



OUTILS DE SUPERVISION

STAGES EN CRIMINOLOGIE

ÉCOLE DE TRAVAIL SOCIAL ET DE CRIMINOLOGIE

UNIVERSITÉ LAVAL

2020

***Par Denise Bourassa
Responsable des stages***

TABLE DES MATIÈRES

L'ENTREVUE DE SUPERVISION	p.1
1. Formes de supervision	p.1
2. Rôles du stagiaire	p.1
3. Rôles du superviseur	p.1
SCHÉMA D'UNE ENTREVUE DE SUPERVISION	p.2
1. Avant :	p.2
2. Pendant :	p.2
3. Après :	p.2
ATTENTES DES SUPERVISEURS.....	p.3
BILAN HEBDOMADAIRE (EXEMPLE)	p.5
PROCESSUS D'ÉVALUATION DU STAGE.....	p.7
1. L'Évaluation mi-stage	p.7
2. L'évaluation finale	p.8
3. Le niveau de performance.....	p.8
PROCÉDURES EN CAS DE DIFFICULTÉS.....	p.10
1. Les difficultés possibles.....	p.10
1.1 Les difficultés liées au cheminement académique.....	p.10
1.2 Les difficultés liées aux comportements du stagiaire	p.10
1.3 Les difficultés liées aux comportements et attitudes du superviseur	p.11
2. Les procédures à appliquer en cas de difficultés	p.12

L'ENTREVUE DE SUPERVISION

1. FORMES DE SUPERVISION

- Individuelle (2h/semaine minimum) **essentielle** même s'il y a entrevue de groupe. Cette supervision individuelle peut se faire de différentes façons, mais nous estimons qu'une supervision d'une heure/semaine en face à face est nécessaire. Pour le reste, cela peut se faire sous forme de rétroaction à la suite d'une intervention, par exemple
- Groupe

2. RÔLES DU STAGIAIRE

- Se préparer aux rencontres de supervision
- S'autoévaluer
- Se questionner
- Suivre l'évolution de ses objectifs
- Alimenter la discussion superviseur-supervisé de ce qu'il a fait et de ses questionnements

3. RÔLES DU SUPERVISEUR

- Donner de l'encadrement et du soutien de façon formelle
- Voir aux tâches que doit assumer le stagiaire (cas, dossier, groupes, projets...)
 - éviter la répétition de certains types d'activités dont la valeur en termes d'apprentissage est limitée (la réponse aux besoins de l'intervenant ne doit pas se faire au détriment du stagiaire)
 - confier des tâches aux stagiaires suffisamment complexes pour contribuer à leur apprentissage et cette complexité doit aller en s'accroissant (observation – co-animation – animation)
- Aider le stagiaire à analyser et solutionner les problèmes rencontrés
- Donner du « feed-back »
- Reconnaître les succès du stagiaire et travailler sur les difficultés
- Enligner le stagiaire pour la prochaine semaine ou la prochaine supervision
 - qu'est-ce que le stagiaire a besoin pour être en mesure de ...
 - qu'est-ce que cela signifie pour le stagiaire?
- Recueillir les faits en lien avec les items évalués
- Mesurer l'atteinte des objectifs en tenant compte du niveau de performance
- Vérifier la satisfaction

SCHÉMA D'UNE ENTREVUE DE SUPERVISION

Ressemble à une entrevue avec la clientèle

1. AVANT :

- Préparation (référer au Contrat, Grille d'évaluation, Plan d'activités, Bilan)

2. PENDANT :

- Recueillir des faits pour donner une orientation
- Renforcer les bons coups
- Utiliser la rétroaction suite à une observation concrète
- Suggérer des pistes pour prévenir les obstacles
- Vérifier l'agenda du stagiaire

3. APRÈS :

- Vérifier les apprentissages (à l'aide du contrat)
- Évaluer l'intervention
- Compléter le Bilan hebdomadaire
- Boucler l'entrevue et même plus

Lors des entrevues de supervision, le superviseur adopte le rôle de conseiller pour aider le stagiaire à mettre en pratique le processus d'intervention. Ainsi, il l'aidera à lire une histoire de cas pour en tirer l'essentiel et y voir les enjeux pour ensuite poser un diagnostic psychosocial, élaborer un plan d'action avec le client et évaluer son actio

ATTENTES DES SUPERVISEURS

Ce que doit faire une étudiante ou un étudiant pour me persuader que :

Il/Elle est autonome

Il/Elle est motivé(e)

Il/Elle a le sens du travail d'équipe

Il/Elle a un bon jugement

Il/Elle peut réaliser une intervention

Il/Elle a le sens de l'éthique et peut résoudre un dilemme éthique

BILAN HEBDOMADAIRE (EXEMPLE)

- Que veut-on retenir pour maintenant ou plus tard (observation, ce qu'on a dit, retard...)
- En regard du savoir, savoir-faire et savoir être :
 - quelles sont les réussites;
 - que doit faire le stagiaire la prochaine semaine et dans l'avenir.

Semaine 1 :

Mémo : *Que veut-on retenir pour maintenant ou plus tard (observation, ce qu'on a dit, retard...)?*

Réussite : *Quelles sont les réussites?*

À faire : *Que doit faire le stagiaire la prochaine semaine et dans l'avenir?*

Semaine 2 :

Mémo :

Réussite :

À faire :

Et ainsi de suite....

PROCESSUS D'ÉVALUATION DU STAGE

Selon le *Règlement des études 2017 Art. 289*, « L'évaluation sommative doit être juste, transparente, adéquate; elle doit refléter la performance de l'étudiant par rapport à l'atteinte des objectifs de l'activité de formation et non pas sa position dans le groupe »; elle doit également « s'appuyer obligatoirement sur plus d'une épreuve... ».

Ainsi, deux évaluations sont prévues au milieu et à la fin de stage, c'est-à-dire à la **6^e semaine** (évaluation formative) et l'autre à la **dernière semaine** de stage (évaluation sommative). Ces évaluations seront accompagnées d'**évaluations formatives continues** tout au long du stage qui fait partie intégrante du processus de supervision.

1. L'ÉVALUATION MI-STAGE

L'évaluation mi- stage est complétée et prévue assez tôt dans le processus. Elle permet à l'étudiant et au superviseur de faire le point sur le cheminement parcouru et d'effectuer des ajustements nécessaires soit aux objectifs ou aux moyens, ou alors d'établir plus clairement un plan de réussite.

À l'aide de la Grille d'évaluation, chaque stagiaire s'autoévalue selon le Plan d'activités en lien avec le Contrat de stage. Le superviseur évalue de son côté l'étudiant selon les mêmes critères. Il y a ensuite une mise en commun des deux parties. Le consultant peut être interpellé à cette étape si les parties le jugent à propos.

L'évaluation mi- stage permet donc de réajuster le Plan d'activités en analysant ou reconnaissant, entre autres :

- le réalisme des attentes de l'établissement vis-à-vis du stagiaire;
- les attentes du stagiaire face à ses objectifs d'apprentissage et à l'égard de son superviseur ;
- l'atteinte des objectifs d'intervention compte tenu du temps;
- les priorités d'action jusqu'à la fin du stage ;
- la supervision comme facteur d'aide dans l'apprentissage du stagiaire;
- l'ensemble des facteurs environnants jugés favorables ou non à l'apprentissage;
- l'établissement d'un plan de réussite si nécessaire.

2. L'ÉVALUATION FINALE

L'évaluation finale du stage sera confiée au professionnel qui aura supervisé l'étudiant en milieu de stage. En considérant l'évaluation globale des quatre (ou cinq pour le stage international et culturel) parties de la grille d'évaluation et à la lumière de ses observations, le superviseur aura à se prononcer sur le succès ou l'échec du stage de son étudiant en milieu de pratique, SUCCÈS ÉCHEC , ainsi que de préciser les principaux éléments sur lesquels il appuie sa recommandation. Avant de cocher ÉCHEC, le superviseur se sera assuré d'avoir complété la procédure émise à la section « Les procédures en cas de difficultés ».

3. LE NIVEAU DE PERFORMANCE

Le niveau de performance informe sur le degré d'atteinte de l'objectif de stage en tenant compte du rendement attendu d'un stagiaire à un moment précis du développement de sa pratique professionnelle (mi- stage, fin de stage). Le niveau de performance s'évalue toujours selon la même échelle soit :

0 = Ne s'applique pas Le stagiaire n'a pas été en mesure d'atteindre cet objectif, car le service ou l'intervention auquel l'objectif est relié n'est pas en pratique dans l'organisme ou n'est pas offert comme activité aux stagiaires. <i>(Par exemple, l'animation de groupe en milieu de probation)</i>	1 = Insatisfaisant : Objectif non atteint Le stagiaire n'a pas atteint l'objectif. Ce qui a été atteint, l'a été de façon partielle et loin des performances attendues.
2 = Passable : Objectif minimalement atteint Le stagiaire n'a atteint que minimalement l'objectif, car trop d'éléments importants sont manquants pour satisfaire aux exigences attendues.	3 = Bon : Objectif partiellement atteint Le stagiaire a atteint partiellement les objectifs; la qualité d'atteinte de l'objectif est simplement satisfaisante; il reste quelques éléments à travailler pour donner une meilleure cote à cet objectif.
4 = Très bon : Objectif atteint Le stagiaire a atteint l'objectif en grande partie. Toutefois, on constate un très bon potentiel de développement ou alors un rendement supérieur aurait pu être possible.	5 = Excellent : Objectif atteint au-delà des performances attendues Le stagiaire a parfaitement atteint l'objectif fixé dans son contrat en tenant compte du niveau de performance attendu à ce moment de la pratique professionnelle. On constate une excellente intégration des contenus ou des connaissances, des réponses élaborées, nuancées, critiques et bien étayées.

Tiré du document « Guide des stages », École de travail social et de criminologie, 2019.

Il est très important que le superviseur justifie le niveau de performance qu'il donne à l'étudiant pour chacune des parties à évaluer. Il peut le faire dans la section commentaires de la Grille d'évaluation.

Si la cote est excellente (5), il doit être certain qu'il n'y a pas de place pour une performance supérieure et expliquer ce qui justifie une cote excellente. Par ailleurs, si on met une cote insatisfaisante (1), il faut expliquer ce que l'étudiant doit accomplir ou parfaire pour atteindre une très bonne cote (4).

Le superviseur et le consultant doivent s'assurer que le stagiaire acquiert des connaissances et développe des habiletés et des attitudes en rapport avec chacune des compétences attendues.

PROCÉDURES EN CAS DE DIFFICULTÉS

1. LES DIFFICULTÉS POSSIBLES

Les difficultés peuvent être de différents ordres: les difficultés qui concernent le cheminement académique du stagiaire, les difficultés reliées aux comportements et aux attitudes du stagiaire pendant le stage et enfin les difficultés liées aux comportements et attitudes du superviseur.

1.1. Les difficultés liées au cheminement académique

Il s'agit des situations où le stagiaire manifeste des blocages dans l'apprentissage des connaissances et des actions à poser pour atteindre un niveau de performance suffisant dans la réalisation des objectifs généraux et spécifiques prévus à son Contrat de stage. Ces informations seront vérifiables lors de l'évaluation des objectifs en lien avec le Contrat de stage.

1.2. Les difficultés liées aux comportements du stagiaire

Il existe trois ordres d'indicateurs de problèmes pour identifier les stagiaires en difficulté soit : les indicateurs liés à la pratique directe du stagiaire, ceux qui concernent ses rapports avec l'organisation et ceux qui ont trait aux rapports avec le superviseur. (Bogo et Wayda, 1998).

Indicateurs de problèmes dans la pratique du stagiaire:

- le stagiaire est incapable, et ce de façon constante, de faire preuve d'un apprentissage par des changements de comportements; il ou elle montre peu de signes de progrès dans la démarche vers l'atteinte d'une véritable compétence;
- le stagiaire affiche des comportements destructeurs à l'endroit des autres (blesser physiquement quelqu'un, se présenter à l'établissement intoxiqué ou sous l'effet de la drogue ou bien être l'objet de fréquentes sautes d'humeur);
- le stagiaire fait preuve d'un manque de probité ou d'honnêteté;
- le stagiaire porte des jugements et des critiques à l'endroit des clients ou des collègues, tente d'imposer son système de valeurs. Il ou elle est, de façon constante, dur, colérique, intimidant ou subtilement dévalorisant;
- le stagiaire est avant tout autoritaire, directif et centré sur les tâches à accomplir à un point tel qu'il est impossible d'établir une relation de travail fondée sur l'engagement réciproque;

- le stagiaire est incapable de faire preuve adéquatement de leadership et de susciter une orientation concernant le cours des choses avec ses clients;
- le stagiaire évite systématiquement de répondre aux mouvements affectifs forts du client et maintient les interactions à un niveau superficiel ou social.

Indicateurs de problèmes dans le comportement organisationnel et dans la collaboration professionnelle:

- le stagiaire contrevient aux politiques de l'établissement sans en avoir discuté préalablement avec son superviseur;
- le stagiaire est incapable ou n'est pas disposé à travailler de concert avec les autres membres du personnel;
- le stagiaire est incapable de mesurer l'effet de ses actes sur les autres et continue de répéter un comportement inadéquat, même après une discussion sérieuse avec son superviseur.

Indicateurs de problèmes en situation de supervision:

- le stagiaire est incapable de faire les liens théorie-pratique et nécessite des directives et un encadrement plus grand que celui qui est exigé des superviseurs;
- le stagiaire est incapable d'exposer systématiquement ou de discuter de sa pratique. À titre d'exemple, il ou elle lui arrive rarement d'exposer ce qu'il ou elle a fait réellement dans sa pratique sous la forme d'enregistrements ou de rapports; il ou elle détourne toute tentative de forcer la réflexion à ce propos;
- le stagiaire est tout à fait incapable de recevoir des commentaires constructifs sur sa pratique et il interprète toute critique comme des attaques personnelles. L'étudiant se cantonne dans la défensive et s'avère incapable de modifier sa pratique.

Tous ces indicateurs de problèmes sont décrits comme des infractions relatives au bon ordre et aux sanctions de la part d'un étudiant, selon le Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval, 1^{er} mai 2009, article 33.

1.3. Les difficultés liées aux comportements et attitudes du superviseur

Une relation de supervision qui implique des aspects administratifs, pédagogiques et personnels n'est pas exempte de difficultés et les superviseurs comme les étudiants doivent être vigilants à ce sujet.

La relation de supervision en est une d'**autorité pédagogique** qui se définit comme « étant un pouvoir fondé sur la compétence et qui permet d'influer sur le développement personnel et professionnel du supervisé et d'évaluer ses acquis » (Villeneuve, 1994, p. 83). Cette définition réfère tant à l'expertise professionnelle du superviseur qu'à ses attitudes et ses habiletés. Elle commande donc, au préalable, une réflexion de la part du superviseur (ou futur superviseur) sur ses représentations personnelles au regard du pouvoir, de l'autorité, de la confiance et de l'influence.

La foncière inégalité des relations interpersonnelles est une caractéristique commune à toutes les relations éducatives qui sont par définition asymétriques. La relation inégalitaire en faveur du superviseur est présente en fonction des éléments suivants : le savoir, l'âge, le statut, l'expérience.

Une mauvaise compréhension du caractère inégalitaire de la relation superviseur-supervisé peut malheureusement conduire, dans certains cas, à l'abus de pouvoir du superviseur envers le stagiaire. Soulignons quelques exemples d'abus de pouvoir dans un contexte pédagogique : harcèlement sexuel ou psychologique¹, intrusion dans la vie privée du supervisé (exemple : appeler un étudiant à la maison, le soir ou la fin de semaine, si l'étudiant n'est pas sur appel; faire de l'étudiant un client, etc.), relation trop étroite, trop familière, encadrement trop abusif ou, au contraire, laisser-faire, manque de confidentialité quant au contenu des échanges pendant la supervision, etc.

La fonction de supervision est importante et exigeante. Le superviseur qui choisit d'exercer cette tâche éducative doit être au fait des considérations éthiques et déontologiques qui le guideront dans ses rapports avec les étudiants sous sa responsabilité.

2. LES PROCÉDURES À APPLIQUER EN CAS DE DIFFICULTÉS

Dans un premier temps, les séminaires sont les endroits privilégiés pour reconnaître si un étudiant vit des difficultés dans son milieu de stage et lui apporter le soutien dont il a besoin. Ce soutien pourra provenir tant de la part des autres étudiants que du professeur.

Nous croyons, par ailleurs, que plusieurs difficultés peuvent se régler au préalable entre les deux parties par des mécanismes comme le Plan d'activités et la supervision de stage. Advenant l'échec de tels mécanismes, le cas problématique sera dirigé le plus rapidement possible à la consultante afin qu'elle puisse intervenir. Une rencontre entre le superviseur, le stagiaire et le consultant pourra être organisée afin de trouver une solution satisfaisante pour toutes les parties.

Au terme de cette démarche, si le stagiaire et le superviseur ne sont pas satisfaits du résultat de l'intervention, le cas sera soumis à la responsable des stages et à la direction de programme qui verront à une résolution satisfaisante pour toutes les parties.

¹ Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval, 25 février 2016

Tiré du document « Guide des stages », École de travail social et de criminologie, 2019.