



Arrêt de travail :

Lignes directrices à l'intention des membres de l'Ordre des travailleuses et travailleurs sociaux de l'Ontario

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

Introduction :

Un arrêt de travail imminent déclenche fréquemment une avalanche d'appels à l'Ordre, en particulier de la part de membres qui travaillent dans un milieu syndiqué. L'arrêt de travail suscite des réactions fortes et souvent contradictoires et les membres ne sont pas toujours sûrs de ce qu'on attend d'eux dans l'exercice de leur profession. L'objet du présent article vise à aider les membres à surmonter les dilemmes qui découlent d'un arrêt de travail et à préciser leur responsabilité professionnelle.

Responsabilités des membres :

En cas d'arrêt de travail imminent, les membres peuvent se trouver dans leur lieu de travail dans des situations qu'ils considèrent incompatibles avec leurs normes professionnelles. Il est à noter que l'interprétation du Principe II des Normes d'exercice, Compétence et intégrité, se lit comme suit : << 2.2.10 S'il existe un conflit entre les normes d'exercice de l'Ordre et celles du milieu du travail d'un membre de l'Ordre, celui-ci se doit de se conformer au Code de déontologie aux Normes d'exercice de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario. >>

Conformément au Code de déontologie, le maintien de l'intérêt véritable du client est la principale obligation professionnelle du membre. Les membres doivent examiner l'impact que pourrait avoir un arrêt de travail sur les clients et agir en conséquence. Un arrêt de travail peut avoir des répercussions sur les services professionnels fournis à de nouveaux clients et aux clients existants. Les membres doivent étudier les besoins et les inquiétudes de leurs clients. Le Principe III des Normes d'exercice, Responsabilité envers les clients, porte sur ces questions.

En ce qui concerne la fourniture de services à de nouveaux clients, l'interprétation 3.5 indique : << Les membres de l'Ordre aident les clients éventuels à obtenir d'autres services si eux-mêmes, pour des raisons acceptables, ne peuvent pas fournir l'aide professionnelle demandée ou ne sont pas disposés à le faire. >>

En ce qui concerne la fourniture de services aux clients existants, les interprétations suivantes s'appliquent :

<< 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 3.10 indique ce qui suit :

<< 3.10 Les membres de l'Ordre mettent un terme aux services professionnels qu'ils offrent à leurs clients lorsque ces services ne sont plus nécessaires ou demandés. C'est une faute professionnelle de mettre un terme à des services professionnels qui sont nécessaires sauf dans les cas suivants :

- i) le client exige la cessation des services
 - ii) le client se retire
 - iii) des efforts raisonnables sont entrepris pour prévoir d'autres services
 - iv) on donne au client la possibilité 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 dans les sous-alinéas i), ii), iii) ou iv), le membre fait des efforts raisonnables pour tenir une séance de cessation de services avec le client. >>

En plus de fournir des services aux clients, lorsque cela est opportun, les membres défendent les clients ou les informent, tel que l'indique l'interprétation 3.12. Les membres devraient étudier ce qu'il convient de faire, par exemple, communiquer avec leur superviseur ou chef de service, les cadres supérieurs de leur organisme et leurs représentants syndicaux afin de s'assurer que la répercussion d'un arrêt de travail sur les services aux clients est minimisée.

L'arrêt de travail est rarement un sujet neutre. En plus de réfléchir aux questions et de déterminer leur position personnelle, il y a de fortes chances pour que les membres soient conscients des opinions de leurs collègues et supérieurs. Or ces opinions peuvent diverger. Les membres doivent s'assurer que les clients ne sont touchés ni par leurs propres points de vue ni par des conflits avec d'autres sur le lieu de travail.

Les interprétations suivantes du Principe I des Normes d'exercice, Relations avec les clients, s'appliquent :

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

<< 1.6 Les membres de l'Ordre font la distinction entre leurs propres besoins et intérêts personnels et ceux de leurs clients afin de s'assurer que, dans le cadre de leurs relations professionnelles, ils placent les besoins et intérêts de leurs clients au premier plan. >>

Les membres devraient également être conscients des actes qui constituent une faute professionnelle aux termes de la définition de la section 2 du règlement sur les fautes professionnelles pris en application de la Loi sur le travail social et les techniques de travail social. En plus du paragraphe 2 - << défaut de répondre aux normes de la profession >> - et du paragraphe 8 - << mettre un terme aux services professionnels qui sont nécessaires >> sauf si certains critères sont remplis (voir l'interprétation 3,10 ci-dessus), les actes suivants sont définis comme des cas de fautes professionnelles :

Paragraphe 12 - << Inobservation d'une disposition d'une entente avec un client se rapportant,

- i. aux honoraires pour services professionnels, ou
- ii. aux services professionnels offerts au client. >>

Paragraphe 28 - << Infraction à la Loi ou aux règlements ou règlements administratifs. >>

Paragraphe 29 - << Infraction à une loi fédérale, provinciale ou territoriale ou à un règlement municipal si,

- i. l'objet de la loi ou du règlement est de protéger la santé publique, ou
- ii. l'infraction se rapporte à l'aptitude professionnelle. >>

Paragraphe 36 - << Adopter un comportement ou accomplir un acte se rapportant à l'exercice de la profession qui, compte tenu de toutes les circonstances, serait raisonnablement considéré par les membres comme déshonorant, indigne ou non professionnel. >>

Dans des situations particulièrement difficiles, les membres pourraient désirer obtenir des conseils juridiques personnels avant de décider de toute mesure à prendre.

Responsabilités de l'OTSTTSO :

Dans le cadre de son obligation consistant à servir et protéger l'intérêt du public, l'Ordre est tenu d'avoir un processus officiel de règlement des plaintes. N'importe qui peut informer par écrit le Comité des plaintes de l'Ordre de son inquiétude au sujet de la conduite ou des actes d'un membre qui se rapportent à une faute professionnelle, une incompétence ou une incapacité. Cela signifie qu'une plainte peut découler d'une action d'un membre relative à un arrêt de travail.

Les membres contre lesquels une plainte est déposée reçoivent un avis de la plainte et ont la possibilité de fournir une réponse

écrite. Il est par conséquent prudent pour les membres d'identifier et d'étudier les questions pertinentes, d'envisager divers plans d'action et leurs conséquences éventuelles afin d'avoir de solides motifs à l'appui de leurs décisions. Il est possible d'obtenir de plus amples renseignements au sujet du processus de dépôt de plaintes et des mesures que peut prendre le comité des plaintes en s'adressant à l'Ordre.

Les membres doivent également savoir que les employeurs sont tenus d'informer l'Ordre s'ils mettent fin à l'emploi d'un membre de l'Ordre pour des raisons de faute professionnelle, d'incompétence ou d'incapacité. Un employeur doit également informer l'Ordre s'il avait l'intention de mettre fin à l'emploi d'un membre de l'Ordre pour raison de faute professionnelle, d'incompétence ou d'incapacité, mais ne l'a pas fait parce que le membre a démissionné.

En bref, l'arrêt de travail représente pour les membres un certain nombre de dilemmes. Les membres sont encouragés à bien connaître les normes d'exercice et leurs obligations professionnelles afin de prendre des décisions solides et éthiques. Les membres sont encouragés à étudier attentivement les questions selon diverses perspectives et à s'assurer que les besoins des clients demeurent leur principale préoccupation. Pour de plus amples renseignements : Visitez le site Web de l'Ordre à www.ocswssw.org où vous trouverez le Code de déontologie et les Normes d'exercice, ainsi que des informations plus détaillées au sujet du comité des plaintes, du comité de discipline, du comité d'aptitude professionnelle et du dépôt de rapports obligatoires. Pour télécharger une copie du Professional Misconduct Regulation (règlement sur les fautes professionnelles) (Ontario Regulation 384/00) - en anglais seulement - pris en application de la Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social, voir le site www.e-laws.gov.on.ca.

Questions? Communiquez avec l'Ordre au 416-972-9882 ou 1-877-828-9380, Marlene Zagdanski, directrice des plaintes et de la discipline, poste 208 ou Pamela Blake, directrice de la pratique et de l'éducation professionnelles, poste 205.