# Définition et fonctions de la supervision dans le cadre de la gestion de cas

**Définition selon les Directives inter-agences relatives à la gestion de cas :**

*« La supervision est une relation qui soutient les compétences techniques et la pratique du travailleur social, favorise le bien-être et rend possible un suivi efficace et constructif de la charge de travail. »*

L’encadrement est au cœur de la supervision. C’est un comportement qui place le travailleur social en tant qu’élément moteur de son propre développement. Le rôle de superviseur en tant que coach consiste à faire appel à des pratiques spécifiques afin d’aider le travailleur social à reconnaître ses forces et ses défis, ainsi qu’à définir et à atteindre des objectifs réalistes.. L’encadrement aide également le travailleur social à *réfléchir* sur son rôle et son travail.

**Fonctions de la supervision dans le cadre de la gestion de cas :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fonctions :** | **Objectif :** | **Comprend :** |
| 1. **Redevabilité et administration** | Garantir une pratique compétente et responsable du personnel | * Ressources humaines * Planification, affectation et supervision de la qualité de  gestion des cas * Coordination avec les autres acteurs * Documentation * Renforcement des normes de sécurité et d’éthique |
| 1. **Perfectionnement éducatif et professionnel** | S’assurer que le personnel actualise continuellement ses connaissances et ses compétences, et les mette en application au quotidien. | * Évaluation des compétences * Contribution à des plans d’apprentissage personnels * Promotion des pratiques réflectives * Renforcement des principes directeurs * Incitation à la connaissance de soi |
| 1. **Soutien** | Garantir le bien-être émotionnel et psychologique de l’équipe de gestion de cas | * Création d’un environnement sûr pour la réflexion * Promotion de la prise en charge personnelle * Empathie et normalisation des sentiments * Renforcement des attentes réalistes et des limites saines * Reconnaissance et encouragement |

**Équilibre entre les fonctions** **:**

**SUPERVISION EFFICACE**

**ADMINISTRATION**

**PERFECTIONNEMENT**

**SOUTIEN**



Pour que les travailleurs sociaux puissent garantir une gestion de cas de qualité auprès des enfants vulnérables, les trois fonctions de supervision doivent être assurées.

***Il existe un lien direct entre une supervision de soutien cohérente et   
de qualité et des résultats positifs pour les enfants.***

**La supervision est une pratique protectrice :**

* Les enfants doivent rester au centre du processus de supervision
* Protège les enfants et leurs familles vis-à-vis des travailleurs dont l’expérience est inadaptée, qui sont négligents, ou qui enfreignent les limites professionnelles
* Évite aux travailleurs sociaux de commettre des erreurs, les préserve de l’épuisement ou d’une implication insuffisante/excessive susceptible de faire plus de mal que de bien aux enfants
* Si les processus sont conçus pour permettre d’encourager et soutenir les employés dans leur réflexion relative à leur pratique, on favorise une culture d’ouverture et de transparence qui entraîne de meilleurs résultats pour les enfants

**Structures de supervision :**

* Proportion recommandée : 1 superviseur : 5 à 6 travailleurs sociaux
* Supervision individuelle régulière
  + 1 heure par semaine
  + Pas moins d’une heure toutes les deux semaines
* Effectuée par une personne ayant une expérience solide en protection de l’enfance et en gestion des cas
* Complétée par des réunions hebdomadaires de gestion des cas
* Le superviseur peut être différent du supérieur hiérarchique : il peut s’agir d’un organisme externe ou d’un consultant si des mesures de confidentialité sont mises en place