



Ontario College of
Social Workers and
Social Service Workers

Ordre des travailleurs
sociaux et des techniciens
en travail social de l'Ontario

250 Bloor Street E.
Suite 1000
Toronto, ON M4W 1E6

Phone: 416-972-9882
Fax: 416-972-1512
www.ocswssw.org

Planification de la lutte contre la pandémie : quelles sont mes obligations? *Points importants pour les membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario*

Pamela Blake MSS, TSI, registratrice adjointe

Introduction :

Une pandémie est une épidémie à l'échelle mondiale dans le cadre de laquelle une maladie se propage facilement et rapidement. Une grippe pandémique survient lorsqu'un virus de la grippe subit une mutation et devient une nouvelle souche contre laquelle les gens ont peu ou pas d'immunité et que cette nouvelle souche se propage facilement de personne à personne. Une pandémie de grippe survient approximativement trois fois par siècle. Alors qu'il n'est pas possible de prévoir quand surviendra la prochaine pandémie, de nombreux experts pensent qu'elle aurait déjà dû survenir et que nous devons planifier les mesures à prendre pour faire face à une pareille situation d'urgence¹.

Comme la récente expérience avec le SRAS nous l'a montré, de telles situations d'urgence soulèvent une multitude de considérations éthiques concurrentielles et suscitent de fortes réactions souvent divergentes. Les membres pourraient ne pas savoir exactement ce que l'on attend d'eux dans leur pratique professionnelle. Qu'ils soient travailleurs indépendants ou employés par un organisme, ils auront à faire face à des défis. Le présent article vise à aider les membres à faire face aux dilemmes potentiels qui pourraient découler d'une pandémie et à préciser leur responsabilité professionnelle. Les membres sont tenus d'exercer leur profession en se conformant au Code de déontologie et aux Normes d'exercice de l'OTSTTSO, et un grand nombre des interprétations à cet égard sont pertinentes à la compréhension des obligations professionnelles durant une pandémie. Les Normes d'exercice établissent les normes minimales de pratique et de conduite professionnelles. Elles visent à s'appliquer à la pratique des membres parallèlement à toute loi applicable, et le cas échéant aux politiques de l'employeur. Il faudra pour cela faire appel à son jugement professionnel².

Responsabilité envers les clients

Lorsque survient une pandémie, les membres qui sont employés par un organisme pourraient se trouver, dans leur lieu de travail, dans des situations qu'ils jugent incompatibles avec leurs normes professionnelles. Il est bon de se reporter à l'interprétation suivante des Normes d'exercice, Principe II, Compétence et intégrité :

2.2.10 S'il existe un conflit entre les normes d'exercice de l'Ordre et celles du milieu de travail d'un membre de l'Ordre, celui-ci se doit de se conformer au « Code de

¹ Registrant Pandemic Planning Kit (en cours de traduction), Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario.

² Voir aussi « L'importance du jugement professionnel », Notes de pratique, www.ocswssw.org

déontologie de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario » et au « Manuel des normes d'exercice »³.

En raison d'une main-d'œuvre réduite pendant une pandémie, les membres pourraient être sollicités par leur employeur pour exécuter des actes qui ne sont pas décrits dans leur énoncé de champ d'application et ils pourraient ne pas très bien savoir comment procéder. Généralement, dans la mesure où un membre est autorisé par la loi à exécuter ces actes et possède la compétence pour le faire, il ou elle peut le faire⁴. Un membre ne doit pas oublier qu'il est tenu d'être conscient de l'étendue et des paramètres de sa compétence et du champ d'application de sa profession et limiter sa pratique en conséquence⁵.

Tous les membres doivent se rappeler que conformément au Code de déontologie de l'OTSTTSO, leur principale obligation professionnelle est de veiller à l'intérêt véritable du client. Les membres doivent considérer les répercussions possibles d'une interruption des services à la fois sur les nouveaux clients et les clients existants et prendre les mesures qui s'imposent. En ce qui concerne la prestation de services à de nouveaux clients, ils doivent se reporter au Manuel des normes d'exercice, principe III, Responsabilité envers les clients :

Interprétation 3.5 :

Les membres de l'Ordre aident les clients éventuels à obtenir d'autres services si eux-mêmes, pour des raisons valables, ne peuvent pas fournir l'aide professionnelle demandée ou ne sont pas disposés à le faire.

En ce qui concerne la prestation des services aux clients existants, les interprétations suivantes sont pertinentes :

- 3.1 Les membres de l'Ordre fournissent aux clients des renseignements exacts et complets au sujet de l'étendue, de la nature et des limites de tous les services qui sont à leur disposition.
- 3.2 Les membres de l'Ordre offrent des services aux clients et répondent à leurs questions, inquiétudes ou plaintes d'une manière opportune et raisonnable.
- 3.6 Les membres de l'Ordre informent les clients des risques prévisibles ainsi que des droits, des possibilités et des obligations qui vont de pair avec la prestation de services professionnels.

En outre, l'interprétation 3.9 indique :

Les membres de l'Ordre mettent un terme aux services professionnels qu'ils offrent à leurs clients lorsque ces services ne sont plus ni nécessaires ni demandés. C'est une faute professionnelle de mettre un terme à des services professionnels qui sont nécessaires, sauf dans les cas suivants :

³ Voir aussi « Où en suis-je : comprendre les relations entre l'Ordre et votre employeur », Notes de pratique, www.ocswssw.org

⁴ Voir aussi « Champ d'application – démystifié », *Perspective* de l'OTSTTSO, automne/hiver 2004/2005

⁵ Voir le Code de déontologie et les Normes d'exercice de l'OTSTTSO, deuxième édition, Principe II, Compétence et intégrité, interprétation 2.1.1

- i) le client exige la cessation des services
- ii) le client se retire
- iii) des efforts raisonnables sont déployés pour prévoir d'autres services
- iv) on donne au client la possibilité raisonnable de trouver d'autres services,
ou
- v) la poursuite de la prestation de services porterait un grave préjudice au
membre,

et dans les circonstances décrites aux sous alinéas i), ii), iii) ou iv), le membre fait des efforts raisonnables pour tenir une séance de cessation de services avec le client.

L'interprétation 3.10 est également pertinente :

Les membres de l'Ordre, qui envisagent de mettre un terme aux services ou de les interrompre, avisent les clients le plus rapidement possible et organisent la cessation, le transfert, l'aiguillage ou la continuation des services suivant les besoins et les préférences des clients.

En plus de fournir des services aux clients, lorsque cela est opportun, les membres de l'Ordre défendent les clients, en leur nom ou avec eux, tel que l'indique l'interprétation 3.11. Les membres doivent envisager des mesures de défense opportunes, par exemple, en contactant leur superviseur ou chef, le cas échéant, ou des ressources communautaires ou gouvernementales pour veiller à ce que les répercussions d'une pandémie sur les services aux clients soient dans la mesure du possible réduites au minimum.

Expériences des membres

Faire face à une situation d'urgence est une question qui laisse rarement indifférent. À la différence d'autres types de situations d'urgence, il y a de fortes chances qu'une pandémie affectera à la fois la vie personnelle et la vie professionnelle des membres. Les membres qui doivent surmonter leurs propres anxiétés personnelles, leurs problèmes de santé ou problèmes familiaux devraient être conscients de la manière dont cela recoupe leurs responsabilités professionnelles. En outre, les membres employés dans des organismes seront probablement conscients, au moins dans une certaine mesure, des préoccupations de leurs collègues, qui pourraient être différentes des leurs. Il faut également s'attendre à ce que les relations de travail habituelles soient perturbées étant donné que certaines tâches devront être réaffectées en raison de l'absence des fournisseurs de services. Alors que les collègues ou les membres eux-mêmes se familiarisent avec de nouvelles tâches et de nouveaux processus, des tensions pourraient survenir. Les membres doivent veiller à ce que les clients ne soient pas affectés par leurs propres préoccupations ou par les conflits avec les autres dans le lieu de travail. Les interprétations suivantes que l'on trouve dans les Normes d'exercice, Principe I, Relations avec les clients, s'appliquent :

1.5 Les membres de l'Ordre sont conscients de leurs valeurs, attitudes et besoins et de l'influence que cela peut avoir sur leurs relations professionnelles avec les clients.

1.6 Les membres de l'Ordre font la distinction entre leurs besoins et intérêts personnels et ceux de leurs clients afin de veiller, dans le cadre de leurs relations professionnelles, à placer les besoins et intérêts de leurs clients au premier plan.

D'autres questions de pratique peuvent survenir, par exemple, en ce qui concerne la confidentialité. Pour obtenir des directives, les membres doivent se reporter aux Normes d'exercice ainsi qu'à d'autres documents pertinents, comme la Trousse d'information sur les renseignements personnels pour les travailleurs sociaux et les techniciens en travail social qui est remise à tous les membres et se trouve sur le site Web de l'Ordre : www.ocswssw.org.

Les membres doivent être conscients des actes de faute professionnelle qui sont définis à l'article 2 du Règlement en matière de faute professionnelle pris en application de la *Loi sur le travail social et les techniques de travail social*. En plus de l'alinéa 2 – « omettre de se conformer aux normes de la profession » – et de l'alinéa 8 – « mettre fin aux services professionnels qui sont nécessaires », à moins que des critères précis soient satisfaits (se reporter à l'interprétation 3.9 ci-dessus), les actes suivants sont définis comme des actes de faute professionnelle :

Alinéa 12 – « ne pas respecter les conditions d'une entente avec un client au sujet :

- i. des honoraires pour les services professionnels, ou
- ii. des services professionnels pour le client. »

Alinéa 28 – « enfreindre la Loi ou les règlements ou les règlements administratifs. »

Alinéa 29 – « enfreindre une loi fédérale, provinciale ou territoriale ou un règlement municipal si :

- i. l'objet de la loi ou du règlement est de protéger la santé du public, ou
- ii. l'infraction est pertinente à l'aptitude du membre à exercer. »

Alinéa 36 – « adopter une conduite ou exécuter un acte pertinent à l'exercice de la profession qui, compte tenu de toutes les circonstances, serait raisonnablement considéré par les membres comme déshonorant, honteux ou non professionnel. »

Nous pouvons prévoir qu'il sera parfois déroutant et stressant de faire face à des situations difficiles qui découleront d'une pandémie, et les membres sont vivement encouragés à utiliser les ressources à leur disposition. Les membres doivent se rappeler le Principe II, Compétence et intégrité, interprétation 2.1.3 : « Les membres de l'Ordre se tiennent informés des politiques, lois, programmes et questions ayant un rapport avec la communauté, ses institutions et services dans leurs domaines d'exercice. » Par conséquent, les membres employés par des organismes sont encouragés à se familiariser avec le plan de lutte contre la pandémie de leur employeur et des attentes à leur égard.

Celles-ci pourraient inclure des activités allant au-delà du champ d'application de leur profession, comme cela a été mentionné auparavant. Tous les membres devraient également rester au courant du Plan ontarien de lutte contre la pandémie de grippe et des informations données et des mises à jour faites par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, et consulter leurs superviseurs (le cas échéant) et (ou) collègues qui pourraient les aider à prendre des décisions judicieuses en matière de pratique. Les membres sont aussi encouragés à être conscients de leurs propres besoins et à établir un réseau de soutien pour eux-mêmes.

Le rôle de l'Ordre

Lorsque l'unité de gestion des situations d'urgence du ministère de la Santé et des Soins de longue durée déclarera qu'il y a pandémie, l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario mettra en œuvre le Plan de continuité des activités de l'Ordre en cas d'une pandémie de grippe. À ce moment-là, il se pourrait que l'Ordre doive poursuivre ses activités selon un format virtuel. Dans la mesure du possible, le personnel sera disponible pour donner des conseils par téléphone, par courriel et par l'intermédiaire du site Web de l'Ordre pour maintenir ses fonctions essentielles en matière de réglementation. Le message téléphonique et le site Web de l'Ordre fourniront des informations sur le fonctionnement de l'Ordre⁶.

En bref, en cas de grippe pandémique, les membres devront faire face à toute une série de dilemmes. Les membres sont encouragés à s'informer au sujet des normes d'exercice et de leurs obligations professionnelles; des plans de lutte contre la pandémie qui les concernent; et ils doivent s'assurer d'avoir les toutes dernières informations du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Les membres sont encouragés à étudier attentivement les questions qui sont soulevées et à demander au besoin des consultations pour veiller à prendre des décisions judicieuses et éthiques et faire en sorte que les besoins et intérêts des clients passent au premier plan.

***Pour plus d'information :** Visitez le site Web de l'Ordre au www.ocswssw.org pour passer en revue le Code de déontologie et les Normes d'exercice, deuxième édition, les Notes de pratique, le bulletin Perspective, la Trousse d'information de la LPRPS et le plan de lutte contre la pandémie de l'Ordre.*

***Questions?** Contactez le service de la pratique professionnelle de l'Ordre au 416-972-9882 ou au 1-877-828-9380.*

⁶ Voir également le Plan de lutte contre la pandémie de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario