



# Notes sur la pratique:

## Où en suis-je? : Comprendre les relations entre l'Ordre et votre employeur

**Pamela Blake, M.Serv.Soc., TSI, directrice, pratique et formation professionnelles**

Les notes sur la pratique professionnelle sont conçues comme un outil éducatif visant à aider les travailleuses et travailleurs sociaux, les techniciens et techniciennes en travail social, les employeurs et les membres du public en Ontario à mieux comprendre les questions que doit traiter régulièrement le comité des plaintes et qui peuvent toucher l'exercice quotidien de la profession. Les notes offrent seulement une orientation générale, et les membres ayant des questions précises sur l'exercice doivent consulter l'Ordre, étant donné que les normes pertinentes et le plan d'action approprié dépendent de la situation.

### Question qui se répète:

Les membres employés par un organisme cherchent parfois des clarifications au sujet des relations qui existent entre l'Ordre et leur employeur. Les deux parties interagissent de nombreuses manières :

- L'inscription à l'Ordre est exigée par de nombreux employeurs, qui peuvent chercher à vérifier une fois par an si un membre est bien inscrit.
- Les employeurs qui mettent fin à l'emploi d'un membre de l'Ordre pour des motifs de « faute professionnelle », d'« incapacité » ou d'« compétence » sont tenus de déposer un rapport par écrit à la registratrice de l'Ordre.<sup>1</sup>
- Les employeurs se reportent au Code de déontologie et aux Normes d'exercice pour déterminer les attentes raisonnables des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social qu'ils emploient. Les normes d'exercice présentent les normes minimales de pratique et conduite professionnelles et peuvent être utilisées par les employeurs pour donner des informations sur les pratiques et pour établir des politiques.
- Les employeurs se servent des champs d'application du travail social et des techniques de travail social, qui se trouvent dans le Manuel des normes d'exercice, pour élaborer des descriptions d'emploi appropriées. Dans la plupart des cas, les normes d'exercice et les

exigences des employeurs sont complémentaires. Cependant, il peut arriver qu'il y ait un conflit apparent entre les deux. Lorsque cela se présente, la situation se complique du fait que l'Ordre ne réglemente pas les employeurs et par conséquent n'a pas le pouvoir d'établir des exigences pour les employeurs.

Néanmoins, il est important de noter l'interprétation suivante qui se trouve dans les Normes d'exercice :

« 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 déontologie de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario" et au "Manuel des normes d'exercice" <sup>2</sup>. »

Le scénario suivant illustre un tel dilemme de pratique :

L'administratrice d'un centre de santé mentale pour enfants reçoit d'un avocat une demande d'information au sujet d'un ancien client. Le client avait été vu par un ancien employé en travail social du centre, qui avait documenté la divulgation par le client d'abus antérieurs de la part de son enseignant. L'administratrice a demandé à la travailleuse sociale actuelle de donner suite à la demande d'informations d'une manière « non compromettante », laissant entendre que le centre n'avait pas l'information demandée. L'administratrice a admis ne pas savoir exactement si elle devait ou non obtenir le consentement du client avant de divulguer l'information.

La travailleuse sociale actuelle a pris contact avec l'Ordre pour discuter de son embarras du fait que l'administratrice, qui n'était pas une professionnelle réglementée, l'ait enjointe, elle, travailleuse sociale de répondre en son nom, au sujet d'un rapport dont elle n'était pas elle-même l'auteure, et de plus d'une manière propre à induire en erreur.

Un examen des normes d'exercice avec la travailleuse sociale a conduit à une discussion des points suivants :

« Les membres de l'Ordre ne font pas de déclarations dans le dossier ou dans les rapports basés sur le dossier, ni n'émettent ni ne signent de certificat, rapport ou autre document dans l'exercice de l'une ou l'autre profession, qu'ils savent ou devraient raisonnablement savoir être faux, trompeurs ou autrement inopportuns .<sup>3</sup> »

Un membre qui donne des informations au sujet d'un client à une personne autre que le client ou son représentant autorisé commet également une faute professionnelle, sauf :

- i. s'il a le consentement du client ou de son représentant autorisé,
- ii. si cela est exigé ou autorisé par la loi, ou
- iii. dans un examen, une enquête ou une instance aux termes de la Loi où l'éthique professionnelle, la compétence ou la capacité du membre est mise en question et seulement dans la mesure raisonnable exigée par le membre de l'Ordre aux fins de l'examen, de l'enquête ou de l'instance .<sup>4</sup>

La travailleuse sociale a été encouragée à discuter des normes d'exercice pertinentes et de ses obligations professionnelles avec l'administratrice, qui était également la superviseure de la travailleuse sociale, et à lui suggérer d'obtenir une opinion juridique concernant le besoin d'avoir ou non le consentement du client. Quelque temps plus tard, la travailleuse sociale a contacté l'Ordre pour faire savoir qu'elle avait documenté ses inquiétudes et ses obligations professionnelles dans une lettre à sa superviseure, laquelle a par la suite accepté d'assumer la responsabilité de répondre elle-même à la demande d'information.

Un conflit entre les normes de l'Ordre et le milieu de travail est également illustré dans l'exemple suivant :

Un membre qui travaille pour une ligne d'écoute téléphonique prend contact avec l'Ordre, étant inquiète au sujet des plans de son superviseur d'enregistrer périodiquement ses conversations téléphoniques avec ses clients à des fins de supervision. Son superviseur lui demande de ne pas mettre les clients au courant de cette possibilité. Sa justification était que les clients ne se sentiraient pas à l'aise s'ils savaient que leur conversation pourrait être enregistrée, et que la plupart du temps, les clients sont des personnes anonymes.

Les interprétations suivantes tirées des normes d'exercice

sont pertinentes à cette question :

« Les membres de l'Ordre informent les clients, dès le début de leurs relations professionnelles, des limites de la confidentialité des renseignements. En pratique clinique par exemple, lorsque les services de travailleurs sociaux ou de techniciens en travail social sont fournis dans le contexte d'une supervision ou d'équipes professionnelles pluridisciplinaires, les membres de l'Ordre expliquent aux clients la nécessité de partager les renseignements pertinents avec les superviseurs, les professionnels apparentés et les para-professionnels, le personnel de soutien administratif, les étudiants en travail social et en techniques de travail social, les bénévoles et les organismes d'accréditation appropriés .<sup>5</sup> »

« Les membres de l'Ordre obtiennent le consentement éclairé des clients avant de photographier, d'enregistrer ou de filmer leurs activités, ou avant d'autoriser des tiers à observer les activités des clients. Lorsque des cas sont présentés à des fins de recherche, d'enseignement ou de publication, la vie privée du client doit être préservée en modifiant et en dissimulant les renseignements identificateurs .<sup>6</sup> »

La travailleuse sociale ayant discuté de son obligation de rendre des comptes à l'Ordre et de respecter les normes d'exercice de l'Ordre, son superviseur a contacté lui-même l'Ordre. Il a fait savoir qu'il craignait perdre des travailleurs sociaux du fait que cette pratique supposerait une violation de leurs normes professionnelles. Il a indiqué sa volonté de résoudre ce problème à la fois avec les clients de l'organisme et ses employés.

Dans les exemples précédents, les pratiques décrites par les membres de l'Ordre constituaient clairement une violation des normes d'exercice. D'autres situations sont moins précises et exigent une interprétation des normes, en ayant recours à ses connaissances professionnelles et à son

Un centre de santé communautaire reçoit deux personnes qui sont mariées l'une à l'autre et qui cherchent toutes les deux à obtenir des services de gestion de cas. Ces deux personnes ont une maladie mentale grave, ont besoin de médicaments ainsi que de counseling, de soutien et d'aiguillage vers des ressources communautaires. Ces deux clients sont assignés à la travailleuse sociale. Elle exprime son inquiétude au sujet de la pertinence de cette démarche mais son employeur, qui n'a aucune expérience clinique, lui ordonne d'aller de l'avant.

jugement. Prenons l'exemple ci-dessous :

Les normes d'exercice suivantes ont été discutées avec la travailleuse sociale : « Les membres de l'Ordre et leurs clients travaillent ensemble à l'établissement et

l'évaluation d'objectifs. Ils déterminent d'un commun accord la raison d'être de leurs relations <sup>7</sup> ».

« Les objectifs des relations entre les membres de l'Ordre et les clients comprennent l'amélioration du fonctionnement des clients et le renforcement de leur capacité à s'adapter et à entreprendre des changements . <sup>8</sup>»

« Les membres de l'Ordre n'entretiennent pas de relations professionnelles qui constituent un conflit d'intérêts et ne se mettent pas dans des situations où ils devraient pertinemment savoir que le client pourrait être en danger d'une manière ou d'une autre. Les membres de l'Ordre évitent ou signalent les situations de conflit d'intérêts. Les membres de l'Ordre ne fournissent pas de services professionnels à un client si la relation présente un conflit d'intérêts pour le membre .<sup>9</sup> »

« Les membres de l'Ordre évitent les conflits d'intérêts ou les relations duelles avec les clients ou anciens clients, ou avec les étudiants, employés et personnes supervisées qui pourraient affecter leur jugement professionnel ou entraîner pour les clients un plus grand risque d'exploitation ou de préjudice .<sup>10</sup> »

Des scénarios potentiels et les risques inhérents à la prise en charge du rôle de gestionnaire de cas pour les deux époux ont fait l'objet de discussions : supposons qu'au fil du temps, l'une des personnes veuille mettre fin au mariage, tandis que l'autre veut préserver le mariage. Comment la travailleuse sociale pourrait-elle aider les deux clients qui ont des objectifs opposés? Comment la travailleuse sociale pourrait-elle maintenir la confidentialité de l'information des clients si les deux personnes ne devaient pas partager des informations entre elles lorsque l'information en question a véritablement un impact sur l'aptitude de la travailleuse sociale à continuer de fournir des services d'une manière qui réponde le mieux aux intérêts des deux clients? Comment la travailleuse sociale pourrait-elle éviter de détruire la confiance de l'un de ses clients ou des deux? Comment la travailleuse sociale pourrait-elle éviter de favoriser les intérêts de l'un des clients au détriment des intérêts de l'autre?

Un membre est tenu d'effectuer une analyse des risques encourus et de faire preuve de jugement professionnel afin de prendre une décision solide et éthique quant à la question de savoir s'il est dans le meilleur intérêt du client de l'accepter comme client. Cette situation présentait des risques graves. En définitive, la travailleuse sociale a accepté l'une des personnes comme cliente et a offert de prendre un autre client, non apparenté à la première personne. Son employeur était mécontent de cette

décision, mais a refusé de tenir compte de la suggestion de la travailleuse sociale de communiquer avec l'Ordre pour discuter des normes d'exercice et des obligations professionnelles des membres de l'Ordre.

Il peut arriver des moments où un membre pense que son milieu de travail est en conflit avec les normes d'exercice de l'Ordre mais a des attentes envers l'Ordre qui vont au-delà des compétences de ce dernier.

Par exemple, une technicienne en travail social se plaint auprès de l'Ordre en disant que son employeur « va à l'encontre » de l'Ordre parce qu'il n'offre pas de financement pour que ses collègues, également membres de l'Ordre, et elle-même puissent assister à une conférence. Par contre, il leur a demandé de faire de la recherche et de se donner entre elles des présentations sur des sujets ayant trait à leur pratique.

Alors que les normes d'exercice exigent que les membres de l'Ordre « se tiennent informés des nouveautés dans la théorie et la pratique pertinente aux domaines dans lesquels ils exercent leur profession <sup>11</sup> » et « se tiennent informés des politiques, lois, programmes et questions ayant un rapport avec la communauté, ses institutions et services dans leurs domaines de pratique <sup>12</sup> », les normes ne dictent pas comment cela doit être réalisé. Chaque membre a la responsabilité professionnelle de veiller à son propre perfectionnement professionnel continu. Même s'il est très utile d'avoir l'appui de son employeur à ce sujet, l'Ordre n'a pas le pouvoir d'ordonner à un employeur de fournir des possibilités éducatives ou des fonds aux membres de l'Ordre. Dans ce cas, le membre a été encouragé à déterminer ses besoins d'apprentissage et à chercher le meilleur moyen d'y répondre, quelles que soient les ressources, le cas échéant, que l'employeur pourrait fournir.

En résumé, lorsqu'il existe un conflit entre les normes de l'Ordre et le milieu de travail d'un membre de l'Ordre, l'obligation de ce dernier est de satisfaire au « Code de déontologie de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario » et aux « Normes d'exercice ». Toute une gamme de situations peuvent survenir, qui comprennent des situations qui sont clairement des infractions aux normes, des situations qui exigent des connaissances et un jugement professionnels pour interpréter les normes, et des situations qui ne relèvent pas des compétences de l'Ordre. Lorsqu'un conflit survient, les membres sont encouragés à déterminer les normes d'exercice pertinentes, à en discuter et discuter de leurs obligations professionnelles avec la ou les personnes appropriées dans l'organisme et à défendre une pratique sécuritaire et éthique, dans le plus grand intérêt des clients.

Il pourrait être utile de documenter les préoccupations et les mesures prises, ou de présenter les inquiétudes par écrit à son superviseur ou directeur. Les membres du personnel de l'Ordre peuvent aussi communiquer avec les employeurs qui sont intéressés à mieux comprendre le rôle de l'Ordre et les obligations de ses membres.

*Pour plus d'informations, veuillez communiquer avec Pamela Blake, M.Serv.Soc., TSI, directrice de la pratique et de la formation professionnelles, au 416-972-9882 ou 1-877-828-9380, poste 205. Courriel : pblake@ocswssw.org.*

---

*1 Pour de plus amples informations au sujet des Rapports obligatoires, veuillez vous reporter à la rubrique « Questions fréquentes : Rapports obligatoires à l'Ordre » sur le site Web de l'Ordre : [www.ocswssw.org](http://www.ocswssw.org)*

*2 Code de déontologie et Normes d'exercice de l'OTSTTSO, 2000, Principe II, Compétence et intégrité, Interprétation 2.2.10*

*3 Code de déontologie et Normes d'exercice de l'OTSTTSO, 2000, Principe IV, Le dossier de travail social et de techniques de travail social, Interprétation 4.1.7. La violation de cette norme est également spécifiquement définie comme une faute professionnelle aux termes du règlement sur les fautes professionnelles pris en application de la Loi sur le travail social et les techniques de travail social, Règl. Ont. 384/00, paragraphe 21 de l'article 2.*

*4 Règlement sur les fautes professionnelles pris en application de la Loi sur le travail social et les techniques de travail social, Règ. de l'Ont. 384/00, paragraphe 11 de l'article 2.*

*5 Code de déontologie et Normes d'exercice de l'OTSTTSO, 2000, Principe V, Confidentialité, Interprétation 5.2 .*

*6 Code de déontologie et Normes d'exercice de l'OTSTTSO, 2000, Principe V, Confidentialité, Interprétation 5.4.*

*7 Code de déontologie et Normes d'exercice de l'OTSTTSO, 2000, Principe I, Relations avec les clients, Interprétation 1.1.*

*8 Code de déontologie et Normes d'exercice de l'OTSTTSO, 2000, Principe I, Relations avec les clients, Interprétation 1.1.1.*

*9 Code de déontologie et Normes d'exercice de l'OTSTTSO, 2000, Principe II, Compétence et intégrité, Interprétation 2.2.1.*

*10 Code de déontologie et Normes d'exercice de l'OTSTTSO, 2000, Principe III, Responsabilité envers les clients, Interprétation 3.7.*

*11 Code de déontologie et Normes d'exercice de l'OTSTTSO, 2000, Principe II, Compétence et intégrité, Interprétation 2.1.2.*

*12 Code de déontologie et Normes d'exercice de l'OTSTTSO, 2000, Principe II, Compétence et intégrité, Interprétation 2.1.3.*