risques pour la santé et la sécurité au travail. Les techniciennes et techniciens d'intervention en délinquance peuvent éprouver de la fatigue due à la compassion et les cas d'épuisement professionnel sont fréquents. Parmi les dangers associés à la profession, on a mentionné les agressions physiques de la part de jeunes contrevenantes, contrevenants ou encore de leurs parents, les accidents lors d'activités sportives, les blessures lors d'interventions physiques et les prises d'otages. On peut être victime de menaces, d'intimidation et même de voies de fait. Le port d'un bouton d'alarme vise à accélérer l'arrivée de secours. Dans les CRC, les personnes sont souvent seules, le soir ou la nuit, à s'occuper de plusieurs résidentes ou résidents, ce qui constitue un risque additionnel d'atteinte à la santé et à la sécurité. Il est important de pouvoir exprimer ses émotions après avoir vécu des situations de grande tension.

La situation est plus tendue dans les pénitenciers à cause du danger et du manque de personnel. Il convient de rappeler que les agentes et les agents de correction sont responsables de la sécurité et sont les premiers à intervenir lorsque surviennent les problèmes. En cas de détérioration de la situation, une équipe structurée prend la relève. La consommation de drogues et d'alcool, les bagarres, les menaces voilées et l'intimidation font partie de la vie quotidienne en milieu carcéral. Les personnes encourent des risques de blessures lorsqu'elles ont à maîtriser des personnes incarcérées en état de crise. On craint également la transmission de maladies par le sang et la salive.

Des programmes ont été mis sur pied pour venir en aide aux agentes et agents de correction qui ont vécu des événements traumatisants. On leur offre des sessions de désensibilisation et on leur assigne des tâches moins stressantes pour leur permettre de récupérer. Force est de constater que la profession comporte des risques d'épuisement professionnel. Le taux d'absentéisme est important et les personnes ont tendance à vider leurs banques de congés.

1.5 Organisation du travail

1.5.1 MARGE DE MANŒUVRE DANS LE TRAVAIL

En milieu carcéral, une grande marge de manœuvre est accordée aux agentes et agents de correction qui ont à suivre la personne tout au long de sa peine. Tous les faits et gestes doivent être consignés par écrit. Les responsabilités à assumer sont importantes et chaque personne est imputable de ses actions et de ses écrits. Il est possible d'établir une relation d'aide pour autant que l'on respecte les limites imposées par les lois.

Dans les centres jeunesse, la marge de manœuvre est également grande, mais on se doit de respecter les lois qui s'appliquent. Les éducatrices ou éducateurs participent à l'élaboration et à la révision du plan d'intervention. On leur laisse décider du type et de la méthode à adopter. Elles et ils collaborent, au sein d'équipes multidisciplinaires, au choix et à l'organisation des activités, à l'élaboration de thématiques, etc.

Dans les centres d'aide aux victimes d'actes criminels, la marge de manœuvre est grande. On est contraint cependant de respecter la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels, la philosophie d'intervention ainsi que le mandat de l'organisme.

Dans les organismes de justice alternative, on voit entre autres à l'application des mesures de rechange prévues dans la Loi sur les jeunes contrevenants et de certaines mesures imposées. On est tenu de respecter les délais fixés par les juges ou prévus dans l'entente de mesures de rechange (entente signée par l'adolescente ou l'adolescent et par la déléguée ou le délégué à la jeunesse). Certains intervenants ont la responsabilité de participer aux tables de concertation en relation avec les orientations de leur organisme. En ce qui concerne la gestion collective, les intervenantes et les intervenants ont un grand rôle à jouer, notamment pour ce qui est de leur participation à l'élaboration des orientations. Les personnes sont imputables de leurs actions et de leurs décisions.

Dans les centres de ressources communautaires, la marge de manœuvre est grande, mais elle est limitée par les normes du ministère de la Sécurité publique. Il faut voir à l'application des conditions légales de résidence pour chaque cliente ou client. La philosophie de l'organisme de même que son mandat peuvent parfois limiter la marge de manœuvre. On a cité, à titre d'exemple, les critères de sélection de la clientèle.

Les maisons de transition desservent une clientèle provenant des pénitenciers et sont soumises à des normes. Les activités sont imposées. Le travail d'équipe est important, mais il faut respecter le sens de l'intervention prescrite. La marge de manœuvre y est restreinte.

1.5.2 TRAVAIL D'ÉQUIPE ET PARTENARIAT

Les techniciennes et les techniciens d'intervention en délinquance ont à collaborer avec des équipes multidisciplinaires et des équipes regroupant des collègues de travail. Elles et ils travaillent notamment avec des criminologues, des psychiatres, des psychologues, des travailleuses et des travailleurs sociaux, des médecins, des infirmières, des avocats, des policières et des policiers, des agentes et des agents de probation, des commissaires aux libérations conditionnelles, le délégué à la jeunesse, etc.

1.5.3 COMPLEXITÉ DES DÉCISIONS

Les spécialistes de la profession sont souvent confrontés à des situations qui mènent à des prises de décision. Certaines sont plus complexes que d'autres. En milieu carcéral, par exemple, faire des recommandations en vue de libérer une personne détenue, déplacer un individu vers une aile plus sécuritaire ou recommander une absence temporaire sont des décisions lourdes de conséquences. L'évaluation du niveau de sécurité requis pour une personne se révèle plutôt complexe. Les phénomènes de toxicomanie et de violence amplifient les problèmes. Il faut également choisir de bons programmes en vue de réhabiliter les personnes et d'assurer la protection de la société.

L'intervention en CRC requiert des prises de décisions complexes lorsqu'il s'agit de retourner une personne en détention.

Dans les centres jeunesse, la décision de transférer une adolescente ou un adolescent dans un centre de réadaptation en unité fermée, dans un foyer de groupe ou bien de le ou de la retourner dans son milieu est aussi complexe et doit s'appuyer sur des motifs sérieux. Plusieurs décisions doivent être prises dans l'intérêt de jeunes contrevenantes ou contrevenants que les familles ont abandonnés. Les coupures de budget et la diminution de personnel rendent les décisions plus difficiles.

Les travailleuses et les travailleurs de milieu doivent responsabiliser les personnes délinquantes, mais il arrive qu'elles ou ils aient à décider d'intervenir ou de s'abstenir de le faire.

En période de crise, les décisions peuvent porter à conséquence et doivent être prises dans des délais très courts.

1.5.4 FACTEURS DE STRESS

Les spécialistes de la profession ont été invités à mentionner les facteurs de stress les plus courants durant l'exercice de leurs tâches. Dans les pénitenciers, la violence, les menaces et l'intimidation de la part des personnes détenues sont des facteurs de stress importants. Cependant, les relations avec les collègues de travail sont parfois difficiles en raison d'un manque de solidarité dans l'application des directives. Les groupes criminalisés donnent parfois l'impression qu'il ont conclu des ententes avec la direction et qu'ils pourraient bénéficier de privilèges. De tels sous-entendus constituent une source d'insécurité et d'inquiétude. Enfin, les coupures de budget obligent à établir des priorités. Il est frustrant de ne pouvoir remplir les mandats reçus.

Dans les établissements de détention de compétence provinciale, le manque de personnel et de ressources engendre la fermeture de secteurs, la diminution du nombre d'officiers par rapport aux détenus et, par conséquent, une accumulation de travail.

Le manque d'effectif affecte aussi les centres jeunesse. On regrette de ne pas disposer du temps nécessaire pour accompagner correctement certains jeunes et on a l'impression de ne pas mener sa tâche à bien. Les échéanciers trop serrés ne laissent aucune place à l'imprévu. Les rumeurs et les sous-entendus par rapport à la clientèle contribuent à établir un climat de méfiance et de suspicion dont certains jeunes contrevenants ou contrevenantes font les frais.

L'animateur ou l'animatrice en centre résidentiel communautaire est souvent seul en faction. La volonté de démontrer la qualité et l'efficacité de son travail au regard des services correctionnels peut contribuer à causer des tensions. Quant aux travailleuses et aux travailleurs de milieu, il leur faut gérer le stress de compassion.

Les victimes d'actes criminels ne reçoivent pas la considération à laquelle elles ont droit dans leurs démarches. Le manque d'information et les sentences clémentes envers les agresseurs causent un sentiment de frustration.

1.5.5 POLYVALENCE EXIGÉE

Les agentes et les agents de services correctionnels doivent intervenir auprès d'une clientèle très diversifiée, détenue pour des motifs aussi variés que l'omission de payer des contraventions et l'agression sexuelle. Ces personnes travaillent dans des secteurs de détention dont les niveaux de sécurité varient. On leur demande également d'accomplir plusieurs tâches en même temps. Les employeurs s'attendent à ce qu'elles ou ils fassent preuve d'ouverture d'esprit au regard de tâches connexes à accomplir, par exemple, la recherche de contrats auprès de petites et moyennes entreprises pour les ateliers de travail, la gestion de la paye et de la comptabilité qui s'y rattache, l'entraînement à des activités aussi variées que le tricot, le lettrage, le soudage, la menuiserie, la peinture, etc. On doit apprendre sur le tas. Les animatrices et les animateurs dans les centres résidentiels communautaires doivent également assumer toutes les tâches nécessaires à la bonne marche de l'établissement.

Les éducatrices et les éducateurs auprès de jeunes contrevenantes et contrevenants assument des tâches très diversifiées comme la rencontre de parents, la préparation des activités, l'aide aux élèves qui ont des difficultés d'apprentissage, le budget d'entretien, la décoration des locaux, la participation aux activités sportives, etc. Le personnel occasionnel peut s'attendre à être affecté à tous les types de tâches.

De façon générale, la collaboration avec des personnes de professions différentes exige une grande polyvalence.

1.6 Conditions d'entrée sur le marché du travail

Les critères d'embauche varient selon le domaine d'intervention. Dans les pénitenciers, on exige des titulaires d'un diplôme d'études secondaires. Le diplôme d'études collégiales (DEC) constitue un atout. On a tenu à signaler que les exigences devraient être revues à la hausse prochainement. Pour travailler dans les établissements de détention de compétence provinciale, on doit avoir complété une formation collégiale de deux ans dans des techniques où la relation d'aide est marquante comme *Techniques d'intervention en délinquance*, *Techniques d'éducation spécialisée* ou *Techniques de travail social*.

Dans les centres jeunesse, on engage des personnes titulaires d'un DEC associé à la relation d'aide. On note par contre une tendance à revoir les critères d'embauche à cause de difficultés de recrutement. Habituellement, le DEC associé à la relation d'aide est exigé dans les autres types d'établissements ou d'organismes. Les employeurs apprécient également que les personnes soient titulaires d'un baccalauréat.

1.6.1 EXIGENCES PARTICULIÈRES

De façon générale, on exige que les personnes n'aient pas d'antécédents judiciaires. Pour travailler dans les pénitenciers, les centres de détention et les centres jeunesse, les candidates et les candidats doivent se soumettre à un examen médical ainsi qu'à des tests psychométriques. On exige également un cours de réanimation cardiorespiratoire, mais cette formation est offerte par l'employeur. Enfin, le permis de conduire de type 4A est requis pour le travail en établissement fédéral.

1.6.2 QUALITÉS PERSONNELLES RECHERCHÉES

Les employeurs recherchent des personnes polyvalentes, autonomes, créatives et qui possèdent un bon jugement. La connaissance de soi, la confiance, le leadership, la capacité de communiquer, la capacité d'adaptation ainsi que le respect des autres et des différences sont des qualités essentielles à l'exercice de la profession. On apprécie également les personnes qui ont de l'initiative, un bon sens de l'observation et le sens de l'humour.

1.7 Conditions de travail

De façon générale, les techniciennes et les techniciens d'intervention en délinquance reçoivent un salaire hebdomadaire. La semaine normale de travail est de 35 à 40 heures. Les heures supplémentaires sont payées ou remboursées en temps compensé. La profession exige une grande disponibilité puisque le travail se fait le jour et le soir. Dans certains cas, on se doit d'être sur appel 24 heures par jour. Dans les centres d'aide aux victimes d'actes criminels, on ne travaille que le jour.

Plusieurs syndicats regroupent la main-d'œuvre dans le domaine. Il s'agit de l'Alliance de la fonction publique canadienne, de la Confédération des syndicats nationaux, de la Fédération des travailleurs du Québec et du Syndicat des agents de la paix des Services correctionnels du Québec.

1.8 Perspectives d'emploi

Les spécialistes de la profession sont d'avis que les perspectives d'emploi sont bonnes pour la majorité des types d'intervention, principalement en raison de l'attrition et des congés de maternité. Toutefois, dans les centres d'aide aux victimes d'actes criminels, un faible taux de roulement diminue les possibilités d'embauche.

1.9 Cheminement professionnel

Les personnes qui évoluent dans la profession bénéficient d'une amélioration de leurs conditions de travail et d'une augmentation de leur rémunération.

Dans les centres jeunesse, d'autres études sont nécessaires pour obtenir de l'avancement. Les postes de chef d'unité sont offerts aux personnes qui ont une formation universitaire.

En milieu carcéral fédéral, les personnes peuvent se présenter à des concours pour obtenir un avancement d'échelon ou pour être transférées dans d'autres ministères. Au provincial, les concours de promotion sont ouverts aux personnes qui ont accumulé le nombre d'heures de travail requis. On peut ainsi accéder à des postes de chef d'unité, de directrice adjointe ou de directeur adjoint.

1.10 Évolution de la profession

1.10.1 ÉVOLUTION DE LA CLIENTÈLE

Sans l'ombre d'un doute, l'alourdissement de la clientèle fait partie des changements majeurs prévisibles. La recrudescence de la violence chez des personnes de plus en plus jeunes, l'émergence de groupes criminalisés, le phénomène de la multiethnicité, l'augmentation des psychiatisés et l'apparition de nouvelles drogues sont autant de facteurs contribuant à la détérioration du tissu social. Le milieu carcéral reçoit une clientèle plus jeune ayant à purger des peines plus lourdes. Le rajeunissement de la clientèle touche également les centres jeunesse qui ont à composer avec des différences d'âges importantes. Cela nécessite une grande adaptation des techniques d'intervention.

La désinstitutionnalisation aura de nombreuses répercussions dans l'organisation des réseaux. On devra compter sur des ressources intermédiaires comme des foyers de groupe contractuels, des maisons d'hébergement offrant des services de garde et non d'intervention, des équipes volantes, etc. Des programmes spécialisés de réinsertion en milieu de travail seront mis sur pied. On offrira de la formation en milieu de travail à l'intention des jeunes contrevenants pour qu'ils soient en mesure de quitter les centres et de prendre leur envol dès l'âge de 16 ans.

Les ordonnances des juges sont moins longues, mais plus fréquentes. Il est difficile, dans ces conditions, de mener une intervention à terme.

De nouvelles formes de criminalité voient le jour, notamment les fraudes informatiques commises par des personnes éduquées, bien au fait des lois et de leurs droits.

Les modes d'intervention évoluent. Par exemple, la mise en application d'un processus de justice réparatrice, basée sur la réparation des torts, nécessite des approches particulières. Il s'agit de mettre en relation la victime et son agresseur.

1.10.2 ÉVOLUTION DES MILIEUX DE TRAVAIL

Dans les centres de détention de compétence provinciale, on note une diminution des responsabilités des techniciennes et des techniciens d'intervention en délinquance. En effet, on confie aux agentes et aux agents de probation la prise en charge des personnes détenues pour une période de plus de six mois. On leur demande de faire les évaluations de cas, d'établir les diagnostics et de déterminer les objectifs des programmes d'intervention. Cette perte de pouvoir influe directement sur le lien d'autorité exercé par les techniciennes et les techniciens.

On remarque également une tendance à la privatisation des services à l'intérieur des murs, notamment en ce qui concerne les gardes légales, le transport et les ateliers. Les tâches associées à la sécurité sont de plus en plus confiées à des sous-traitants.

Dans les centres de détention de compétence fédérale, les responsabilités des agentes et des agents de correction augmentent, le personnel supérieur ayant tendance à déléguer ses responsabilités aux niveaux inférieurs. Ainsi l'équipe de gestion de cas reçoit un pouvoir de recommandation.

L'entrée en vigueur de la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental cause un danger pour elles-mêmes ou pour autrui (projet de loi 39) appelle un partenariat accru entre les ressources communautaires. On favorise des approches qui visent la réduction des méfaits, ce qui nécessite un suivi communautaire. Les centres d'accueil et les CLSC sont notamment mis à contribution.

2 DESCRIPTION DU TRAVAIL

2.1 Renseignements généraux

Le présent chapitre comporte une énumération des tâches, des opérations et des sous-opérations exécutées par les techniciennes et les techniciens d'intervention en délinquance. On y trouve également des renseignements supplémentaires fournis par les participantes et les participants à l'atelier ainsi que des tableaux faisant état de l'importance accordée à chacune des tâches. Finalement, les conditions d'exécution des tâches et les critères de performance qui se rapportent à chacune d'elles complètent les données.

2.1.1 TÂCHES, OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

Les spécialistes de la profession se sont entendus sur trente tâches qui composent une profession dont les champs d'application sont aussi particuliers que variés.

Les tâches correspondent aux principales activités à accomplir dans une profession; elles permettent d'illustrer des produits ou des résultats de travail. Les opérations correspondent aux étapes de l'accomplissement d'une tâche; elles en décrivent les phases d'exécution. Les sous-opérations contribuent à préciser certains détails utiles pour la compréhension des opérations.

2.1.2 TÂCHES COMMUNES

Pour les besoins de l'analyse de situation de travail, six milieux ont été retenus, à savoir :

- les services correctionnels de compétence fédérale et provinciale;
- les centres résidentiels communautaires;
- les centres jeunesse;
- les organismes de justice alternative;
- le travail de milieu;
- les centres d'aide aux victimes d'actes criminels.

Si les tâches sont exercées de façon particulière dans l'un ou l'autre des champs d'activité, il n'en demeure pas moins que l'on peut dégager des interventions similaires.

Ainsi, l'accueil, l'admission et la prise en charge de la clientèle présentent des similarités dans la plupart des milieux d'intervention. Ce type d'activité exige toutefois une approche différente pour les victimes d'actes criminels.

Les tâches portant sur la sécurité statique, dynamique ou périphérique ainsi que la gestion du quotidien vont de pair avec l'hébergement. Par conséquent, on les exécute dans les centres résidentiels communautaires, dans les centres jeunesse, dans les prisons et les pénitenciers. On a tenu à souligner que la sécurité personnelle fait partie des préoccupations continues de toutes les intervenantes et de tous les intervenants en délinquance, quelles que soient leurs activités.

Les tâches qui font appel au rôle d'autorité sont exercées dans tous les milieux, sauf pour le travail de rue et l'intervention auprès des victimes d'actes criminels.

La gestion des situations de crise concerne moins l'intervention au sein des organismes de justice alternative ou auprès des victimes d'actes criminels, car elle fait suite aux crises.

L'animation de groupe est une activité commune, sauf pour les travailleuses ou les travailleurs de milieu. Il en est de même pour les activités ayant trait à la prévention puisqu'elles sont exécutées par toutes et tous.

Le soutien à la famille peut aller du simple contact à la relation plus poussée. Il est fourni par la majorité des techniciennes ou techniciens d'intervention en délinquance sauf par celles et ceux qui travaillent en milieu carcéral.

Parmi les activités communes à tous les types d'intervention en délinquance, on a mentionné l'encadrement, la relation d'aide, les rencontres individuelles, l'éducation, la conscientisation, la responsabilisation, le travail d'équipe, la participation à des comités et la tenue de dossiers.

Services correctionnels (prisons et pénitenciers)

TÂCHE 1 : PROCÉDER À L'ADMISSION, À LA PRISE EN CHARGE ET À LA SORTIE DES PERSONNES INCARCÉRÉES

- 1.1 Vérifier les papiers légaux (libération, absence temporaire, transfert, etc.).
- 1.2 Procéder à l'évaluation initiale et orienter le cas selon la problématique.
- 1.3 Effectuer des fouilles corporelles et la fouille d'effets personnels.

Renseignements supplémentaires

L'objectif ultime du travail en milieu carcéral est d'assurer la sécurité du public en favorisant la réhabilitation des personnes incarcérées.

Les participantes et les participants à l'atelier représentaient les milieux carcéraux de compétence provinciale et fédérale. Ces personnes sont arrivées à un consensus sur les tâches, les opérations et les sous-opérations. Elles ont cependant tenu à souligner que les modalités d'exécution de ces activités peuvent varier selon les milieux.

TÂCHE 2 : ASSURER LA SÉCURITÉ STATIQUE ET DYNAMIQUE

2.1 Inspecter les lieux et vérifier ses outils de travail*¹ :

- Faire l’inventaire des objets de sécurité portatifs comme les armes à feu, les clés et les alarmes;
- Vérifier l’enregistrement des armes à feu et des véhicules motorisés;
- Vérifier l’état des cellules et le bon fonctionnement des serrures, des portes, des barreaux, des gonds, des fenêtres, des boutons électroniques, des alarmes murales, etc.;
- Faire l’inspection visuelle des aires d’activités (colis suspects, objets interdits, état de la clôture, etc.).

2.2 Partager et vérifier de l’information écrite ou verbale concernant les personnes incarcérées* :

- Consigner l’information au journal de bord ou au dossier;
- Rédiger les rapports exigés;
- Rapporter verbalement toute information d’importance.

2.3 Faire respecter les normes et les règlements* :

- Veiller à ce que les personnes incarcérées soient vêtues de façon conforme aux directives;
- Faire respecter l’horaire;
- Ne pas tolérer la présence d’objets interdits;
- Exiger des attitudes et des comportements adéquats;
- Exiger le respect des biens matériels et de l’infrastructure du bâtiment;
- Assigner les personnes incarcérées aux endroits autorisés uniquement.

2.4 Effectuer des dénombrements et des rondes*.

2.5 Observer de façon dynamique* :

- Surveiller les mouvements des personnes incarcérées;
- Porter attention à tout changement de comportements ou d’attitude;
- Observer toutes les activités de son secteur pouvant nuire au bon ordre, à la sécurité et à la discipline.

1. Les astérisques indiquent les opérations effectuées quotidiennement.

- 2.6 Surveiller les déplacements des personnes incarcérées*.
- 2.7 Assurer la sécurité au moyen des consoles de sécurité*.
- 2.8 Assurer la sécurité périphérique*.
- 2.9 Escorter des personnes incarcérées :
- Veiller à ce que la sécurité de la population soit assurée au moment des escortes à l'extérieur;
 - Veiller à la sécurité de la personne incarcérée lorsqu'on l'escorte à l'intérieur de l'établissement;
 - Appliquer des contraintes.
- 2.10 Faire des fouilles :
- S'assurer de la légalité de l'opération ;
 - Fouiller des lieux;
 - Fouiller des personnes incarcérées, des visiteuses et des visiteurs;
 - Fouiller des véhicules;
 - Fouiller des objets.
- 2.11 Évaluer la dangerosité de personnes incarcérées :
- Évaluer le potentiel de violence;
 - Vérifier si la personne appartient à un groupe criminalisé;
 - Évaluer les risques de récidive;
 - Attribuer une cote de sécurité ou un reclassement.
- 2.12 Faire des vérifications concernant les visiteuses et les visiteurs ainsi que les effets provenant de l'extérieur :
- Identifier, enregistrer et fouiller les visiteuses et les visiteurs;
 - Fouiller les effets personnels provenant de l'extérieur et en établir la liste.

Renseignements supplémentaires

À l'intérieur des murs, les agentes ou agents de correction et les agentes ou agents des services correctionnels doivent se soucier de la sécurité des personnes incarcérées, de leur propre sécurité et de celle de leurs collègues de travail.

TÂCHE 3 : INTERVENIR EN RELATION D'AIDE

- 3.1 Faire l'étude des dossiers antérieurs.
- 3.2 Documenter les dossiers :
 - Rechercher auprès des corps policiers, la version officielle et précise des faits.
 - Obtenir les documents existants et pertinents :
 - feuille de route;
 - bilans de stages récents dans la communauté;
 - copies de mandats d'incarcération, d'ordonnance et de probation;
 - rapport présentenciel;
 - dossier fédéral, etc.
- 3.3 Discuter des cas avec les collègues et en équipe multidisciplinaire :
 - Participer à divers comités :
 - de pavillon;
 - de discipline;
 - d'absences temporaires;
 - de plan d'intervention, etc.
 - Échanger de l'information avec :
 - les instructrices ou instructeurs de personnes incarcérées;
 - les professeuses ou professeurs;
 - les agentes ou agents de programmes;
 - les aumôniers;
 - les psychologues;
 - les travailleuses sociales ou travailleurs sociaux;
 - les agentes ou agents de probation;
 - les agentes ou agents de libération conditionnelle, etc.
- 3.4 Faire des entrevues avec les personnes incarcérées (individuellement et en équipe).
- 3.5 Établir et entretenir des liens avec les personnes incarcérées, en les côtoyant*.

3.6 Rédiger des rapports d'évaluation :

- Évaluer la situation de personnes incarcérées quant à leur niveau de dangerosité, leurs besoins, leur motivation et leurs ressources personnelles;
- Effectuer des enquêtes communautaires;
- Partager l'information sur les comportements;
- Formuler des recommandations concernant :
 - les programmes;
 - les conditions particulières;
 - le suivi psychologique;
 - la formation, etc.

3.7 Élaborer ou réviser un plan d'intervention.

3.8 Mobiliser, motiver et soutenir les personnes incarcérées* :

- Les conscientiser par rapport à la réalité;
- Les informer des différentes ressources ou programmes disponibles;
- Les convaincre et les aider à faire leur choix parmi les ressources;
- Fournir de l'encouragement tout au long des démarches.

3.9 Demeurer disponible et écouter activement les personnes incarcérées*.

3.10 Partager de l'information écrite ou verbale concernant les personnes incarcérées*.

3.11 Appliquer le plan d'intervention.

3.12 Évaluer la dangerosité des personnes incarcérées.

3.13 Assurer que les personnes incarcérées maintiennent des liens avec la communauté (visites, téléphones, correspondance, visite communautaire, etc.).

3.14 Assurer le suivi des cas.

Renseignements supplémentaires sur les tâches 2 et 3

Les spécialistes de la profession ont tenu à mentionner que les tâches portant sur la sécurité et la relation d'aide ont été traitées séparément pour les besoins de l'analyse de situation de travail. Elles ne reflètent pas la réalité quotidienne. En fait, elles sont indissociables parce qu'elles sont exécutées simultanément, au quotidien.

En milieu carcéral, les plans d'intervention sont de types correctionnel et de réinsertion sociale. Ces plans sont révisés de façon systématique à des fréquences qui varient selon la durée des sentences ou selon qu'elles sont purgées en milieu ouvert ou fermé.

TÂCHE 4 : GÉRER DES SITUATIONS DE CRISE

- 4.1 Prévenir et détecter des situations de crise (notamment par des rencontres individuelles et de groupe).
- 4.2 Désamorcer des situations de crise (notamment par des rencontres individuelles et de groupe).
- 4.3 Sécuriser les lieux et isoler le secteur.
- 4.4 Faire appel aux membres du personnel pour de l'information et de l'aide.
- 4.5 Utiliser la force nécessaire (contrainte physique, extraction de cellule, utilisation des armes de service, etc.).
- 4.6 Vérifier l'état de santé physique et psychologique des personnes incarcérées et les diriger vers les spécialistes.
- 4.7 Rédiger des rapports d'événements.
- 4.8 Assurer un suivi de la situation.

TÂCHE 5 : EFFECTUER DES TÂCHES CONNEXES

- 5.1 Témoigner devant le tribunal.
- 5.2 Partager ses connaissances avec les nouveaux employés et les stagiaires.
- 5.3 Voir à la logistique institutionnelle (service des repas, fournitures, vêtements, etc.).

Centres résidentiels communautaires

TÂCHE 6 : GÉRER LA VIE DE GROUPE EN CONTEXTE D'HÉBERGEMENT

- 6.1 Assurer une présence constante auprès des résidentes ou résidants.
- 6.2 Observer les comportements des résidentes ou des résidants en fonction de la gestion du risque.
- 6.3 Surveiller et inscrire les heures d'entrée et de sortie.
- 6.4 Compléter le cahier de bord et rédiger les différents rapports.
- 6.5 Participer aux changements de quart de travail.
- 6.6 Appliquer des sanctions pour les cas de manquements au code de vie.
- 6.7 Préparer des activités de groupe.
- 6.8 Accompagner les résidants à ces activités.
- 6.9 Gérer les sorties de fin de semaine et les démarches particulières.
- 6.10 Faire des vérifications téléphoniques.
- 6.11 Vérifier les tâches quotidiennes des résidentes ou des résidants.
- 6.12 S'assurer d'une bonne circulation de l'information entre collègues de travail.
- 6.13 Se soutenir entre collègues de travail.

TÂCHE 7 : MAINTENIR UNE RELATION D'AIDE AU QUOTIDIEN

- 7.1 Assurer une présence constante auprès des résidentes ou résidants.
- 7.2 Établir et entretenir des liens avec les résidentes ou les résidants :
 - Discuter régulièrement avec la clientèle;
 - S'informer de l'état physique et psychologique des résidentes ou des résidants;
 - Créer un climat propice aux confidences;
 - Interagir avec respect;
 - Offrir une écoute active empathique.
- 7.3 Apporter du soutien aux résidentes ou aux résidants.
- 7.4 Observer des changements de comportement des résidentes ou des résidants :
 - S'assurer de bien connaître les facteurs criminogènes des résidentes ou des résidants;
 - Noter au cahier de bord toute information particulière en relation avec les facteurs criminogènes;
 - Fournir une attention particulière aux changements ou aux anomalies de comportement des résidentes ou des résidants.
- 7.5 Encourager les démarches personnelles des résidentes ou des résidants.

TÂCHE 8 : EXERCER UN RÔLE D'AUTORITÉ EN RESPECTANT LE CONTEXTE LÉGAL

- 8.1 Faire régulièrement des tournées et compléter le dénombrement.
- 8.2 S'assurer du respect des règlements et des conditions de mise en liberté :
 - Bien connaître le code de vie;
 - Le mettre en application;
 - Démontrer de la constance et de la justice dans l'application du code de vie;
 - Connaître les conditions de mise en liberté de chacune ou de chacun;
 - Se doter d'outils pour la vérification des conditions de mise en liberté (exemple : tests d'urine, etc.).
- 8.3 Réprimer les comportements inappropriés des résidentes et des résidents.
- 8.4 Faire des fouilles.
- 8.5 Informer la personne désignée en cas de manquement aux conditions de mise en liberté.

TÂCHE 9 : PARTICIPER À LA GESTION DES CAS

- 9.1 Faire l'étude des dossiers.
- 9.2 Orienter l'intervention en vue du processus de réinsertion sociale.
- 9.3 S'assurer que la personne maintient des liens avec la communauté (réinsertion).
- 9.4 Inscrire au cahier de bord l'information et les observations concernant chaque résidante ou résident.
- 9.5 Transmettre l'information pertinente à chaque résidante ou résident.
- 9.6 Participer aux réunions cliniques :
 - Rapporter l'information recueillie dans le quotidien;
 - Faire rapport du comportement des résidentes ou des résidents;
 - Participer aux discussions de cas avec l'équipe multidisciplinaire;
 - Formuler des suggestions.
- 9.7 Rédiger des rapports d'événements pour documenter le dossier.
- 9.8 Participer à la rédaction de rapports de fin de séjour (contexte fédéral).

TÂCHE 10 : CONTRIBUER À L'ÉLABORATION DE PROGRAMMES THÉRAPEUTIQUES ET LES ANIMER

- 10.1 Cerner les besoins de la clientèle afin de développer des programmes adaptés aux différentes problématiques.
- 10.2 Animer différents programmes thérapeutiques.
- 10.3 Informer et conscientiser les résidentes ou les résidents au regard de différents sujets thématiques :
 - Transmettre l'information pertinente sur les thèmes au moyen d'outils d'animation;
 - Susciter des discussions à la suite de la présentation du sujet;
 - Valoriser le partage d'expériences personnelles en relation avec les thèmes et qui sont susceptibles d'enrichir le groupe.
- 10.4 Rédiger des rapports de participation à la fin des programmes.

TÂCHE 11 : GÉRER DES SITUATIONS DE CRISE

11.1 Désamorcer des crises :

- Garder son calme;
- Tenter d'isoler les personnes impliquées et d'éviter la contamination du groupe;
- Assurer la sécurité :
 - de sa personne;
 - de l'équipe de travail;
 - des personnes impliquées dans une crise;
 - des autres résidentes ou résidents.

11.2 Vérifier l'état de santé physique et psychologique des personnes impliquées.

11.3 Rencontrer individuellement les personnes impliquées.

11.4 Informer les personnes en autorité.

11.5 Rédiger des rapports d'événements.

11.6 Assurer un suivi de la situation.

TÂCHE 12 : EFFECTUER DES TÂCHES CONNEXES

12.1 Former ou participer à la formation d'employées ou d'employés.

12.2 Superviser des stagiaires.

12.3 Superviser des bénévoles.

Centres jeunesse

TÂCHE 13 : ACCUEILLIR ET INTÉGRER DES ADOLESCENTES OU DES ADOLESCENTS

- 13.1 Faire visiter les lieux.
- 13.2 Présenter l'équipe de travail et le groupe.
- 13.3 Effectuer une rencontre d'accueil.
- 13.4 Présenter le code de vie.
- 13.5 Fournir le nécessaire quant à l'hygiène, au matériel scolaire, etc.
- 13.6 Installer les personnes à leur chambre.

TÂCHE 14 : ARRÊTER L'AGIR DÉLINQUANT D'ADOLESCENTES OU D'ADOLESCENTS

- 14.1 Rencontrer les adolescentes ou les adolescents pour les informer de la mesure mise en place.
- 14.2 Les situer au plan légal.
- 14.3 Les informer de leurs droits.
- 14.4 Susciter des réflexions.
- 14.5 Sanctionner des adolescentes ou des adolescents.
- 14.6 Effectuer des mises en retrait (désorganisation).
- 14.7 Appliquer un régime de vie modifié.
- 14.8 Stimuler les adolescentes ou les adolescents à s'impliquer dans l'arrêt de leur agir.
- 14.9 Faire des retours sur leur comportement.
- 14.10 Encourager les victimes à porter plainte.

*TÂCHE 15 : ASSURER ET MAINTENIR LA SÉCURITÉ DES ADOLESCENTES, DES
ADOLESCENTS ET DU PERSONNEL*

- 15.1 Établir des règles de vie.
- 15.2 Donner des consignes claires et précises.
- 15.3 Faire le dénombrement de la clientèle.
- 15.4 Effectuer des rondes régulières.
- 15.5 S'assurer du rangement et de la disponibilité du matériel.
- 15.6 Animer des rencontres thématiques.
- 15.7 Faire des fouilles (l'unité de vie et la clientèle).
- 15.8 Verrouiller les portes.

TÂCHE 16 : ACCOMPAGNER LES ADOLESCENTES ET LES ADOLESCENTS DANS LEUR DÉMARCHE DE RÉADAPTATION

- 16.1 Rencontrer les adolescentes ou les adolescents.
- 16.2 Motiver les adolescentes ou les adolescents à s'engager dans une programmation quotidienne.
- 16.3 Orienter les adolescentes ou les adolescents dans leur démarche d'autonomie :
 - Présenter des ressources;
 - Offrir un choix de vie (école, travail) ;
 - Fournir du soutien et de l'encadrement pour les activités et les routines;
 - Confier des responsabilités;
 - Superviser les adolescentes ou les adolescents dans la planification de leur programmation (sorties, rendez-vous, école, etc.).
- 16.4 Animer les activités de la programmation :
 - Planifier et préparer les activités;
 - Inciter les adolescentes ou les adolescents à participer aux activités;
 - Donner des consignes à respecter;
 - Maintenir la discipline durant les activités;
 - Faire un retour, si nécessaire.
- 16.5 Responsabiliser les adolescentes ou les adolescents par rapport à leurs délits.
- 16.6 Responsabiliser les adolescentes ou les adolescents dans leurs agirs :
 - Les amener à prendre conscience des répercussions de leurs gestes sur leur personne et sur les autres;
 - Inciter ou obliger les adolescentes ou les adolescents à réparer leurs gestes;
 - Faire subir des conséquences reliées aux actes commis.
- 16.7 Faire appliquer les mesures du tribunal.
- 16.8 Orienter et accompagner les adolescentes ou les adolescents vers les ressources de la communauté :
 - Identifier les ressources de la communauté;
 - Entrer en contact avec les ressources et les visiter;
 - Maintenir les contacts avec les différentes ressources.

TÂCHE 17 : ASSURER UN SUIVI CLINIQUE

- 17.1 Établir et maintenir un lien de confiance avec la clientèle.
- 17.2 Prendre connaissance du dossier.
- 17.3 Faire la collecte des données.
- 17.4 Effectuer la tenue des dossiers :
 - Prendre connaissance des dossiers et de l'information pertinente;
 - Effectuer des entretiens téléphoniques avec des parents et divers collaborateurs;
 - Faire le résumé de la semaine;
 - Inscrire des notes évolutives;
 - Classer les divers documents dans les dossiers;
 - Rédiger des histoires de cas;
 - Préparer des feuilles de sortie;
 - Faire des réunions pour l'orientation des adolescentes ou des adolescents.
- 17.5 Rédiger des rapports
 - Rédiger des rapports d'accueil, des rapports-synthèse hebdomadaires, des rapports pour le tribunal, des rapports de comportement, des notes évolutives, des rapports d'orientation, d'évaluation et d'observation, des rapports circonstanciels, des résumés de notes disciplinaires, des rapports de retrait de groupe, etc.
- 17.6 Communiquer avec les diverses personnes touchées par les dossiers.
- 17.7 Élaborer le plan d'intervention, l'appliquer et le réviser :
 - Tenir une rencontre avec les adolescentes ou les adolescents, leur famille ainsi que les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux concernés;
 - Fixer des objectifs et déterminer des moyens pour les atteindre;
 - Appliquer les plans d'intervention tout au long du séjour des adolescentes ou des adolescents;
 - Réviser les plans d'intervention.

- 17.8 Travailler en collaboration avec des services internes et externes :
- Entrer en contact avec les services et maintenir un lien avec eux;
 - Fixer des objectifs quant à la collaboration souhaitée;
 - Établir des stratégies d'intervention lors de discussions cliniques;
 - Obtenir de l'information.
- 17.9 Témoigner devant le tribunal.

TÂCHE 18 : TRAVAILLER EN ÉQUIPE MULTIDISCIPLINAIRE

- 18.1 Assister aux réunions d'équipe.
- 18.2 Faire des études de cas.
- 18.3 Participer à des tables d'orientation.
- 18.4 Participer à la révision de cas.
- 18.5 Se soutenir entre collègues de travail.
- 18.6 Planifier et préparer des activités.
- 18.7 Modifier des règles et des procédures.
- 18.8 Participer à des formations ou les donner (RCR, suicide, troubles de personnalité, état limite, etc.).
- 18.9 Assumer une tâche, un rôle ou remplir un mandat au sein de l'équipe.
- 18.10 Superviser des stagiaires.

TÂCHE 19 : SOUTENIR ET ACCOMPAGNER LES FAMILLES

- 19.1 Communiquer régulièrement avec les familles en vue d'établir ou de maintenir un lien tout au long du séjour.
- 19.2 Informer les parents de l'évolution de leur adolescente ou de leur adolescent et de l'aspect légal de sa situation.
- 19.3 Solliciter la participation et la collaboration des parents pour la réinsertion de leur adolescente ou de leur adolescent ainsi que pour l'élaboration du plan d'intervention :
 - Inciter les parents à participer à des rencontres et à des activités;
 - Amener les parents à communiquer de l'information pertinente concernant leur adolescente ou leur adolescent;
 - Déculpabiliser les parents.
- 19.4 Faire appliquer des mesures ordonnées par le tribunal.

Organismes de justice alternative

TÂCHE 20 : INTERVENIR AUPRÈS DE JEUNES CONTREVENANTES ET CONTREVENANTS

20.1 Recueillir de l'information auprès du délégué à la jeunesse :

- Recueillir de l'information sur les jeunes contrevenantes et les jeunes contrevenants;
- Recueillir des renseignements concernant les délits, les types de mesures, les délais d'exécution ainsi que les conséquences, etc.;
- Recueillir l'information concernant les circonstances délictuelles (où, quand, comment, complices, victimes, etc.);
- Recueillir des commentaires à la suite de l'évaluation psychosociale ou d'un rapport prédécisionnel;
- Recueillir toute autre information utile, essentielle à la réalisation de la mesure.

20.2 Planifier des rencontres individuelles :

- Entrer en contact avec les jeunes contrevenantes ou contrevenants;
- Aviser les parents de jeunes entre 12 et 14 ans;
- Fixer la date, l'heure et le lieu des rencontres;
- Faire un rappel du contexte légal et de l'importance du respect des engagements.

20.3 Rencontrer les jeunes contrevenantes ou contrevenants en vue de l'application de la mesure de rechange ou de la mesure ordonnée par le tribunal :

- Établir un climat de confiance;
- Expliquer les objectifs de la mesure, son déroulement et le rôle qu'elles ou ils auront à jouer dans l'application de cette mesure;
- Expliquer le rôle des intervenantes et des intervenants dans le processus judiciaire;
- Expliquer le processus légal et répondre aux questions d'ordre juridique;
- Rétablir les faits et responsabiliser les jeunes contrevenantes ou contrevenants;
- Les amener à verbaliser les conséquences de leurs actes et les torts causés aux victimes;
- Diriger les propos vers les autres problèmes personnels comme la consommation de drogues, le comportement violent, l'influence des pairs, la relation familiale, la vie à l'école, etc.;
- Évaluer la motivation des jeunes au regard de leur mesure ainsi que leurs goûts, leurs champs d'intérêt et leur disponibilité.

- 20.4 Offrir de l'aide, du soutien et de l'accompagnement aux jeunes contrevenantes et aux contrevenants.
- 20.5 Organiser des travaux communautaires :
- Rechercher, dans la communauté, des organismes d'accueil pouvant répondre aux besoins;
 - Établir des horaires de travail.
- 20.6 Faire le suivi du dossier :
- Vérifier l'application des mesures auprès des organismes d'accueil;
 - Vérifier si l'entente relative à l'horaire est respectée;
 - Vérifier le degré de satisfaction au regard du comportement des jeunes contrevenantes ou contrevenants;
 - Vérifier le degré de satisfaction des jeunes contrevenantes ou contrevenants;
 - Les valoriser, les encourager et les soutenir dans leur démarche juridique.
- 20.7 Rédiger des rapports d'intervention et de fin d'intervention :
- Recueillir des commentaires concernant le cheminement de jeunes contrevenantes ou contrevenants dans leur dossier;
 - Recueillir des commentaires d'organismes d'accueil;
 - Évaluer l'atteinte des objectifs de responsabilisation, de réparation et de sensibilisation.
- 20.8 Organiser et animer des rencontres de médiation :
- Évaluer la faisabilité de mesures avec les jeunes contrevenantes ou les jeunes contrevenants et leurs victimes;
 - Préparer des rencontres de médiation;
 - Agir à titre de médiatrice ou de médiateur;
 - Faire signer des ententes de réparation;
 - Effectuer le suivi des ententes;
 - Rédiger les rapports.

20.9 Animer des groupes :

- Préparer les rencontres;
- Vérifier et réviser les objectifs au besoin;
- Faire l'animation de rencontres;
- Outiller le groupe pour faire des choix conformes aux valeurs personnelles et sociales;
- Rédiger des rapports.

20.10 Assurer des suivis individuels dans un contexte de rencontres thématiques :

- Organiser des rencontres thématiques;
- Conscientiser les personnes au sujet des risques associés à leur comportement;
- Les informer;
- Proposer des pistes de solutions;
- Rédiger des rapports (l'évaluation des apprentissages, l'atteinte d'objectifs et les probabilités de récidive).

20.11 Élaborer de nouveaux outils d'intervention.

20.12 Contribuer à l'évaluation des services et des programmes.

20.13 Témoigner devant le tribunal.

TÂCHE 21 : METTRE EN ŒUVRE DES ACTIVITÉS DE PRÉVENTION ET DE FORMATION

- 21.1 Planifier des projets de prévention ou des stratégies d'intervention pouvant répondre aux besoins de la communauté (ex. : conséquences et méfaits de la consommation de drogue ou d'alcool, etc.).
- 21.2 Planifier et organiser des activités.
- 21.3 Faire de l'animation.
- 21.4 Offrir de la formation (médiation, Loi sur les jeunes contrevenants, etc.).
- 21.5 Évaluer les résultats.

TÂCHE 22 : PARTICIPER À LA GESTION DE L'ORGANISME

- 22.1 Représenter l'organisme auprès de différentes instances.
- 22.2 Participer aux tables de concertation et aux conseils d'administration de différentes instances (jeunes de la rue, gangs, violence, etc.).
- 22.3 Préparer l'assemblée générale annuelle et les rapports d'activités.
- 22.4 Participer à l'évaluation du personnel.
- 22.5 Rédiger des rapports d'activités.
- 22.6 Préparer des rencontres avec des partenaires.
- 22.7 Participer aux réunions d'équipe et aux journées d'orientation.
- 22.8 Rédiger des bulletins d'information.
- 22.9 Établir, en équipe, les conditions de travail.
- 22.10 Vérifier et modifier les règlements généraux.
- 22.11 Faire l'administration de l'organisme.

Renseignements supplémentaires

Les organismes de justice alternative ne fonctionnent pas tous en mode de gestion participative. Cette tâche ne s'applique donc pas toujours.

La mission première de l'organisme de justice alternative représenté à l'AST est de réduire la délinquance en tant que phénomène social, individuel et collectif, d'en faire la prévention et d'en limiter l'aggravation. L'ensemble des actions posées ou des représentations ont pour but d'améliorer la qualité de vie des citoyens, de prévenir la dégradation du tissu social et d'agir sur les facteurs de risques. Le mandat légal de cet organisme est de voir à l'application des mesures de rechange ou des ordonnances du tribunal en rapport avec la Loi sur les jeunes contrevenants. L'organisme offre aux jeunes contrevenantes et contrevenants du soutien, de l'encadrement et de l'aide afin de les conscientiser, de les responsabiliser, d'améliorer leur relation avec le milieu et de les amener à réparer les torts qu'elles ou ils ont causés.

Travail de milieu

TÂCHE 23 : EFFECTUER UN SUIVI COMMUNAUTAIRE

23.1 Évaluer la situation des personnes :

- Créer un climat de confiance;
- Poser des questions pertinentes;
- Identifier les besoins;
- Planifier les orientations;
- Expliquer son rôle;
- Orienter les personnes vers d'autres ressources, au besoin.

23.2 Faire des rencontres individuelles dans le milieu de vie :

- Élaborer un plan d'intervention avec une personne;
- Soutenir une personne dans son quotidien;
- L'informer, la conscientiser et la responsabiliser;
- Fournir de l'écoute active.

23.3 Créer un lien significatif : Offrir de l'encadrement dans un contexte de mesures volontaires.

23.4 Établir des concertations cliniques avec des médecins, des travailleurs sociaux, etc.

23.5 Faire des interventions téléphoniques.

23.6 Intervenir en situation de crise.

23.7 Intervenir auprès d'un tiers (famille, voisin, propriétaire, etc.).

23.8 Promouvoir la défense des droits et l'accessibilité aux services.

23.9 Accompagner la clientèle :

- Dans ses démarches au tribunal;
- Dans ses demandes d'aide, notamment en ce qui concerne la sécurité du revenu.

23.10 Rédiger des dossiers.

TÂCHE 24 : EFFECTUER DU TRAVAIL DE MILIEU

24.1 Entrer en contact avec d'éventuels usagères ou usagers.

24.2 Effectuer de la prévention :

- Avoir un souci constant de la prévention;
- Fournir de l'information et de la formation de façon informelle;
- Orienter les personnes vers les ressources pertinentes.

24.3 Établir des liens avec des partenaires :

- Visiter les lieux;
- Assurer une présence dans les milieux;
- Fournir du soutien et faire profiter les partenaires des milieux de son savoir-faire.

TÂCHE 25 : APPLIQUER LE PROTOCOLE D'ENTENTE DE DÉJUDICIARISATION

25.1 Répondre aux appels téléphoniques des policières ou des policiers.

25.2 Intervenir dans des situations de crise :

- Prendre toute l'information nécessaire;
- Poser des questions pertinentes;
- Orienter les personnes vers les endroits appropriés.

TÂCHE 26 : PARTICIPER À DES ACTIVITÉS DE CONCERTATION

26.1 Participer à des tables de concertation :

- Lire les documents;
- Recueillir et fournir de l'information;
- Assister aux rencontres.

26.2 Participer à des comités de développement de projets :

- Lire les documents;
- Assister aux rencontres;
- Participer à la conception de projets;
- Participer à la mise sur pied de projets.

TÂCHE 27 : EFFECTUER DES TÂCHES CONNEXES

27.1 Participer à des réunions d'équipe :

- Communiquer le résultat des évaluations effectuées;
- Se répartir les nouvelles demandes;
- Prendre part à des discussions de cas;
- Discuter de sujets administratifs.

27.2 Mettre au point et expérimenter des outils d'intervention.

Centres d'aide aux victimes d'actes criminels

TÂCHE 28 : INTERVENIR AUPRÈS DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS ET DE LEURS PROCHES

28.1 Faire de l'écoute téléphonique :

- Répondre aux demandes ponctuelles de la clientèle;
- Fixer des rendez-vous;
- Faire de l'écoute active.

28.2 Recevoir des références d'intervenantes ou d'intervenants provenant de milieux judiciaires, sociaux et communautaires :

- Évaluer les demandes;
- S'assurer que les services offerts répondent aux demandes.

28.3 Rencontrer individuellement la clientèle : Procéder par entrevue non directive.

28.4 Évaluer la situation de la clientèle :

- Vérifier le type de dommage subi;
- Évaluer la gravité du dommage en fonction de la nature de l'acte et de la victime;
- Vérifier la présence ou non de soutien « naturel » dans le milieu familial et social ainsi que dans le cercle d'amis;
- Évaluer le degré d'autonomie de la victime.

28.5 Cerner les besoins de la clientèle.

28.6 Offrir un soutien psychologique et favoriser l'expression des sentiments :

- Faire de l'écoute active;
- Utiliser les techniques de communication.

28.7 Déculpabiliser les victimes.

28.8 Effectuer des plans d'intervention :

- Rédiger des plans en tenant compte des besoins identifiés, des marches à suivre, des buts à atteindre et des moyens d'y parvenir;
- Mettre à jour les plans d'intervention selon les étapes franchies.

28.9 Informer la clientèle et les intervenantes ou intervenants du milieu :

- Répondre aux questions;
- Fournir les explications nécessaires relativement :
 - aux droits et recours des victimes d'actes criminels;
 - au système judiciaire;
 - au rôle des intervenantes et des intervenants impliqués dans les procédures judiciaires (substituts du procureur général, juges, greffières ou greffiers, avocates ou avocats de la défense, etc.);
 - aux lois reliées aux cas.

28.10 Recommander à la clientèle des ressources appropriées, dans les milieux judiciaires, sociaux et communautaires : Mettre la clientèle en contact avec les ressources appropriées.

28.11 Accompagner la clientèle dans le processus judiciaire et dans ses démarches :

- Apporter du soutien psychologique pour appuyer la clientèle;
- Fournir du soutien technique (diriger, informer, etc.).

28.12 Participer aux réunions d'équipe :

- Recueillir et divulguer de l'information;
- Participer à des discussions de cas.

28.13 Rédiger des dossiers :

- Résumer les propos de la clientèle;
- Résumer les interventions.

28.14 Assurer un suivi :

- Voir au bon déroulement des démarches de la clientèle;
- Prendre des nouvelles par téléphone;
- Obtenir l'information nécessaire auprès de l'équipe ou des personnes-ressources pour répondre correctement aux besoins de la clientèle.

TÂCHE 29 : COORDONNER UNE ÉQUIPE DE BÉNÉVOLES

29.1 Recruter des bénévoles :

- Préparer des affiches;
- Les placer à des endroits stratégiques comme les cégeps, les universités, etc.

29.2 Effectuer des entrevues de sélection :

- Préparer l’entrevue et les mises en situation;
- Faire passer les entrevues;
- Sélectionner les nouvelles et les nouveaux bénévoles.

29.3 Planifier et organiser la session de formation donnée aux bénévoles :

- Rechercher de l’information relative aux droits et recours des victimes d’actes criminels, à la relation d’aide, etc.;
- Colliger l’information obtenue sous forme de résumé;
- Élaborer des tableaux.

29.4 Offrir la session de formation :

- Planifier la session (dates, lieux, matériel nécessaire, etc.);
- Prévoir des activités de présentation et des mises en situation;
- Présenter la matière et animer les activités;
- Recueillir les commentaires des participantes et des participants.

29.5 Superviser des bénévoles :

- Établir les horaires;
- Répartir les tâches;
- Surveiller les interventions des bénévoles et vérifier l’information qu’elles ou ils divulguent;
- Remercier les bénévoles qui ne conviennent pas.

29.6 Organiser des activités avec des équipes de bénévoles :

- Prévoir les dates, les lieux et le matériel nécessaire aux activités;
- Planifier et organiser des buffets;
- Choisir et acheter des cadeaux.

TÂCHE 30 : EFFECTUER DES TÂCHES CONNEXES

30.1 Participer à des tables de concertation

- Lire les documents pertinents;
- Recueillir et divulguer de l'information;
- Transmettre l'information obtenue à l'équipe de travail.

30.2 Donner des conférences

- Préparer les conférences de façon à répondre aux demandes;
- Animer les conférences.

30.3 Superviser des stagiaires

- Faire passer des entrevues de sélection;
- Initier les stagiaires aux diverses tâches;
- Voir au bon déroulement des stages;
- Évaluer les stagiaires.

2.1.3 IMPORTANCE, FRÉQUENCE ET COMPLEXITÉ DES TÂCHES

Les tableaux qui suivent présentent l'importance relative des tâches, les unes par rapport aux autres, leur fréquence d'exécution et leur degré de complexité. La colonne de gauche comporte les énoncés des tâches accomplies par les techniciennes et les techniciens d'intervention en délinquance. Les autres colonnes font état de la moyenne des cotes accordées par les participantes et les participants à l'atelier. La cote 1 est la plus faible et la cote 5 la plus forte.

Il convient de mentionner qu'un tableau a été élaboré pour chacun des champs d'intervention en délinquance retenus pour les besoins de la présente analyse.

Services correctionnels de compétence fédérale ou provinciale²

Tâches		Importance relative (1 à 5)	Fréquence (1 à 4)	Temps consacré (%)	Complexité (1 à 4)
1	Procéder à l'admission, à la prise en charge et à la sortie des personnes incarcérées	4,5	2,2	6,2	2
2	Assurer la sécurité statique et dynamique	4,4	3,7	43,8	3,8
3	Intervenir en relation d'aide	5	3,7	37,5	3,8
4	Gérer des situations de crise	5	2,2	7,5	4
5	Effectuer des tâches connexes	3,3	1,5	5	2

2. Quatre participantes et participants se sont prononcés sur ces tâches.

Centres résidentiels communautaires³

	Tâches	Importance relative (1 à 5)	Fréquence (1 à 4)	Temps consacré (%)	Complexité (1 à 4)
6	Gérer la vie de groupe en contexte d'hébergement	3	4	40	2
7	Maintenir une relation d'aide au quotidien	3	3,5	20	3
8	Exercer un rôle d'autorité en respectant le contexte légal	4	3	15	2,5
9	Participer à la gestion des cas	2,5	2,5	13,5	2
10	Contribuer à l'élaboration de programmes thérapeutiques et les animer	3,5	1,5	4	3,5
11	Gérer des situations de crise	4,5	1	4	4
12	Effectuer des tâches connexes	2,5	1,5	3,5	2

Centre jeunesse⁴

	Tâches	Importance relative (1 à 5)	Fréquence (1 à 4)	Temps consacré (%)	Complexité (1 à 4)
13	Accueillir et intégrer des adolescentes ou des adolescents	3,5	1	6	1
14	Arrêter l'agir délinquant d'adolescentes ou d'adolescents	4,3	3,5	23,8	2,2
15	Assurer et maintenir la sécurité des adolescentes, des adolescents et du personnel	4,8	4	18	2,2
16	Accompagner les adolescentes et les adolescents dans leur démarche de réadaptation	4,8	3,2	15,5	2,5
17	Assurer un suivi clinique	4,3	3,7	18	2,2
18	Travailler en équipe multidisciplinaire	3,5	2,5	8,8	1,8
19	Soutenir et accompagner les familles	3,2	2,7	10	2

3. Deux personnes se sont prononcées sur ces tâches.

4. Quatre participantes et participants se sont prononcés sur ces tâches.

Organismes de justice alternative⁵

Tâches	Importance relative (1 à 5)	Fréquence (1 à 4)	Temps consacré (%)	Complexité (1 à 4)
20 Intervenir auprès de jeunes contrevenants et contrevenants	4	4	70	3
21 Mettre en œuvre des activités de prévention et de formation	4	3	15	3
22 Participer à la gestion de l'organisme	4	3	15	3

Travail de milieu⁶

Tâches	Importance relative (1 à 5)	Fréquence (1 à 4)	Temps consacré (%)	Complexité (1 à 4)
23 Effectuer un suivi communautaire	4	4	40	3
24 Effectuer du travail de milieu	3	4	40	3
25 Appliquer le protocole d'entente de déjudiciarisation	5	2,5	9	4
26 Participer à des activités de concertation	3	2	1	1
27 Effectuer des tâches connexes	4	3	10	2

Centres d'aide aux victimes d'actes criminels⁷

Tâches	Importance relative (1 à 5)	Fréquence (1 à 4)	Temps consacré (%)	Complexité (1 à 4)
28 Intervenir auprès des victimes d'actes criminels et de leurs proches	4	4	75	3
29 Coordonner une équipe de bénévoles	4	4	15	3
30 Effectuer des tâches connexes	3	3	10	2,5

5. Une personne s'est prononcée sur ces tâches.

6. Une personne s'est prononcée sur ces tâches.

7. Une personne s'est prononcée sur ces tâches.

2.2 Renseignements complémentaires

Les tableaux qui suivent font état des conditions générales d'exécution de chacune des tâches qu'effectuent les techniciennes et les techniciens d'intervention en délinquance et des critères de performance qui s'y rattachent.

La colonne de gauche de chacun des tableaux présente les conditions dans lesquelles une tâche est accomplie. Dans la colonne de droite figurent les critères permettant d'évaluer si la tâche est exécutée de façon satisfaisante.

Services correctionnels (prisons et pénitenciers)

TÂCHE 1 : PROCÉDER À L'ADMISSION, À LA PRISE EN CHARGE ET À LA SORTIE DES PERSONNES INCARCÉRÉES

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ Cette tâche est accomplie individuellement la plupart du temps, mais elle peut être effectuée avec l'assistance de collègues ou de supérieures et supérieurs, notamment lorsque des difficultés se présentent. ▪ On doit respecter les directives mentionnées dans les documents juridiques et appliquer les procédures administratives en vigueur dans l'établissement de détention. Il importe d'identifier correctement les personnes incarcérées. La tâche doit être exécutée à l'intérieur des délais fixés. ▪ Les techniciennes et les techniciens consultent les mandats légaux, les directives, divers documents de même que des formulaires d'absence temporaire ainsi que des formulaires de libération conditionnelle. ▪ Elles et ils utilisent l'ordinateur et la papeterie propre à l'établissement. Les fouilles nécessitent le port de gants. ▪ Le travail est exécuté dans un endroit isolé. Les fouilles de personnes et d'effets personnels, les risques de contagion et l'état agressif ou désorganisé des personnes peuvent compromettre la santé et la sécurité des agents ou agentes de correction et agents ou agentes des services correctionnels. ▪ Cette tâche est exécutée avant l'incarcération des personnes. Elle peut être effectuée en parallèle avec d'autres tâches comme l'intervention en relation d'aide, la gestion de crises, la sécurité et les tâches connexes.	– L'exécution de la tâche requiert la connaissance et l'application des lois et des règlements ainsi que le respect des procédures et des directives internes. Le travail exige une planification lorsque l'on doit procéder à plus d'une admission. On s'attend à ce que la tâche ne déborde pas du quart de travail ou qu'elle soit effectuée dans le plus bref délai possible. – Les communications doivent être claires et concises. Les évaluations initiales ainsi que les fouilles de personnes ou d'effets personnels requièrent, entre autres : - l'utilisation de l'écoute active; - la capacité d'analyse et de synthèse; - du jugement; - la capacité d'évaluer des personnes; - la capacité d'apprécier la dangerosité des personnes et des situations; - la capacité à réagir en situation de crise ou en situation d'urgence; - la capacité de s'adapter aux gens; - le sens de l'observation; - le discernement et la perspicacité. – On doit se soucier de sa sécurité personnelle et de celle de l'entourage, notamment en présence de personnes intoxiquées ayant en leur possession des objets ou des substances interdites. – Il va sans dire que l'admission de personnes incarcérées nécessitent la confidentialité ainsi que la manifestation de professionnalisme et le respect de la déontologie. En tout temps, on se doit de respecter l'individu que l'on accueille.

TÂCHE 2 : ASSURER LA SÉCURITÉ STATIQUE ET DYNAMIQUE

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ Cette tâche est accomplie en collaboration avec des collègues, des supérieures et des supérieurs. Le degré d'autonomie dépend de la nature de l'intervention ainsi que de son niveau de dangerosité. ▪ On doit se conformer à sa définition de tâches. Le respect des règles de déontologie, des consignes, des directives écrites et verbales ainsi que des marches à suivre en vigueur est incontournable. ▪ Les techniciennes et les techniciens consultent des notes de services, des procédures ainsi que des directives et des consignes. ▪ Elles et ils utilisent des contraintes physiques, des appareils de télécommunication, des caméras, des véhicules et des armes. ▪ La tâche est exécutée dans un milieu fermé et sécuritaire, comportant des portes électriques. Les déplacements sont restreints. ▪ On doit avoir comme objectif d'assurer la sécurité du public, du personnel et de la clientèle. ▪ Cette tâche est prioritaire et elle est exécutée en parallèle avec toutes les autres tâches dévolues aux agentes ou agents de correction et aux agentes ou agents des services correctionnels dans les services correctionnels.	– L'exécution de la tâche requiert la connaissance et l'application de lois et règlement ainsi que le respect des procédures et des directives internes. La planification du travail tient compte des horaires prévus. – Les agentes ou agents de correction et les agentes ou agents des services correctionnels communiquent avec des collègues de travail pour échanger de l'information et procéder à des changements de quarts, etc. Elles et ils doivent demander de l'aide dans le cas d'urgence ou de situation difficile. – On doit démontrer un bon sens d'observation, du discernement et de la perspicacité lorsqu'on effectue des dénombrements, des rondes, des contrôles, des fouilles et des escortes. Il faut observer les attitudes et comportements anormaux ou suspects et détecter toute modification aux comportements habituels. Il importe de réagir correctement en situation de crise et lorsque l'utilisation de la force est nécessaire. – La rédaction de rapports et la transmission d'information requiert une capacité d'analyse et de synthèse. Il est primordial d'assurer la confidentialité de l'information, notamment en ce qui concerne les délits non acceptés par la population carcérale. – Le travail exige : - du jugement; - la capacité de s'adapter aux gens, aux changements et aux imprévus; - la capacité d'apprécier la dangerosité des personnes et des situations; - le souci de sa sécurité personnelle et de celle d'autrui; - le respect des règles de la déontologie.

TÂCHE 3 : INTERVENIR EN RELATION D'AIDE

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ Cette tâche peut être accomplie individuellement, en collaboration avec des collègues, des supérieures ou des supérieurs ainsi que des équipes multidisciplinaires. ▪ On doit respecter les lois, les procédures, les notes de services, les délais et toutes les exigences de régie interne de l'établissement. ▪ On doit connaître son cadre de travail (canevas) et consulter des collègues ou des personnes d'autres disciplines. ▪ Les techniciennes et les techniciens utilisent l'ordinateur, différents documents et des formulaires. ▪ La tâche est exécutée dans des bureaux ou dans les lieux de vie des personnes incarcérées. L'épuisement professionnel et l'intervention auprès de personnes incarcérées pouvant être dangereuses, ils constituent des facteurs de risque en matière de santé et de sécurité. ▪ L'exécution de la tâche doit permettre un bon suivi des cas. On doit viser à enrayer les risques de récidive. Il importe d'orienter les personnes vers les ressources pertinentes. ▪ Cette tâche est exécutée en parallèle avec toutes les autres tâches dévolues aux agentes ou agents de correction et aux agentes ou agents des services correctionnels dans les services correctionnels.	– L'exécution de la tâche requiert la connaissance et l'application des lois et des règlements ainsi que le respect des procédures et des directives internes. Une bonne planification du travail permet de répondre aux besoins de chacune et de chacun. On est tenu de respecter les délais pour la production de rapports. – Les agentes ou agents de correction et les agentes ou agents des services correctionnels communiquent avec des collègues de travail, des personnes-ressources et des personnes incarcérées. Elles et ils collaborent à des équipes de travail pour des motifs de gestion, d'orientation et de référence. – L'exécution de la tâche requiert : - un bon sens d'observation, du discernement et de la perspicacité; - la capacité d'analyse et de synthèse pour la rédaction de rapports; - la capacité d'évaluer les personnes; - du jugement pour demeurer cohérent dans ses actions; - la capacité de s'adapter aux gens et aux changements en procédant au cas par cas; - le souci de sa sécurité personnelle et de celle d'autrui; - le respect des règles de la déontologie et l'imputabilité. – Il est essentiel de pouvoir évaluer le degré de dangerosité des personnes et des situations. On doit pouvoir reconnaître les risques de récidive. – Il va sans dire que l'on doit assurer la confidentialité des renseignements. On doit en tout temps porter respect aux individus. La ponctualité fait également partie des règles à observer.

TÂCHE 4 : GÉRER DES SITUATIONS DE CRISE

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ Cette tâche est accomplie en collaboration avec des collègues, des supérieures ou des supérieurs. Le degré d'autonomie dépend de la gravité de la situation et du type d'intervention. ▪ On doit respecter les directives verbales et écrites ainsi que les règles de la déontologie. ▪ Les agentes ou agents de correction et les agentes ou agents des services correctionnels consultent les lois, les manuels de référence, les notes de service, etc. ▪ Elles et ils utilisent des caméras, des contraintes physiques, des boucliers portatifs, des armes à feu, des gants de fouille, l'équipement du groupe d'intervention, etc. ▪ Les crises peuvent se produire n'importe où. L'exécution de la tâche comporte un haut niveau de risque pour la santé et la sécurité, tant du point de vue physique que psychologique. ▪ Les résultats attendus de l'exécution de cette tâche sont de minimiser l'ampleur des dégâts et de faire en sorte que la situation redevienne normale. ▪ Cette tâche peut être exécutée en parallèle avec toutes les autres tâches dévolues aux agentes ou agents de correction et aux agentes ou agents des services correctionnels dans les services correctionnels. Les situations de crise sont imprévisibles.	– L'exécution de la tâche requiert la connaissance et l'application des lois et des règlements ainsi que le respect des procédures et des directives internes. Il va sans dire qu'il faut intervenir le plus rapidement possible. On doit demander l'aide des personnes les plus compétentes selon les situations. – La communication doit être claire, précise et efficace pour éviter que la crise ne s'amplifie. On doit faire appel à son sens de l'observation et à sa capacité d'analyse et de synthèse pour cerner tous les aspects de la situation, comme la cause, l'état des personnes impliquées, etc. – L'exécution de la tâche requiert : - du discernement et de la perspicacité; - la capacité d'évaluer les personnes, notamment de reconnaître les leaders et les personnes qui se laissent mener; - du jugement; - la capacité de s'adapter aux gens et aux changements; - le souci de sa sécurité personnelle et de celle d'autrui; - le respect des règles de déontologie. – Il est essentiel de pouvoir évaluer le degré de dangerosité des personnes et des situations. Il importe également de désamorcer les conflits et de prévenir la dégradation du comportement des personnes impliquées.

TÂCHE 5 : EFFECTUER DES TÂCHES CONNEXES

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ Cette tâche est accomplie en collaboration avec des collègues, des supérieures ou des supérieurs. Le degré d'autonomie dépend de la nature des activités à accomplir. ▪ On doit respecter les directives de l'établissement et tenir compte des documents légaux. On consulte également des dossiers. ▪ La tâche peut être exécutée à l'intérieur comme à l'extérieur de l'établissement, entre autres, au palais de justice. Elle comporte peu de risques pour la santé et la sécurité si ce n'est du stress éprouvé au moment de témoigner devant le tribunal. ▪ L'exécution de cette tâche mène à témoigner à la cour, à former de nouveaux employés ou stagiaires et à assurer le bien-être de la clientèle en lui fournissant le nécessaire. ▪ Cette tâche peut être exécutée en parallèle avec toutes les autres tâches dévolues aux agentes ou agents de correction et aux agentes ou agents des services correctionnels dans les services correctionnels.	– L'exécution de la tâche requiert la connaissance et l'application des lois et des règlements ainsi que le respect des procédures et des directives internes. – Le témoignage devant le tribunal requiert : - de la planification; - le respect de date et de l'heure auxquelles on est convié; - la collaboration avec des policières ou des policiers, des avocates ou des avocats, etc. - la qualité de la communication; - la capacité d'analyse et de synthèse afin de fournir un témoignage précis, concis et complet; - la confidentialité de l'information; - le respect des règles de déontologie afin de projeter une bonne image de sa personne; - la manifestation de professionnalisme en ce qui concerne le langage, la tenue vestimentaire, etc. – Le partage des connaissances avec le nouveau personnel exige de la planification, de l'organisation, la capacité d'évaluer le travail des stagiaires et celle de s'adapter aux gens et aux changements en respectant les limites de chacune et de chacun.

Centres résidentiels communautaires

TÂCHE 6 : GÉRER LA VIE DE GROUPE EN CONTEXTE D'HÉBERGEMENT

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ De façon générale, cette tâche est accomplie individuellement dans les établissements de compétence provinciale et en collaboration avec une ou un collègue dans les établissements de compétence fédérale. ▪ On est tenu de faire appliquer le code de vie et de faire respecter l'éthique ainsi que les directives internes. Pour ce faire, il faut se référer aux documents pertinents. ▪ Les animatrices ou animateurs utilisent l'ordinateur, des registres de mobilité (entrées et sorties), un cahier de bord, des formulaires de dénombrement, etc. ▪ La tâche est exécutée dans des résidences ou des immeubles d'appartements. L'espace de vie est à aire ouverte. Les animatrices et les animateurs disposent d'un bureau. ▪ Les risques pour la santé et la sécurité sont minimes. Ils surviennent principalement dans les cas de désorganisation du groupe. ▪ Les résultats attendus de l'exécution de cette tâche sont la bonne surveillance du groupe, le respect du code de vie et la sécurité du milieu. ▪ Cette tâche peut être exécutée en parallèle avec toutes les tâches portant sur la relation d'aide, la gestion des cas et la gestion des situations de crise.	– L'exécution de la tâche requiert la connaissance et l'application du code de vie ainsi que le respect de la philosophie de l'établissement et des horaires établis. – On se doit d'assurer une communication et une écoute de qualité avec la clientèle, de même qu'avec d'autres animatrices ou animateurs – L'exercice de la tâche requiert : - le sens de l'observation, du discernement et de la perspicacité pour bien cerner la dynamique de groupe; - la capacité d'évaluer les personnes et d'établir leur profil (par exemple, le leader positif ou négatif); - du jugement pour évaluer les situations; - la capacité de s'adapter aux gens et aux situations caractérisées par le perpétuel changement; - le respect des règles de la déontologie; - la manifestation de professionnalisme. – Il va sans dire que la discrétion et la confidentialité sont exigées en tout temps, notamment en ce qui concerne les dossiers des clientes et des clients.

TÂCHE 7 : MAINTENIR UNE RELATION D'AIDE AU QUOTIDIEN

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ De façon générale, cette tâche est accomplie individuellement, parfois en équipe. ▪ On est tenu de respecter la confidentialité et la déontologie. On doit également se référer aux directives de la maison. ▪ La tâche est exécutée dans des endroits propices aux confidences, à l'abri des indiscrétions. ▪ Les risques pour la santé et la sécurité sont minimes. On a mentionné la fatigue qui découle de la compassion et les risques de désorganisation. ▪ Le but principal de cette tâche est le mieux-être de la personne. Il importe également de partager l'information avec l'équipe de travail. ▪ De façon générale, l'exécution de cette tâche est préalable à la gestion des cas. Elle peut être exécutée en parallèle avec la gestion de la vie de groupe.	– Cette tâche doit être effectuée conformément à la philosophie de l'établissement. – La communication, l'empathie et l'écoute active sont très importantes. On se doit de saisir le sens des messages non verbaux ou voilés. On doit donc démontrer un bon sens de l'observation, du discernement et de la perspicacité. Il faut également savoir évaluer les personnes pour bien cerner la situation dans son ensemble. – L'exercice de la tâche requiert : - du jugement; - la capacité d'être à l'affût pour bien apprécier la dangerosité des personnes ou des situations; - le respect des règles de la déontologie. – La discrétion et la confidentialité sont primordiales. On doit, en outre, faire preuve d'un grand respect des personnes.

TÂCHE 8 : EXERCER UN RÔLE D'AUTORITÉ EN RESPECTANT LE CONTEXTE LÉGAL

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ L'exécution de cette tâche comporte une bonne part d'autonomie. Il faut parfois se référer à une personne responsable lorsque l'aspect légal entre en ligne de compte. On travaille en équipe à l'occasion, notamment pour les fouilles. ▪ On est tenu de respecter les limites des mandats légaux. On doit également se référer aux directives de la maison. ▪ On utilise l'ordinateur, le photocopieur et des appareils de télécommunications comme le téléphone et le téléavertisseur. ▪ La tâche est exécutée à l'intérieur du centre résidentiel. ▪ Les risques pour la santé et la sécurité sont présents. On a mentionné la désorganisation possible et les fouilles. Il convient de prendre les mesures nécessaires pour éviter de se blesser. On doit porter des gants pour effectuer les fouilles. ▪ Le but principal de cette tâche est le respect des règlements en application des lois ainsi que des directives internes. ▪ Cette tâche s'effectue en parallèle avec la gestion de la vie de groupe, la gestion des cas et la gestion des situations de crise.	– L'exécution de la tâche requiert la connaissance et l'application du code de vie, des conditions de mise en liberté et le respect du Code criminel. – Certaines activités comme les fouilles exigent que l'on travaille avec une coéquipière ou un coéquipier. – On doit démontrer un bon sens de l'observation, du discernement et de la perspicacité, notamment pour relever des détails importants qui devront être rapportés. La rédaction de rapports d'événements et de discipline fait appel à la capacité d'analyse et de synthèse. La gestion des manquements requiert un bon jugement. Il importe également de savoir apprécier la dangerosité des personnes et des situations, d'évaluer le risque de désorganisation et de récidive ainsi que de réagir correctement en situation de crise. Il faut alors assurer sa sécurité personnelle et celle d'autrui. – L'exercice de la tâche requiert en tout temps: - la confidentialité de l'information; - le respect des règles de la déontologie ; - la manifestation de professionnalisme.

TÂCHE 9 : PARTICIPER À LA GESTION DES CAS

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ Cette tâche s'effectue au sein d'équipes multidisciplinaires. ▪ On est tenu de respecter la philosophie de l'établissement et la confidentialité. Les travaux sont exécutés à partir des dossiers des personnes concernées. L'utilisation de l'ordinateur s'avère également nécessaire. ▪ La tâche est exécutée dans des bureaux ou des salles de conférence. ▪ L'épuisement professionnel constitue le principal risque pour la santé et la sécurité. ▪ Le but principal de cette tâche est d'assurer une bonne gestion des dossiers qui doivent être dûment complétés. On se doit également de prendre des décisions qui contribueront au mieux-être des personnes. ▪ Cette tâche s'effectue en parallèle avec la gestion de la vie de groupe et la relation d'aide. Elle peut également être préalable à cette dernière.	– La tâche doit être planifiée afin de respecter les échéances de travail, notamment le dépôt des rapports. – La plus grande partie du travail est effectuée en équipe, qu'il s'agisse de réunions ou d'échanges de renseignements au moment des changements de quarts. La qualité de la communication et de l'écoute prend ici toute son importance. Il importe d'exprimer clairement sa pensée, de la synthétiser et de démontrer de l'ouverture au regard de l'expression d'opinions différentes. – L'exercice de la tâche requiert : - la capacité d'analyse et de synthèse pour la rédaction des rapports; - la capacité d'évaluer des personnes pour cerner avec justesse les différentes problématiques; - la capacité de s'adapter aux gens et aux changements. – Le respect que l'on doit accorder à la clientèle passe obligatoirement par la confidentialité de l'information, le respect de la déontologie et la manifestation de professionnalisme.

**TÂCHE 10 : CONTRIBUER À L'ÉLABORATION DE PROGRAMMES THÉRAPEUTIQUES
ET LES ANIMER**

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ L'élaboration des programmes requiert la participation d'au moins deux personnes. De façon générale, l'animation est effectuée individuellement ou en duo. ▪ Les intervenantes ou les intervenants doivent se conformer au canevas de base exigé par la direction. Elles ou ils sont également tenus de respecter les normes du service correctionnel. ▪ On utilisera des outils de référence en relation avec les thèmes abordés, comme des livres, des bandes vidéo, des transparents, etc. Des personnes-ressources peuvent être invitées à livrer des témoignages. On dispose de guides d'animation. ▪ La tâche est exécutée dans des bureaux ou dans des salles de conférence. ▪ Les risques pour la santé et la sécurité sont très minimes. ▪ Le but principal de cette tâche est de répondre aux besoins de la clientèle. On vise à obtenir un effet positif pour contrer les facteurs criminogènes. ▪ Cette tâche s'effectue en parallèle avec la relation d'aide et la gestion des cas.	– Le travail est exécuté à partir d'un canevas d'élaboration de programmes et d'un guide d'animation. On doit s'y conformer et respecter les échéances de travail. – La collaboration au sein d'une équipe occupe une grande partie de la tâche, qu'il s'agisse de coanimation ou d'élaboration de programme. – L'animation requiert des aptitudes à communiquer, à écouter et à observer. On doit faire preuve de discernement et de perspicacité. La capacité d'évaluer des personnes est utile au moment de rédiger des rapports de fin de programme. Il faut également pouvoir s'adapter à des auditoires et retoucher les programmes en fonction de problématiques diverses. Enfin, le respect des règles de la déontologie est primordial en tout temps.

TÂCHE 11 : GÉRER DES SITUATIONS DE CRISE

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ Les situations de crise sont souvent imprévisibles. On peut se retrouver seul pour y faire face ou avec une ou un collègue de travail. Le retour à la normale après les crises nécessite souvent la supervision d'une personne responsable. ▪ Les animatrices ou animateurs disposent d'un guide qui renferme les mesures de sécurité à prendre dans des situations d'urgence. Elles et ils peuvent utiliser le bouton de panique, des appareils de télécommunications comme le téléphone et le téléavertisseur. L'ordinateur est également nécessaire à l'accomplissement de la tâche. ▪ Les situations de crise peuvent avoir lieu tout aussi bien à l'intérieur des centres résidentiels qu'à l'extérieur, lors d'activités ou d'accompagnements, par exemple. ▪ Les risques pour la santé et la sécurité sont importants. On a mentionné les dangers que représentent les agressions. On craint fortement la contamination et on doit s'attendre à éprouver un stress intense. ▪ Le but principal de cette tâche est de désamorcer les crises pour assurer la sécurité de toutes les personnes touchées. ▪ Cette tâche s'effectue de façon ponctuelle, les crises pouvant survenir à tout moment.	– Le travail est exécuté à l'aide du guide sur les mesures d'urgence fourni par l'établissement. Il faut savoir agir correctement dans des délais très courts. – La qualité de la communication et de l'écoute est primordiale pour désamorcer les crises. On doit démontrer un bon sens de l'observation, du discernement et de la perspicacité ainsi qu'une capacité d'analyse et de synthèse pour être en mesure de produire des rapports d'événements. La capacité d'évaluer des personnes se révèle utile au moment de déterminer les causes des événements. La situation exige que l'on fasse appel à son jugement de façon à agir rapidement et efficacement dans un contexte sécuritaire. Prendre la bonne décision au bon moment suppose que l'on sait apprécier la dangerosité des personnes et des situations et prendre les mesures nécessaires pour assurer sa sécurité personnelle et celle d'autrui. – On doit en tout temps respecter les règles de la déontologie et manifester son professionnalisme.

TÂCHE 12 : EFFECTUER DES TÂCHES CONNEXES

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ Les travaux sont effectués individuellement ou en équipe. Ils sont supervisés. ▪ Les animatrices ou animateurs disposent de contrats de stages et d'un guide d'accueil des bénévoles. Elles et ils utilisent également des résultats d'enquêtes de sécurité, des formulaires officiels ainsi que des horaires servant à vérifier les présences. ▪ L'exécution de la tâche nécessite l'utilisation de l'ordinateur. On doit, en outre, se référer aux dossiers de la clientèle et se servir du matériel que l'on utilise au quotidien. ▪ La tâche est exécutée au centre résidentiel ou aux endroits où se déroulent les activités. ▪ Les risques pour la santé et la sécurité sont très minimes. ▪ Le but principal de cette tâche est de dispenser une bonne formation aux employées ou employés, aux stagiaires ainsi qu'aux bénévoles. ▪ Cette tâche s'effectue en parallèle avec toutes les autres tâches accomplies dans les centres résidentiels communautaires.	– Les animatrices ou animateurs sont tenus de se conformer aux guides fournis par les établissements. On s'attend à ce qu'elles ou ils respectent la philosophie de leur organisme. – Une bonne planification des activités peut servir d'exemple dans un contexte de formation. Il importe d'être concis. – Les activités de formation exigent : - la qualité de la communication et de l'écoute; - la capacité d'évaluer des personnes pour rendre compte de leur évolution à la direction; - la capacité de s'adapter aux gens, aux changements et d'accepter les différences. – Toutes les personnes engagées dans une tâche de formation doivent donner l'exemple. On s'attend à ce qu'elles respectent les règles de la déontologie, qu'elles manifestent du professionnalisme et qu'elles assurent la confidentialité de l'information.

TÂCHE 13 : ACCUEILLIR ET INTÉGRER DES ADOLESCENTES OU DES ADOLESCENTS

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ L'accueil s'effectue par l'éducatrice seule ou l'éducateur seul. ▪ On est tenu de présenter le code de vie; d'informer les adolescentes et les adolescents de leurs droits et recours ainsi que de recueillir l'information pertinente comme les raisons du séjour (santé, comportement suicidaire, fugues, etc.). Pour ce faire, on dispose du code de vie, d'un document traitant des droits des usagers et d'un processus d'accueil. ▪ La tâche est exécutée dans un bureau et ne comporte pas de risques pour la santé et la sécurité, si ce n'est le fait d'effectuer des fouilles sommaires. ▪ Les objectifs visés sont de fournir toute l'information nécessaire et de s'assurer que les adolescentes et les adolescents ont bien compris le fonctionnement du centre. On doit faire en sorte que ces personnes se sentent bien accueillies.	– Les éducatrices ou éducateurs doivent connaître, expliquer et appliquer les lois et les règlements régissant les centres jeunesse. On s'attend également à ce qu'elles ou ils fournissent les explications nécessaires concernant les procédures et les directives du centre. – L'accueil requiert des aptitudes à communiquer et à écouter. Il faut s'assurer d'un bon niveau de compréhension de la clientèle et transmettre correctement l'information à l'équipe de travail. Le sens de l'observation, le discernement et la perspicacité seront utiles pour évaluer l'état des personnes à leur arrivée et apprécier les possibilités d'entrer en relation avec elles. La capacité d'évaluer des personnes tant du point de vue du comportement que de la motivation prend une grande importance au moment de l'accueil. À titre d'exemple, on a mentionné l'évaluation du risque de suicide. – Le respect de la confidentialité de l'information ainsi que la manifestation de professionnalisme en ce qui concerne la tenue vestimentaire et le langage ont été jugés essentiels à l'exécution de la tâche.

TÂCHE 14 : ARRÊTER L'AGIR DÉLINQUANT D'ADOLESCENTES OU D'ADOLESCENTS

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ Selon les circonstances, la tâche peut être accomplie individuellement, ou bien avec l'aide de collègues de travail, d'agentes ou d'agents d'intervention, de chefs de service ou de responsables de l'encadrement. ▪ Les éducatrices ou éducateurs doivent transmettre les directives de départ et les règles à respecter. Il faut aviser les adolescentes et les adolescents des mesures prises et des conditions pour mettre fin à ces mesures. Elles et ils disposent d'un code de déontologie et d'un code de procédures de l'établissement. ▪ Pour accomplir la tâche, on doit pouvoir se servir de clés et d'un bouton-panique. Des formulaires divers sont également utilisés. ▪ L'arrêt de l'agir délinquant requiert la mise en chambre, soit à l'intérieur de l'unité ou à l'extérieur, dans une unité de retrait. ▪ Les risques pour la santé et la sécurité sont réels. Les situations de crise, la désorganisation, les assauts, la profération de menaces et l'intimidation constituent les principaux facteurs de risques. ▪ Les objectifs visés sont de stabiliser et de calmer l'adolescente ou l'adolescent, d'arrêter le comportement reproché et d'amorcer la modification de ce comportement. ▪ Cette tâche est préalable à toutes les autres tâches exécutées dans les centres jeunesse. Cependant, elle peut s'effectuer en parallèle avec les tâches portant sur la sécurité des adolescentes et des adolescents et leur accompagnement dans leur démarche de réadaptation.	– L'exécution de la tâche requiert la connaissance des lois et règlements qui s'y rapportent. On se doit d'appliquer les procédures et les directives du centre. – Il appartient aux éducatrices ou éducateurs d'organiser leur travail de façon à exploiter efficacement l'espace et le temps disponible. Ils peuvent avoir à collaborer au sein d'une équipe de travail. – Pour exécuter la tâche convenablement on doit : - évaluer des adolescentes et des adolescents et suivre leur cheminement dans l'arrêt de l'agir; - exercer son jugement, notamment pour éviter l'abus de pouvoir; - apprécier la dangerosité de personnes ou de situations pour travailler à la réduire; - réagir en situation de crise ou d'urgence, en fixant des limites et en mettant en place les mesures qui s'imposent; - assurer sa sécurité et celle d'autrui; - assurer la confidentialité de l'information; - respecter les règles de la déontologie.

TÂCHE 15 : ASSURER ET MAINTENIR LA SÉCURITÉ DES ADOLESCENTES, DES ADOLESCENTS ET DU PERSONNEL

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ Le travail est accompli en équipe, avec la supervision d'une ou d'un chef d'unité. ▪ Les éducatrices ou éducateurs doivent établir clairement les règles et voir à ce qu'elles soient respectées. Pour ce faire, elles et ils disposent d'un code de procédures de l'établissement, d'un document portant sur les droits et recours de la clientèle. ▪ Pour accomplir la tâche, on doit pouvoir se servir de clés, d'un bouton-panique et d'appareils de télécommunications comme le téléphone et le téléavertisseur. ▪ Le maintien de la sécurité s'effectue tant à l'intérieur du centre qu'à l'extérieur. ▪ Les personnes sont soumises à des risques pour leur santé et leur sécurité lorsqu'elles ont à gérer des situations de crise. ▪ Les objectifs visés sont d'assurer le bien-être de toutes les personnes engagées dans la démarche de réhabilitation, qu'il s'agisse du personnel, de la clientèle ou de leurs proches. ▪ Cette tâche est préalable à toutes les autres tâches exécutées dans les centres jeunesse. Cependant, elle peut tout aussi bien être effectuée en parallèle avec ces tâches.	– L'exécution de la tâche requiert la connaissance des lois et règlements qui s'y rapportent. On se doit d'appliquer les procédures et les directives du centre. – L'appréciation de la dangerosité des personnes ou des situations prend toute son importance ici. Elle requiert du jugement, du discernement, un bon sens d'observation et de la perspicacité. On doit savoir reconnaître les signes précurseurs d'une situation de crise et prendre les moyens qui s'imposent pour l'éviter ou la contrôler. – Pour exécuter la tâche convenablement, on doit : - s'assurer d'une bonne communication avec la clientèle et l'équipe de travail; - fournir une écoute active; - assurer sa sécurité personnelle et celle d'autrui; - respecter les règles de la déontologie; - respecter les droits de la clientèle.

TÂCHE 16 : ACCOMPAGNER LES ADOLESCENTES ET LES ADOLESCENTS DANS LEUR DÉMARCHE DE RÉADAPTATION

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ La tâche est supervisée par une ou un chef d'unité. Elle peut être accomplie individuellement ou en équipe. Dans ce cas, on est appelé à collaborer avec des collègues de travail, avec des parents, avec des personnes-ressources, etc. ▪ Les éducatrices ou éducateurs doivent se conformer aux ordonnances des tribunaux, aux plans d'intervention ainsi qu'aux codes et aux procédures de l'établissement. Elles et ils travaillent avec les dossiers de la clientèle et font appel à des ressources dans la communauté. ▪ On doit pouvoir disposer de moyens de transport et du matériel nécessaire pour les sessions d'animation et le déroulement des activités. ▪ La réadaptation peut s'effectuer à l'intérieur comme à l'extérieur du centre. En effet, il arrive que l'on utilise des ressources du milieu comme des écoles, des lieux de travail, des maisons de jeunes, des commerces environnants, etc. ▪ Le but de la tâche est d'amener les adolescentes et les adolescents à s'engager dans leur démarche de réhabilitation et à atteindre les objectifs du plan d'intervention. ▪ Cette tâche s'effectue en parallèle avec toutes les autres tâches exécutées dans les centres jeunesse, sauf l'accueil.	– L'exécution de la tâche requiert la connaissance des lois et règlements qui s'y rapportent. On se doit d'appliquer les procédures et les directives du centre. – Il appartient aux éducatrices ou éducateurs d'organiser leur travail, d'établir une programmation quotidienne et de se fixer des limites de temps et ce, en tenant compte des ordonnances des tribunaux. – Pour exécuter la tâche convenablement, on doit : - communiquer efficacement avec les adolescentes, les adolescents, leurs parents, l'équipe de travail et les personnes-ressources; - s'assurer de la compréhension de la clientèle; - démontrer un bon sens de l'observation, du discernement et de la perspicacité; - exercer son jugement; - s'adapter aux personnes et aux changements et reconnaître ses limites; - assurer la confidentialité de l'information; - respecter les règles de la déontologie; - faire preuve de professionnalisme et d'intégrité.

TÂCHE 17 : ASSURER UN SUIVI CLINIQUE

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ Cette tâche est accomplie individuellement. On peut s'adjoindre des personnes-ressources comme les travailleuses sociales ou les travailleurs sociaux, des chefs d'unité et d'autres types de collaboratrices ou de collaborateurs. ▪ Les interventions s'effectuent à partir des ordonnances du tribunal et des dossiers de la clientèle. On utilise des plans d'intervention, des documents contenant des observations ainsi que des analyses et on se réfère à des services ou à des ressources externes. Le téléphone fait partie des outils de travail. ▪ Le suivi clinique peut s'effectuer dans des bureaux, dans des salles de rencontres ou à l'extérieur du centre. ▪ La tâche ne présente pas de risques réels pour la santé et la sécurité. ▪ L'exercice de la tâche doit permettre aux adolescentes et aux adolescents d'atteindre leurs objectifs. ▪ Le suivi clinique peut s'effectuer préalablement ou en parallèle avec la plupart des autres tâches exécutées dans les centres jeunesse.	– L'exécution de la tâche requiert la connaissance des lois et règlements qui s'y rapportent. On se doit d'appliquer les procédures et les directives du centre. Il faut, de plus, tenir compte du temps dont on dispose pour la réhabilitation des adolescentes et des adolescents. On doit se soumettre aux contraintes que représentent les échéances. – Le travail exige : - la collaboration au sein d'équipes multidisciplinaires; - la transmission et l'obtention d'information; - la capacité d'analyse et de synthèse; - l'utilisation du jugement clinique; - la capacité d'apprécier la dangerosité des personnes et des situations; - la confidentialité de l'information.

TÂCHE 18 : TRAVAILLER EN ÉQUIPE MULTIDISCIPLINAIRE

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ Le comité réunit des travailleuses sociales ou des travailleurs sociaux, des chefs de services, des psychologues, des consultantes ou des consultants cliniques, des enseignantes ou des enseignants ainsi que toute autre personne dont l'expertise est requise. ▪ Les buts du comité multidisciplinaire doivent être bien définis. Les travaux peuvent porter sur des études ou des révisions de cas ainsi que sur d'autres objets. Ils s'effectuent à partir des dossiers de la clientèle. ▪ Les rencontres sont tenues tout aussi bien dans des bureaux que dans des salles ou à l'extérieur du centre. ▪ La tâche ne présente pas de risques réels pour la santé et la sécurité. ▪ Les objectifs visés sont la mise en commun de l'information concernant une adolescente ou un adolescent et le choix de stratégies d'intervention favorables à sa réadaptation. ▪ Cette tâche est préalable au suivi clinique. Cependant, elle peut s'effectuer en parallèle avec ce suivi ainsi qu'avec les tâches portant sur l'accompagnement dans une démarche de réhabilitation et d'arrêt de l'agir.	– Il appartient aux éducatrices ou éducateurs de planifier des rencontres en tenant compte des délais prescrits. Elles et ils doivent collaborer avec les partenaires et leur fournir du soutien. – Le travail exige : - la collaboration au sein d'équipes multidisciplinaires; - la transmission et l'obtention d'information; - la capacité d'analyse et de synthèse, ainsi que la capacité d'évaluer des personnes, notamment pour l'élaboration des stratégies d'intervention; - l'exercice de son jugement en livrant ses observations et en émettant des hypothèses; - la confidentialité de l'information; - le respect des règles de la déontologie.

TÂCHE 19 : SOUTENIR ET ACCOMPAGNER LES FAMILLES

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ La tâche s'effectue individuellement ou en équipe. ▪ Les éducatrices ou éducateurs doivent connaître les droits et les devoirs des parents. On s'attend à ce qu'elles ou ils les informent régulièrement de l'évolution de leur jeune. Le travail s'effectue à partir des dossiers de la clientèle, des codes et des lois pertinentes. ▪ Les rencontres avec les familles peuvent se tenir au centre ou au domicile des parents. ▪ La tâche présente peu de risques pour la santé et la sécurité. On a mentionné la possibilité d'un comportement agressif et violent de la part de certains parents. ▪ Le but premier de la tâche est d'obtenir la collaboration des parents dans le processus de réhabilitation de leur adolescente ou de leur adolescent. Ils doivent donc se sentir soutenus, respectés et se rendre compte que l'on prend leurs avis et de leurs idées en considération. ▪ Cette tâche peut s'effectuer à n'importe quel moment du processus de réhabilitation. Il importe de maintenir des liens avec les familles tout au long du séjour de l'adolescente ou de l'adolescent.	– Les éducatrices ou éducateurs doivent informer les parents des procédures et des directives en vigueur au centre. – La qualité de la communication et de l'écoute est primordiale car il faut établir et maintenir un lien significatif avec ces personnes. Cela demande une grande ouverture d'esprit, notamment lorsqu'on se trouve en présence de parents de culture différente. – Le travail exige : - l'adaptation aux gens et aux changements; - la capacité à réagir en situation de crise ou en situation d'urgence; - la transmission et l'obtention d'information; - la confidentialité de l'information; - le respect des règles de la déontologie; - d'être conciliante ou conciliant.

Organismes de justice alternative

TÂCHE 20 : INTERVENIR AUPRÈS DE JEUNES CONTREVENANTES ET DE JEUNES CONTREVENANTS

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ De façon générale, la tâche s'effectue individuellement et requiert un degré élevé d'autonomie. Il peut s'agir d'un critère d'embauche ou d'un motif de congédiement. ▪ Les intervenantes ou les intervenants sont tenus de respecter l'esprit de la Loi sur les jeunes contrevenants, tant du point de vue des principes que de son application. Le respect de la confidentialité va de pair avec l'esprit de la loi. ▪ La procédure de gestion de dossiers, les programmes d'intervention, le Code criminel et les lois connexes ainsi que le Code de procédure pénale font partie de la documentation technique requise pour exécuter la tâche. On se sert, en outre, de l'ordinateur et de matériel d'animation. ▪ L'intervention s'effectue dans des bureaux, des salles d'entrevue et des salles de rencontres dans le cas d'animations. ▪ L'agression physique représente un risque potentiel pour la santé et la sécurité. ▪ Les résultats attendus de l'exécution de la tâche sont de prévenir la récidive, de satisfaire aux exigences des mesures, de répondre aux besoins des jeunes, de déterminer des objectifs de réparation, d'éduquer les jeunes et de les amener à se responsabiliser. Il faut parfois les orienter vers d'autres ressources. La tâche doit viser la prévention. On doit également développer des outils d'intervention.	– L'exécution de la tâche requiert la connaissance et l'application des lois et des règles citées précédemment. On doit conclure des ententes avec les centres jeunesse. On doit, de plus, mettre en application la procédure de gestion de dossier. – Il appartient aux intervenantes et aux intervenants de planifier leur travail et d'organiser leur échéancier. Les délais et les échéances sont prévus à la législation ainsi que dans les procédures de gestion de dossier. – Les rencontres d'équipe sont incontournables. La qualité de la communication et de l'écoute est importante pour la relation d'aide et l'animation de groupe. On doit faire appel au sens de l'observation pour décoder le langage non verbal. La capacité d'analyse et de synthèse est utile pour la compréhension et la rédaction de dossiers. Comme on travaille à modifier les comportements, on doit savoir évaluer les personnes. L'exercice du jugement est essentiel à la prise de décisions. Parmi les changements auxquels il faut s'adapter, on a mentionné les changements personnels, les changements d'orientation, les modifications de programmes, les nouvelles réalités sociales, économiques, ethniques, etc. On doit savoir apprécier la dangerosité des personnes afin de ne pas mettre la communauté en danger. – Il importe d'assurer la confidentialité de l'information, de respecter les limites de son intervention et de son rôle professionnel, de respecter les orientations de l'organisme ainsi que la philosophie de l'intervention.

TÂCHE 21 : METTRE EN ŒUVRE DES ACTIVITÉS DE PRÉVENTION ET DE FORMATION

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ La tâche s'effectue individuellement ou en équipe et requiert un degré d'autonomie très élevé. On est appelé à travailler en collaboration, entre autres, avec la police communautaire, des enseignantes et des enseignants, des intervenantes et intervenants dans les maisons de jeunes, dans les CLSC, etc. ▪ Les intervenantes ou les intervenants sont tenus de répondre adéquatement aux besoins définis par le milieu. Elles et ils utilisent le Code criminel et les lois connexes, la Loi sur les jeunes contrevenants, le Code de procédure pénale, le Guide de médiation du Regroupement des organismes de justice alternative, le document Drogues et méfaits, le plan de formation ainsi que toute autre documentation convenant à la demande. Elles et ils se servent, en outre, de l'ordinateur, d'un logiciel de traitement de texte et du courrier électronique. ▪ Cette tâche est exécutée dans le milieu communautaire, c'est-à-dire dans les écoles, les maisons de jeunes, les postes de police, etc. Elle ne présente pas de risques réels pour la santé et la sécurité. ▪ En plus de répondre aux besoins du milieu, on doit avoir comme objectif d'informer et de conscientiser les adolescentes et les adolescents sur la loi, les conséquences de la délinquance et les torts causés aux victimes. On doit outiller les intervenantes et les intervenants pour qu'elles et ils deviennent des agents de promotion de la prévention. Pour ce faire, on doit leur faire connaître la loi ainsi que les principes de médiation.	– L'exécution de la tâche requiert la connaissance et l'application des lois et des règles citées précédemment. On doit, de plus, mettre en application le guide d'animation prévu pour la situation. – Les activités de formation et de prévention requièrent de la planification et de l'organisation. Elles comportent en plus de l'animation et une étape d'évaluation. Les intervenantes et les intervenants coordonnent et encadrent ces activités. Elles et ils doivent respecter les délais et les échéanciers établis avec les partenaires. – La qualité de la communication et de l'expression verbale est primordiale. On doit également avoir une bonne capacité d'analyse et de synthèse pour tracer un portrait réaliste de la jeunesse et de ses problèmes, pour analyser les demandes et développer les outils appropriés. On doit démontrer un bon jugement en tout temps, et savoir s'adapter aux besoins du milieu et des gens. – Le professionnalisme se traduit par le respect des engagements, la connaissance approfondie des sujets traités, le fait de mener à terme et de réaliser adéquatement les activités ainsi que de fournir le soutien aux personnes qui exécutent des tâches déléguées.

TÂCHE 22 : PARTICIPER À LA GESTION DE L'ORGANISME

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ Une partie de la tâche est exécutée individuellement et une autre en équipe. De plus, on est appelé à siéger à des conseils d'administration et à collaborer avec divers organismes. La tâche exige de l'autonomie et de la maturité. ▪ Les intervenantes ou les intervenants se réfèrent aux règlements généraux et aux politiques internes de l'organisme, à la Loi sur les compagnies, à la Loi sur la santé et les services sociaux, aux normes du travail. Elles et ils utilisent une grille d'évaluation du personnel. ▪ L'exécution de la tâche ne présente pas de risques réels pour la santé et la sécurité. ▪ L'objectif premier est d'assurer une saine gestion en répondant aux attentes de la corporation et en permettant aux employées et aux employés d'effectuer correctement leur travail, dans des conditions adéquates. La tâche comporte également un volet de représentation de l'organisme auprès de différentes instances. ▪ Cette tâche est liée aux autres tâches effectuées dans les organismes de justice alternative.	– L'exécution de la tâche requiert la connaissance et l'application des lois et des règles citées précédemment. On doit, de plus, mettre en application le processus d'évaluation du personnel. – Les intervenantes et les intervenants procèdent à l'élaboration de plans de travail, à la préparation de l'assemblée générale annuelle de même qu'à la préparation du rapport annuel. Les délais et les échéances de travail doivent être respectés. – Le travail en équipe prend une grande part de l'exécution de la tâche. Les travaux doivent être présentés à l'équipe responsable des décisions qui s'imposent. La représentation auprès des conseils d'administration et auprès de différentes instances requiert de grandes qualités en communication. La compréhension des problématiques et des enjeux relatifs aux dossiers ainsi que la transmission d'information ne sauraient se faire sans une capacité d'analyse et de synthèse. On doit, en tout temps, faire preuve d'un bon jugement et savoir respecter les décisions prises par d'autres instances. – Le professionnalisme se traduit par le maintien de bonnes relations avec les partenaires sociojuridiques et le milieu communautaire.

TÂCHE 23 : EFFECTUER UN SUIVI COMMUNAUTAIRE

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
- De façon générale, la tâche est effectuée individuellement puisqu'il s'agit d'un travail autonome. On doit parfois collaborer avec des travailleuses sociales ou des travailleurs sociaux, des intervenantes ou intervenants provenant d'autres organismes, la direction, etc. - Aucune règle précise ne régit l'exécution de la tâche, si ce n'est le bon sens. La documentation peut se révéler utile pour la compréhension de la problématique et des situations vécues par la clientèle. On a mentionné le Manuel statistique et diagnostique des maladies mentales (DSM-IV), le Compendium des produits et spécialités pharmaceutiques (CPS) ainsi que les bulletins des organismes bénévoles. - Les travailleuses ou travailleurs de milieu ou de rue rencontrent leur clientèle dans la rue, à leur domicile, dans un café, dans les locaux de divers organismes ou à tout autre endroit jugé propice à l'intervention. - Les agressions et l'épuisement professionnel constituent les principaux facteurs de risques pour la santé et la sécurité. - Le suivi communautaire vise une meilleure intégration à la communauté et l'amélioration de la qualité de vie de la personne. - Le travail dans la communauté profite aux clientèles qui en ont besoin, qu'elles soient déjà suivies par d'autres organismes ou qu'elles manifestent le désir d'obtenir un suivi.	- L'exécution de la tâche donne lieu à des discussions de cas qui s'effectuent en équipes restreintes ou au sein d'équipes multidisciplinaires. L'échange d'information requiert une bonne qualité de communication et d'écoute. On doit intervenir correctement et bien comprendre les idées exprimées par les collègues ou la clientèle. Le sens de l'observation est très utile pour décoder le langage non verbal. L'information qui s'en dégage est précieuse pour la rédaction des rapports et la poursuite du plan d'intervention. - Le travail dans la communauté requiert : - l'établissement de liens significatifs avec les personnes; - la compréhension de leurs besoins afin de mieux les orienter; - la capacité d'évaluer les personnes; - la capacité de s'adapter aux gens et aux changements; - un bon jugement pour intervenir adéquatement; - la capacité d'apprécier la dangerosité des personnes et des situations pour sa protection personnelle, celle de l'individu et celles des autres; - la capacité de désamorcer des crises; - la confidentialité de l'information pour maintenir le lien de confiance; - la reconnaissance et le respect des limites de l'intervention; - le respect des orientations de l'organisme.

TÂCHE 24 : EFFECTUER DU TRAVAIL DE MILIEU

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ De façon générale, la tâche est effectuée individuellement, parfois avec un ou une collègue. Le travail est supervisé. ▪ Les travailleuses ou travailleurs de milieu ou de rue doivent se soumettre aux règlements en vigueur dans l'organisme. Le travail à l'extérieur nécessite des vêtements chauds durant les périodes de froid. ▪ Les travailleuses ou travailleurs de milieu ou de rue rencontrent leur clientèle dans la rue, à leur domicile (chambre ou pension), dans un café, dans les soupes populaires, dans les centres de jour, etc. ▪ Les agressions et l'épuisement professionnel constituent les principaux facteurs de risques pour la santé et la sécurité. ▪ Le suivi communautaire permet d'entrer en contact avec d'éventuelles usagères ou d'éventuels usagers qui ne sont pas desservis par d'autres instances. ▪ Dans certains cas, cette tâche est effectuée avant un suivi. La plupart du temps, elle est exécutée en parallèle avec le suivi.	– Pour bien planifier son travail, il convient d'élaborer un horaire qui permettra de visiter un nombre suffisant de lieux d'intervention. – Le travail dans la communauté requiert : - l'établissement de liens significatifs avec les personnes; - la compréhension de leurs besoins afin de mieux les orienter; - le sens de l'observation, du discernement et de la perspicacité pour comprendre les événements, les interactions et choisir les façons de procéder; - la capacité de s'adapter aux gens qui proviennent de milieux très différents; - un bon jugement pour intervenir adéquatement; - la capacité d'apprécier la dangerosité des personnes et des situations pour intervenir auprès de personnes en danger et pour être en mesure de quitter à temps lorsqu'on est en danger; - la reconnaissance et le respect des limites de l'intervention.

TÂCHE 25 : APPLIQUER LE PROTOCOLE D'ENTENTE DE DÉJUDICIARISATION

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ De façon générale, la tâche est effectuée individuellement, parfois avec un ou une collègue. Le travail est supervisé par le corps policier. ▪ Les travailleuses ou travailleurs de milieu ou de rue doivent se soumettre aux directives des policières ou des policiers émises en fonction de la décision de déjudiciariser ou non une personne, de la collaboration de cette dernière ou de son état, notamment si celui-ci représente un danger pour elle-même ou pour les autres. Le protocole de déjudiciarisation doit être appliqué conformément à des lois et règlements. On a mentionné la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental cause un danger pour elles-mêmes ou pour autrui; le Code criminel, le Code civil ainsi que les lois municipales auxquelles l'individu a contrevenu. ▪ Les travailleuses ou travailleurs de milieu ou de rue rencontrent leur clientèle au poste de police ou à la résidence de la personne impliquée. On est tenu de respecter un délai de 30 minutes pour se rendre au poste de police et pour repartir avec la personne impliquée, le cas échéant. ▪ Les agressions constituent un facteur de risques pour la santé et la sécurité. ▪ Le résultat attendu de l'exécution de cette tâche est l'orientation de la personne pour éviter les risques de récidive dus à son état de santé mentale. On doit voir à ce qu'elle obtienne l'aide qui répond à ses besoins. ▪ La tâche peut être effectuée avant un suivi.	– Le protocole de déjudiciarisation s'applique dans les cas de délits mineurs en relation avec des troubles de santé mentale. Le délai de 30 minutes pour se rendre au poste de police doit être respecté. – L'exécution de la tâche requiert : - la qualité de la communication et de l'écoute car il importe de bien comprendre les événements pour mieux intervenir; - le sens de l'observation, du discernement et de la perspicacité pour obtenir l'information la plus complète possible; - la capacité d'analyse et de synthèse pour rédiger des rapports; - du jugement et la capacité d'évaluer les personnes pour être en mesure de déterminer le type d'intervention à privilégier; - la capacité de s'adapter à des personnes qui présentent des troubles de santé mentale pour communiquer efficacement avec elles; - la capacité d'apprécier la dangerosité des personnes et des situations pour sa protection personnelle et celle des personnes impliquées; - la capacité de désamorcer des crises; - la confidentialité de l'information; - le respect du protocole.

TÂCHE 26 : PARTICIPER À DES ACTIVITÉS DE CONCERTATION

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ Le travail est effectué avec d'autres intervenantes et intervenants du milieu de même qu'avec les usagères et les usagers. ▪ La documentation et le matériel utilisés sont choisis en fonction des sujets traités à la table de concertation ou au comité de projet. ▪ L'exécution de la tâche ne comporte pas de risques réels pour la santé et la sécurité. ▪ L'exécution de cette tâche doit mener à une bonne concertation qui débouche sur des pistes de solutions et sur la réalisation de projets.	– La planification des travaux est illustrée par un ordre du jour pour chacune des rencontres. Des procès-verbaux sont également rédigés. Des échéances sont fixées pour la réalisation des projets. – La qualité de la communication et de l'écoute prend toute son importance puisque l'on est appelé à formuler des idées ou des opinions. Il faut comprendre ce qui se passe et savoir s'affirmer. Les intervenantes et les intervenants doivent prendre la place qui leur revient. – La ponctualité est importante.

TÂCHE 27 : EFFECTUER DES TÂCHES CONNEXES

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ Par manque de temps, les participantes n'ont pu formuler ni les conditions d'exécution ni les critères de performance de cette tâche.	

Centres d'aide aux victimes d'actes criminels

TÂCHE 28 : INTERVENIR AUPRÈS DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS ET DE LEURS PROCHES

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ L'intervention est le plus souvent individuelle. Il est toutefois possible de se tourner vers l'équipe de travail pour obtenir des réponses aux interrogations ou pour se « ventiler » lorsque c'est nécessaire. ▪ Les intervenantes et les intervenants se réfèrent à la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels, au Code criminel, à la Loi sur les jeunes contrevenants, à la Loi sur la protection de la jeunesse et, à l'occasion, au Code de procédure pénale ainsi qu'au Manuel statistique et diagnostique des maladies mentales (DSM-IV). Elles et ils utilisent le Guide des ressources communautaires et le Guide sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels. Le travail s'effectue à partir des dossiers des victimes. Il va sans dire qu'elles et ils doivent faire appel à leur bon sens. ▪ La tâche est effectuée dans un bureau ou dans différents milieux, lors d'accompagnement. ▪ L'exécution de la tâche peut comporter des risques de nature psychologique pour la santé et la sécurité. ▪ Le résultat attendu de l'exécution de cette tâche est l'amélioration de la situation des victimes. On doit les amener à reprendre le contrôle de leur vie en les informant et en les soutenant.	– L'intervention est régie, en grande partie, par la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels. Elle donne lieu à de nombreux échanges professionnels avec les autres intervenantes et intervenants du milieu. On doit pouvoir établir un climat de respect et de confiance. – Il importe de bien planifier son travail et d'être bien préparé pour les entrevues individuelles. – L'exécution de la tâche requiert : - de la facilité à communiquer et la capacité d'offrir une écoute active; - la capacité d'observer le langage verbal et non verbal parce qu'il est une source importante d'information; - la capacité d'analyse et de synthèse pour la rédaction de dossiers; - la capacité d'évaluer la situation des victimes afin d'élaborer des plans d'intervention qui répondent à leurs besoins; - du jugement dans la prise de décisions; - la capacité de s'adapter aux gens et aux changements pour se centrer sur les besoins de la clientèle; - de l'autonomie; - la confidentialité de l'information; - la reconnaissance et le respect des limites de l'intervention; - le respect de la philosophie des interventions, de sa mission et du mandat confié.

TÂCHE 29 : COORDONNER UNE ÉQUIPE DE BÉNÉVOLES

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ La tâche est effectuée individuellement ou en équipe. ▪ Aucune règle formelle ne régit l'exécution de la tâche, si ce n'est le bon sens. ▪ Les intervenantes et les intervenants se réfèrent au Guide sur l'intervention auprès des victimes d'actes criminels ainsi qu'à de la documentation diverse concernant le système judiciaire. Elles et ils utilisent l'ordinateur, des affiches pour le recrutement, des tableaux et des dossiers. ▪ La tâche est effectuée dans un bureau et dans des salles de réunions pour la formation et la tenue d'activités. ▪ L'exécution de la tâche ne comporte pas de risques réels pour la santé et la sécurité. ▪ Le résultat attendu de l'exécution de cette tâche est le bon rendement des bénévoles.	– La formation des bénévoles et la tenue de réunions nécessitent de la planification et de l'organisation. Il importe de respecter les délais fixés pour ces activités. – L'exécution de la tâche requiert : - une communication claire et chaleureuse avec les bénévoles; - la capacité d'offrir une écoute active; - le sens de l'observation, du discernement et de la perspicacité; - la capacité d'analyse et de synthèse pour la préparation de la formation; - la capacité d'évaluer le travail des bénévoles; - du jugement lors du choix des bénévoles; - la capacité de s'adapter aux gens, à leur personnalité propre, à leur niveau d'études et à leurs motivations; - la capacité d'apprécier la dangerosité des personnes et des situations afin d'assurer la sécurité des bénévoles; - la confidentialité de l'information de la part des bénévoles; - la manifestation de professionnalisme quant à la ponctualité et au langage.

TÂCHE 30 : EFFECTUER DES TÂCHES CONNEXES

CONDITIONS D'EXÉCUTION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ Une partie de la tâche est effectuée de concert avec les membres des tables de concertation. Les conférences sont confiées à une équipe de travail restreinte et la supervision est exécutée individuellement. ▪ Aucune règle formelle ne régit l'exécution de la tâche, si ce n'est le bon sens. ▪ Les intervenantes et les intervenants se réfèrent au Guide sur l'intervention auprès des victimes d'actes criminels, au Guide des ressources communautaires, ainsi qu'à l'ensemble de la documentation déjà mentionnée aux tâches 28 et 29. On utilise également l'ordinateur. ▪ La tâche est effectuée dans un bureau et aux tables de concertation de la régie régionale. ▪ L'exécution de la tâche ne comporte pas de risques réels pour la santé et la sécurité. ▪ Le résultat attendu de l'exécution de cette tâche est d'échanger de l'information avec les partenaires, de bien informer la population et de rendre les stagiaires fonctionnels et autonomes.	– La participation aux tables de concertation et les conférences nécessitent une planification préalable. Il importe de respecter les délais fixés pour ces activités. – L'exécution de la tâche requiert : - une communication de qualité tant pour les conférences que pour les échanges d'information; - la capacité d'analyse et de synthèse pour la préparation de la formation et des conférences; - la capacité d'évaluer le travail des stagiaires; - la capacité de s'adapter aux gens; - la confidentialité de l'information et le respect de l'anonymat; - la manifestation de professionnalisme pour servir d'exemple aux stagiaires.

3 HABILITÉS TRANSFÉRABLES ET COMPORTEMENTS

L'analyse de situation de travail a permis de répertorier un certain nombre d'habiletés transférables à plusieurs tâches et essentielles à l'exercice de la profession. Nous les formulons ci-après dans l'ordre où elles ont été énoncées à l'atelier.

3.1 Habiletés cognitives et psychomotrices

TECHNIQUES D'INTERVENTION PHYSIQUE

Les techniciennes et les techniciens d'intervention en délinquance sont appelés à intervenir en situation de crise. Elles et ils doivent utiliser la force pour maîtriser et immobiliser des personnes agressives; se défaire de prises sans infliger de blessures aux opposantes ou opposants et appliquer des contraintes comme des menottes, des chaînes, des camisoles de force, des chaînes de relais, etc. Pour ce faire, on doit les former aux techniques d'intervention physique. Les techniques d'autodéfense, de premiers soins ainsi que de réanimation cardiorespiratoire ont également été jugées essentielles à la pratique de la profession. En milieu carcéral, on doit savoir utiliser des armes à feu. Cette formation est toutefois offerte en milieu de travail.

GESTION DE CRISE

Des imprévus, des changements aux habitudes, des bagarres ou des incidents mineurs, aussi bien que des comportements suicidaires ou psychotiques peuvent dégénérer en crise. On doit savoir comment se comporter pour assurer sa sécurité et celle des autres. Pour ce faire, il convient de bien comprendre le « canevas » de la crise, qu'il s'agisse de signes avant-coureurs, de facteurs d'escalade ou de réactions ultérieures prévisibles. Une bonne formation amène les techniciennes ou techniciens d'intervention en délinquance à reconnaître les éléments déclencheurs de crises, à intervenir efficacement et à prévoir des moyens de récupérer un groupe après le déroulement des incidents. La rapidité des réactions et des décisions est primordiale, qu'il s'agisse de contrôler la situation ou d'obtenir du secours. On doit faire appel aux personnes-ressources disponibles pour obtenir le soutien nécessaire de façon à se permettre d'exprimer ses émotions.

TECHNIQUES DE SÉCURITÉ

Ces techniques visent l'adoption de mesures de protection personnelle. On doit savoir évaluer le risque de dangerosité; se familiariser avec les mesures et les plans d'urgence; savoir comment on sécurise des lieux et des aménagements physiques. Les techniciennes ou techniciens d'intervention en délinquance doivent connaître les principales mesures de protection personnelle, notamment ne pas tourner le dos aux sources de danger ou ne pas être coincé dans un lieu, pour ne citer que ceux-là. La surveillance, l'observation et le contrôle, de même que l'application rigoureuse des règles de vie, peuvent contribuer à diminuer les risques d'accidents. On doit développer le sens de la prudence et de la vigilance. Un bon jugement est à la base de tout comportement sécuritaire.

ÉDUCATION PHYSIQUE

L'exercice de la profession exige de se maintenir en bonne forme physique et de connaître les moyens d'y parvenir. En milieu carcéral, cela fait partie des conditions d'embauche à cause notamment de l'aspect physique des interventions. Au fédéral, on fait passer un test pour mesurer la condition physique des personnes désireuses de décrocher un emploi. Dans les centres jeunesse, les activités sportives occupent une bonne part du travail d'intervention. On doit non seulement animer des rencontres sportives, mais y agir en tant que participante ou participant. Une connaissance générale des règles des sports les plus populaires est un atout. À tout le moins, les personnes devront s'y initier sur le tas.

COMMUNICATION

L'intervention en délinquance est centrée sur les clientèles. On se doit d'être bien outillé pour recueillir l'information nécessaire à la relation d'aide, au soutien psychologique de même qu'à l'évaluation des cas. Il faut, en outre, savoir exprimer ses émotions et en arriver à s'exprimer à la suite d'incidents générateurs de tension ou comportant certains dangers.

L'application de techniques d'entrevues dirigées, semi-dirigées et ouvertes est incontournable. On doit utiliser les techniques de communication et reconnaître à quels types de personnalités correspondent les clientes et les clients. L'entrevue requiert une bonne capacité d'analyse et de synthèse. On doit adapter son langage aux personnes rencontrées, formuler des questions sans imposer une orientation, démontrer de l'objectivité et faire preuve de neutralité.

Les techniciennes ou techniciens d'intervention en délinquance ont la responsabilité d'animer des rencontres. Il s'agit d'activités aussi bien que de formations ou de séances d'information dans des contextes éducatifs ou thérapeutiques. Les techniciennes ou techniciens dirigent des mises en situation tout en maintenant une bonne dynamique de groupe. Des techniques d'animation comme le remue-méninges, le balayage visuel, l'application des règles de communication au sein de groupe, sont donc nécessaires pour mener à bien ces rencontres. La préparation d'activités d'animation en fonction d'objectifs précis et bien définis est également nécessaire.

Si l'expression orale prévaut dans des entrevues ainsi que dans des activités d'animation, de formation ou de prévention, la communication écrite est essentielle à la rédaction de rapports ainsi qu'au partage d'information avec les collègues de travail et la direction. Le travail d'équipe, multidisciplinaire ou entre collègues, fait partie de la réalité quotidienne en intervention en délinquance. On est également tenu de collaborer avec les familles et les réseaux qui entourent les jeunes.

La communication est le principal outil de travail et une connaissance de la langue française et de la langue anglaise est des plus utiles.

TECHNIQUES DE FORMATION

Les techniciennes ou techniciens d'intervention en délinquance ont un rôle éducatif indéniable à jouer pour aider les jeunes contrevenantes et contrevenants à cheminer dans leur projet de réinsertion sociale. On doit mettre sur pied un processus éducatif tant pour transmettre des valeurs morales et sociales que pour informer les personnes des lois auxquelles elles sont soumises dans leur situation. Le travail quotidien comporte des activités éducatives. En centre jeunesse, il faut se tenir au fait des méthodes éducatives les plus récentes afin d'aider les jeunes dans leurs travaux scolaires par exemple. Il arrive également que l'on ait à former des stagiaires.

DROIT

Parmi les principales lois qui régissent la profession, on a mentionné, entre autres :

- les chartes canadienne et québécoise des droits et libertés;
- le Code de procédure pénale;
- la Code criminel;
- la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (régissant, entre autres les libérations conditionnelles et les absences temporaires);
- la Loi sur les jeunes contrevenants;

- la Loi sur la protection de la jeunesse,
- la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels,
- la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels;
- la Loi sur les services de santé et les services sociaux;
- la Loi sur la sécurité du revenu;
- la Loi sur les normes du travail;
- la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental cause un danger pour elles-mêmes ou pour autrui;
- la Loi sur la protection des renseignements personnels;
- la Loi sur l'accès à l'information.

Cette liste n'est pas exhaustive. Elle n'a d'autre but que d'illustrer, de façon globale, le contexte légal dans lequel évoluent les techniciennes et les techniciens d'intervention en délinquance.

Une bonne connaissance des modes d'administration de la justice, des principales composantes du système judiciaire et des procédures légales facilite les démarches auprès des instances ainsi que l'application des lois, tout au long de l'exercice de la profession. On est appelé à témoigner au tribunal, à préparer les rapports qui sont exigés, à établir et à maintenir des contacts avec des policiers, des juges, des avocats, etc. On doit établir des collaborations et des concertations avec des organismes divers. Il importe de connaître leurs orientations et l'étendue de leurs mandats. Enfin, une bonne connaissance du code Morin se révélera des plus utiles pour l'animation de rencontres de groupes.

TOXICOMANIE

L'intervention auprès des toxicomanes requiert des approches très particulières. On a cité, à titre d'exemples, la communauté thérapeutique, l'approche préconisée par les Alcooliques anonymes, les approches comportementale, médicale ou de réduction des méfaits. On doit établir le profil des consommatrices et des consommateurs, connaître les substances, leurs effets et leurs interactions avec d'autres substances. Il importe de bien comprendre les facteurs qui mènent à consommer. Il faut être conscient des répercussions de ces actes sur la santé physique et mentale des individus ainsi que sur le milieu social. Il va sans dire que la toxicomanie est en relation avec la criminalité. Il faut comprendre les problématiques qui y sont associées.

CONNAISSANCES DES TROUBLES MENTAUX

Force est de constater la nette tendance vers la désinstitutionnalisation. Ce type de clientèle doit se tourner vers des ressources intermédiaires, ce qui influe sur le travail d'intervention en délinquance. Par exemple, on constate, en milieu carcéral, une nette augmentation de la clientèle psychiatisée. Les techniciennes ou techniciens d'intervention en délinquance doivent départager les manifestations de manipulation et les appels à l'aide véritables. On doit déceler les symptômes et évaluer correctement les crises suicidaires.

Peu importe le milieu de travail, on doit intervenir auprès de personnes aux prises avec des troubles mentaux qui se manifestent, notamment, par des troubles de comportement, de la détresse psychologique, de la dépression et des tendances suicidaires. On retrouve, parmi la clientèle, des cas de schizophrénie, de maniaco-dépression, de déviations sexuelles, de chocs post-traumatiques, et bien d'autres. On doit connaître les principaux types de pathologies, les médicaments qui y sont associés et les types d'interventions qu'elles requièrent. On est appelé à consulter des ouvrages comme le Manuel statistique et diagnostique des maladies mentales (DSM-IV) de même que le Compendium des produits et spécialités pharmaceutiques (CPS).

Personne n'est à l'abri de troubles mentaux à un moment ou l'autre de sa vie. Les techniciennes ou techniciens d'intervention en délinquance doivent être attentifs aux symptômes d'épuisement professionnel. Il leur faut reconnaître leurs limites ainsi que celles de leurs collègues de travail.

CRIMINOLOGIE

Une formation en criminologie permet de comprendre le phénomène de la délinquance juvénile et adulte de même que les répercussions sociales qu'elle engendre. On doit identifier les profils criminels reliés au crime organisé, aux gangs de rue, au phénomène de la multiethnicité, à la prostitution, etc. Il importe de faire des liens entre ces profils et les types de personnalité et d'être en mesure de déterminer des stratégies d'intervention convenant à chacun. On doit reconnaître les facteurs criminogènes, saisir la dynamique du passage à l'acte et évaluer la dangerosité ainsi que le risque de récidive. De nouveaux types de crimes sont apparus, comme les fraudes électroniques et informatiques, le taxage, etc.

VICTIMOLOGIE

Cette science mène à comprendre les réactions des victimes et à mieux cerner leurs besoins. Elle permet également de reconnaître les conséquences d'actes criminels et leurs effets sur les victimes. On a cité, à titre d'exemples, les chocs posttraumatiques et les troubles anxieux. Les techniciennes ou techniciens d'intervention en délinquance doivent souvent déculpabiliser les victimes. Il faut cependant savoir faire la part des choses et adapter l'intervention au cas par cas. On doit chercher à éviter que la victime, à son tour, ne reproduise le scénario de la délinquance.

PÉNOLOGIE

Il s'agit de l'étude des sanctions et des peines. On y étudie l'historique des châtiments et des peines. On analyse également les objectifs visés par les sanctions, à savoir la punition, la réhabilitation ou la justice réparatrice. Il va sans dire que ces études vont de pair avec l'évolution de la société et de ses valeurs.

SOCIOLOGIE

Le noyau familial s'est radicalement transformé. On doit désormais composer avec des familles monoparentales, reconstituées ou éclatées. L'immigration a créé le phénomène de la multiethnicité avec ses différences de cultures et de valeurs, ainsi que les difficultés d'intégration. L'accroissement de la pauvreté apporte également son lot de problèmes. Ces nouveaux facteurs sous-tendent des risques et, par conséquent, influent directement sur les types d'intervention en délinquance. La sociologie permet de mieux comprendre les problèmes et les défis auxquels la société actuelle est confrontée.

PSYCHOLOGIE

On ne saurait effectuer des interventions valables sans de bonnes connaissances en psychologie. Il importe de connaître les stades du développement de la personne, de reconnaître les psychopathologies les plus courantes et de bien identifier les chocs post-traumatiques. La pratique de la profession requiert une solide connaissance de soi, de ses points forts et de ses limites. On doit se montrer capable d'introspection et d'autocritique. On doit également gérer son stress, notamment celui dû à la compassion et aux manifestations de transfert. La psychologie permet, en outre, de reconnaître et de comprendre les mécanismes de défense des individus.

SEXOLOGIE

Les techniciennes et les techniciens d'intervention en délinquance ont un rôle à jouer quant à l'éducation sexuelle. On leur demande d'adapter leur formation à une clientèle variée, comme des jeunes contrevenants, des adultes libérés à la suite d'une détention, des personnes d'ethnies ou de cultures différentes, etc. Elles et ils doivent renseigner la clientèle sur les pratiques sexuelles à risques, les maladies qui y sont associées et les effets des drogues sur la sexualité. Les spécialistes de la profession doivent être en mesure de répondre aux questions et de conseiller les personnes qui vivent des difficultés avec leur sexualité ou dans leur relation de couple. L'intervention auprès des victimes d'abus sexuels exige le tact qui s'impose. Il faut également apprendre à composer avec des situations de pratiques sexuelles telles que le fétichisme, la masturbation à des moments ou dans des lieux inappropriés, certaines activités sexuelles reliées à une longue détention, etc.

Enfin, on doit promouvoir les avantages d'appliquer les règles d'hygiène.

TRAVAIL EN CONTEXTE D'AUTORITÉ

L'exercice de l'autorité requiert du jugement et du discernement. On doit s'approprier les valeurs et la philosophie de son employeur. Les personnes qui détiennent l'autorité doivent assurer la cohérence des activités des équipes de travail, assurer une continuité dans les interventions, assurer le suivi de ces interventions et régler des problèmes. On doit renforcer leur sens de l'observation, leur capacité d'analyse, leur respect des personnes ainsi que leur sens de l'équité et de la justice. Ainsi, elles seront outillées pour évaluer correctement les situations qu'elles ont à gérer. Il faut être à l'écoute des personnes sous sa responsabilité et éviter les abus de pouvoir. On doit établir ses limites, s'adapter aux diverses clientèles, graduer ses interventions et démontrer de la constance dans ses exigences. Finalement, il est primordial de faire respecter les codes de vie et les procédures ainsi que d'intervenir pour tout manquement.

OBSERVATION

L'exercice de la profession exige une constante utilisation de techniques d'observation dans la réalisation des activités et des tâches.

CRÉATIVITÉ

L'exercice de la profession requiert une grande ouverture d'esprit. On doit développer sa créativité pour évoluer dans ses méthodes d'intervention. Il faut savoir dépasser le cadre établi, trouver des solutions originales aux problèmes et proposer des solutions novatrices.

GESTION DE DOSSIERS

Il s'agit ici de pouvoir ouvrir des dossiers, de les monter, d'y traiter correctement les données et de les classer. On doit élaborer des plans d'intervention, les mettre en application, y inscrire des notes évolutives, remplir des formulaires ainsi que rédiger des rapports divers. Il importe de respecter la confidentialité de l'information et le secret professionnel.

APPROCHES CLINIQUES

Les spécialistes de la profession sont d'avis qu'il faut mettre l'accent sur les approches cliniques. Elles et ils ont énuméré, à titre d'exemples, la thérapie de la réalité, les approches behaviorale, humaniste, systémique et cognito-comportementale, le suivi communautaire, la thérapie familiale, la méthode d'évaluation de la délinquance « Jesness ». Dans les établissements de détention de compétence fédérale, on fait appel à des stratégies de gestion de cas adaptées aux profils de délinquance.

RESSOURCES COMMUNAUTAIRES

Elles sont nombreuses et desservent des clientèles diversifiées. Il importe de bien les identifier, de reconnaître le mandat des diverses instances, leur type d'approche globale et leur mode de fonctionnement. Ainsi, il est plus facile d'orienter la clientèle vers une ressource appropriée. Il est important de connaître l'organisation d'une ressource communautaire (conseil d'administration, règlements généraux, assemblées générales annuelles, etc.) afin de pouvoir éventuellement assumer une part de la gestion administrative ou de mettre en place et gérer sa propre organisation.

PARTENARIAT

Les techniciennes et les techniciens d'intervention en délinquance doivent exploiter les ressources offertes par le milieu. Il s'agit, bien évidemment, d'amorcer et d'entretenir des partenariats avec les réseaux. Mais on ne doit pas s'en tenir là. On doit chercher à s'adjoindre la collaboration du milieu environnant des jeunes contrevenants et des contrevenants et utiliser les ressources que la communauté est en mesure d'offrir. Plusieurs idées ont été mises de l'avant comme inviter un commerçant à sensibiliser les jeunes aux méfaits du vol à l'étalage; solliciter l'aide d'organismes du milieu pour organiser des travaux communautaires; encourager l'intervention de personnes âgées, etc. Pour développer de telles initiatives, il est nécessaire de faire partie de conseils d'administration, de divers comités de travail, de s'engager auprès de la Régie régionale ou encore d'organismes communautaires.

On peut encourager la réciprocité des services entre voisins. Ces derniers peuvent en contrepartie communiquer des renseignements utiles dans le but de protéger des jeunes.

Il importe également d'établir un partenariat soutenu avec le milieu policier.

INFORMATIQUE

La rédaction de rapports, la tenue des dossiers et le traitement de données statistiques requièrent l'utilisation de logiciels. L'autoroute électronique (intranet et Internet) est devenue incontournable. Les spécialistes de la profession ont également fait état de logiciels particuliers au système carcéral, tant fédéral que provincial. On a mentionné un système de gestion des détenus ainsi qu'un système de données administratives et correctionnelles (DACOR).

ADMINISTRATION ET GESTION

Il arrive que des tâches de gestion et d'administration soient confiées aux techniciennes ou techniciens d'intervention en délinquance. Dans ces cas, elles et ils assument des responsabilités diverses comme la sélection du personnel, la gestion du budget et les demandes de subventions. Ces personnes sont appelées à composer avec des structures organisationnelles variées. On a mentionné les types de structures hiérarchiques, participatives, collectives ainsi que la cogestion.

Toutefois, cette habileté n'a pas fait l'unanimité des participantes et des participants à l'atelier d'analyse de situation de travail. Certaines et certains se sont demandés si ce travail déborde du contexte de l'intervention en délinquance.

STATISTIQUES

On a jugé que l'utilisation des statistiques n'était pas essentielle à l'exercice de la profession.

4 SUGGESTIONS RELATIVES À LA FORMATION

Au cours de l'analyse de situation de travail, les spécialistes de la profession ont formulé un certain nombre de suggestions concernant la formation. Elles sont reproduites ci-dessous.

On devrait offrir la possibilité de varier les lieux de stages afin de permettre aux élèves de bien cerner leurs champs d'intérêt. Il existe une grande variété d'organismes d'intervention en délinquance.

La durée des stages a été jugée insuffisante. Il faut éviter les stages trop courts. Certains sont d'avis qu'il faut entreprendre les stages plus tôt dans la formation, d'autres pensent qu'on devrait les offrir en fin de formation.

Il serait utile d'organiser des visites pour sensibiliser les élèves aux réalités du milieu de travail, et ce, au début de la formation. Une participante à l'atelier a tenu à préciser que les personnes mineures ne sont pas admises dans les établissements de détention.

Il importe de présenter aux élèves un portrait juste de la réalité. On pourrait solliciter la collaboration d'anciennes ou d'anciens élèves pour exposer leur perception du milieu de travail après quelques années d'expérience. Il faut informer les élèves sur la violence du milieu, les particularités du milieu carcéral, les risques d'épuisement professionnel, les relations difficiles avec la clientèle, et parfois avec les collègues de travail, etc. Cela permettrait d'éviter un effet de surprise et la désillusion chez de nouvelles techniciennes ou techniciens d'intervention en délinquance.

Il faut faire comprendre aux jeunes qui s'engagent dans la formation l'importance d'avoir une bonne connaissance de soi et d'apprendre à régler ses problèmes personnels avant d'intervenir auprès des autres. Par des activités pratiques, on pourrait les amener à s'affirmer et à prendre la place qui leur revient. On doit leur apprendre à reconnaître les limites de l'implication émotive afin d'en éviter les pièges ou l'épuisement qu'elle peut causer. Il faut savoir reconnaître ce qui soulève nos émotions. On doit prendre conscience de la nécessité de s'exprimer et de demander de l'aide. Il faut faire tomber les tabous associés à la consultation psychologique.

L'objectivité est primordiale pour exercer la profession. Il faut savoir traiter l'information et rapporter les faits objectivement. De plus, on doit apprendre à composer avec les mécanismes de défense des personnes délinquantes. On doit reconnaître les limites de son implication personnelle et résister à l'image du sauveur.

Il faut augmenter les apprentissages pratiques. La formation doit correspondre à la réalité du milieu de travail. Ainsi, on mettra les élèves au fait des phénomènes actuels comme les gangs criminalisés, la multiethnicité et la toxicomanie, pour ne citer que ceux-là. On organisera des activités d'apprentissage visant à montrer comment intervenir, de façon concrète, auprès de différentes clientèles. On pourrait recourir à des jeux de rôle.

Les avis sont partagés concernant la pertinence d'inclure des voies de spécialisation au programme. Plusieurs apprécient l'enrichissement que permet une formation polyvalente.

La formation sera incomplète si un accent trop marqué est mis sur la délinquance chez les jeunes.

Il faudra utiliser la terminologie propre à la délinquance.

On devrait mettre un accent particulier sur les cours suivants :

- la réanimation cardiorespiratoire et les premiers soins parce qu'ils constituent un critère d'embauche;
- la gestion de crise et les techniques d'intervention physique à cause de l'alourdissement des cas;
- la toxicomanie;
- la victimologie;
- les abus sexuels;
- les lois et le système judiciaire;
- l'informatique et le traitement de texte;
- les techniques de communication;
- les techniques d'entrevue.

