



# PERSPECTIVE

PROFESSIONNEL • ÉTHIQUE • QUALIFIÉ • RESPONSABLE

## Journée de l'assemblée annuelle 2014 et de la formation : Explorer les possibilités dans la pratique du travail social et des techniques de travail social

Le 19 juin 2014, l'Ordre a tenu sa 14<sup>e</sup> assemblée annuelle et sa 11<sup>e</sup> Journée de l'assemblée annuelle et de la formation (JAAF) au Palais des congrès du Toronto métropolitain au centre-ville de Toronto. Cette année, la JAAF avait pour thème *Explorer les possibilités dans la pratique du travail social et des techniques de travail social*. Cela revêt en fait de multiples facettes, qui consistent entre autres à s'informer au sujet de nouvelles méthodes et d'innovations récentes, à répondre à des possibilités de collaboration, à respecter la diversité, et à exercer en se conformant aux normes d'exercice et en respectant les limites de son champ d'activité et de sa compétence.

La journée a commencé par un accueil chaleureux offert par la présidente de l'Ordre, Beatrice Traub-Werner, MSS, TSI, et des mots de bienvenue prononcés par Barbara Simmons, directrice de la Direction des services communautaires et des politiques en matière de déficience intellectuelle du ministère des Services sociaux et communautaires. Ensuite, la présidente, l'auditeur, et la registrateur, Glenda McDonald, ont présenté leurs rapports. Environ 550 membres étaient présents, et 40 membres de plus y ont assisté par l'entremise d'une émission Web.

Le discours principal, intitulé *Possibilités et responsabilités : Contributions spéciales des travailleuses/travailleurs sociaux et des techniciennes/techniciens en travail social*, a été prononcé par Linda Jackson, MSS, TSI. Linda a passé en revue les nombreuses contributions que les travailleuses/travailleurs sociaux et les techniciennes/techniciens en travail social



Glenda McDonald, MSS, TSI, registrateur, Barbara Simmons, directrice de la Direction des services communautaires et des politiques en matière de déficience intellectuelle du ministère des Services sociaux et communautaires, et Beatrice Traub-Werner, MSS, TSI, présidente.

apportent au domaine, et a mis l'auditoire au défi d'envisager certaines des plus formidables possibilités d'emploi pour les travailleuses/travailleurs sociaux et les techniciennes/techniciens en travail social à l'avenir.

Les séances de l'après-midi en petits groupes ont également remporté beaucoup de succès. L'Ordre aimerait féliciter et remercier toutes les personnes qui ont fait des présentations

*Suite à la p. 2*

À L'INTÉRIEUR

Se connecter avec les membres grâce à la communication en ligne

3



Sommaire de décision disciplinaire



10

Notes sur la pratique : Cessation précoce des services : s'attaquer aux défis de la cession de services



20

Processus électoral en ligne – le mouvement s'accélère



25

# JAAF : Explorer les possibilités dans la pratique du travail social et des techniques de travail social

## TABLE DES MATIÈRES

3. Se connecter avec les membres grâce à la communication en ligne
4. Nouveaux membres du Conseil et des comités pour 2014 - 2015
8. Points saillants de la réunion du Conseil – 13 mai 2014
9. Points saillants de la réunion du Conseil – 8 et 9 septembre 2014
10. Sommaire de décision disciplinaire
17. Coup d'œil sur le site de l'Ordre
18. L'évaluation du PMC est en cours
19. Augmentation des droits d'inscription pour 2015 – voici comment et pourquoi
20. Notes sur la pratique : Cessation précoce des services : s'attaquer aux défis de la cession de services
25. Processus électoral en ligne – le mouvement s'accélère
26. Q. et R.
27. Tableau d'affichage

Suite de la page 1

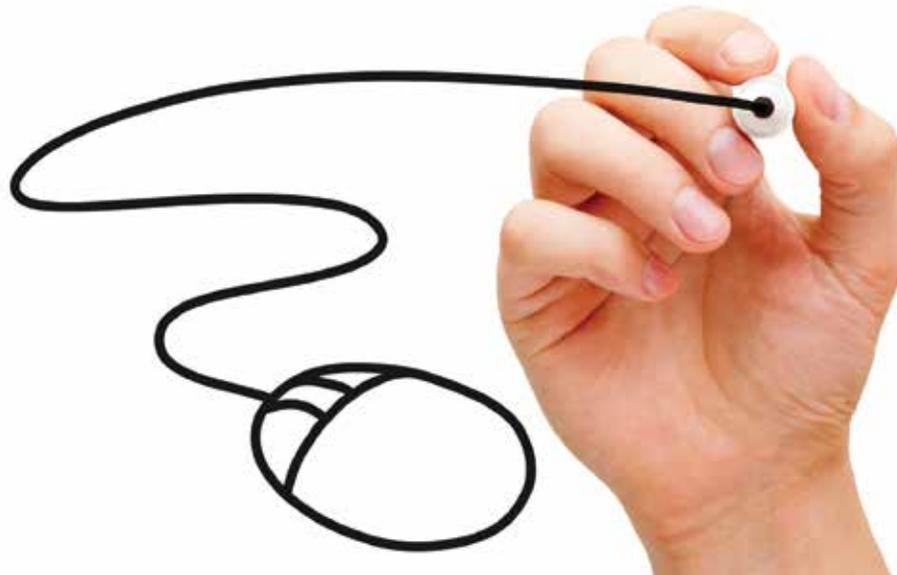
informatives et inoubliables. Les séances en petits groupes en 2014 comprenaient :

- Kathy Al-Zand, B.Sc.Inf., MSS, TSI - *Managing Complex Clients in a Private Practice* (prise en charge, dans la pratique privée, des clients ayant des problèmes complexes)
- Christa Dales Donnelly, TTSI - *Compassion Fatigue Information and Support for Social Workers and Social Service Workers* (information sur l'usure de compassion et le soutien pour les travailleuses/travailleurs sociaux et les techniciennes/techniciens en travail social)
- Cristine Rego, MSS, TSI - *Promoting the Power Shift: Understanding the Need for Cultural Safety in Practice* (promotion de la redistribution du rapport des forces : comprendre le besoin de sécurisation culturelle dans la pratique)
- April Gates, MSS, TSI, Susan Graham, MSS, TSI - *Through Thick and Thin: Exploring Effective Social Work/Social Service Work Practice with Eating Disorders* (examen d'une pratique efficace de travail social et de techniques de travail social en ce qui concerne les troubles de l'alimentation)
- Ellen Kampf, MSS, TSI, Karen Pinto, TTSI - *Getting the most out of your CCP: Completing your Self-Assessment and Setting Meaningful Goals* (tirer le maximum de son PMC : entreprendre son auto-évaluation et se fixer des objectifs valables)
- Debra Grant - *Privacy Update from the Commissioner's Office* (mise au point sur la protection de la vie privée par le Commissariat à la protection de la vie privée)
- Steven Solomon, MSS, TSI - *Working with LGBTQ Youth/Gender Independent (GI) Children and their Families - Practice Challenges for Social Workers & Social Service Workers* (travailler avec les jeunes LGBTQ/enfants élevés dans la neutralité sexuelle et leurs familles – défis de la pratique pour les travailleuses/travailleurs sociaux et les techniciennes/techniciens en travail social)
- Tammy Rankin, TTSI, Sargent John Keating - *Elder Abuse Identification and Interventions* (identification de la maltraitance chez les aînés et interventions auprès de ces personnes)

### ÉMISSION WEB DE L'ASSEMBLÉE ANNUELLE ET DU DISCOURS PRINCIPAL

Nous encourageons les membres qui ne peuvent pas assister à l'assemblée annuelle et au discours principal de participer par le biais d'une émission Web à partir de leur ordinateur personnel ou professionnel. Pendant l'émission Web, les membres peuvent participer en écoutant en direct, en suivant les présentations en PowerPoint et en posant des questions aux conférenciers. De plus, les membres recevront un certificat de participation pour leurs dossiers.

## Se connecter avec les membres grâce à la communication en ligne



Ces dernières années, l'Ordre a mis en ligne la plupart de ses pratiques de communication. Ce nouvel usage de la technologie a été simple et a obtenu l'appui des membres. C'est, après tout, un moyen rapide, facile et écologique de communiquer. Les membres reçoivent maintenant la plupart de leurs informations, du matériel et des alertes se rapportant à l'Ordre par le biais de notre site Web, de la clé USB de ressources du membre, des courriels, et avant tout par notre système d'eBulletins.

Nous avons appris récemment qu'un petit nombre de membres ne recevaient pas les eBulletins de l'Ordre et aimeraient savoir pourquoi. Voici quelques points dont il faut tenir compte au sujet des outils et services de communications en ligne de l'Ordre :

### IL FAUT AVOIR UNE ADRESSE ÉLECTRONIQUE VALIDE

L'Ordre ne peut pas envoyer des informations aux membres par eBulletin ou par courriel si nous n'avons pas dans nos dossiers votre adresse électronique valide. Si vous ne recevez pas de courriels ou d'eBulletins, veuillez consulter le site Web de l'Ordre à [www.ocswssw.org](http://www.ocswssw.org) et vous connecter à Mon profil pour vous assurer que votre adresse électronique est à jour.

### VOUS NE RECEVREZ PAS DE POURRIEL

L'Ordre n'envoie aux membres que des informations se rapportant à l'Ordre et qui sont jugées importantes. L'Ordre ne

donnera et ne vendra votre adresse électronique ni à une tierce partie ni à une source externe. Généralement, l'Ordre envoie un ou deux eBulletins ou courriels par mois. Nous encourageons tout membre qui estime que l'Ordre envoie trop de courriels à nous le laisser savoir.

### INFORMATION DONT IL FAUT TENIR COMPTE AVANT DE SE DÉSABONNER AUX EBULLETINS

Si un membre choisit de se désabonner aux eBulletins de l'Ordre, nous ne serons plus en mesure d'envoyer à ce membre des nouvelles ou informations se rapportant à l'Ordre. Par conséquent, le membre pourrait ne pas recevoir de renseignements au sujet des Forums éducatifs qui se tiendront dans sa localité, ou des mises à jour importantes au sujet du Programme de maintien de la compétence (PMC), par exemple. Si vous vous êtes désabonné aux eBulletins auparavant, mais vous aimeriez vous réabonner, veuillez appeler Jolinne Kearns dont les coordonnées sont indiquées ci-dessous.

*Nous voulons nous assurer que notre système de communication fonctionne adéquatement pour les membres et pour l'Ordre. Si vous avez des questions ou désirez de plus amples renseignements, n'hésitez pas à communiquer avec Jolinne Kearns, directrice des communications, au 416 972-9882 ou au 1-877-828-9380, poste 415, ou lui envoyer un courriel à : [jkearns@ocswssw.org](mailto:jkearns@ocswssw.org)*

# Nouveaux membres du Conseil et des comités pour 2014 - 2015

Vous trouverez ci-dessous la liste des membres du Conseil et des comités à la suite de l'élection des membres du Bureau et des nominations des membres de comités qui ont eu lieu lors de la réunion du Conseil des 8 et 9 septembre 2014. Le Conseil comprend 21 personnes représentant équitablement le public, les travailleuses et travailleurs sociaux ainsi que les techniciennes et techniciens en travail social. Pour avoir des biographies complètes des membres du Conseil, veuillez visiter le site Web de l'Ordre à [www.ocswssw.org](http://www.ocswssw.org).

## **SUSAN CLARK** – MEMBRE DU PUBLIC

Susan a pris sa retraite du gouvernement de l'Ontario après avoir travaillé pendant 30 ans au ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels. Elle a occupé de nombreux postes de haute direction, y compris ceux de chef huissière adjointe de la province, de directrice, classement et transfert des détenus, et de coordonnatrice régionale de programmes. Susan est titulaire d'un BA de l'Université York, d'une maîtrise en administration publique et d'une maîtrise ès arts (journalisme) de l'Université de Western Ontario. Elle a été nommée au Conseil à titre de membre du public en 2005.

## **GREG CLARKE** – ÉLU À TITRE DE TECHNICIEN EN TRAVAIL SOCIAL

Depuis plus de 25 ans, Greg Clarke, TTSI, exerce dans le domaine de la santé mentale communautaire et de la toxicomanie.

Greg est président sortant de *Crisis Workers Society of Ontario* (organisme ontarien de travailleurs en intervention d'urgence). À l'heure actuelle, il travaille à l'intervention d'urgence du Gerstein Crisis Center à Toronto et est le gestionnaire de cas en santé mentale de l'équipe de santé familiale de Scarborough Academic. Greg donne également des cours, des séminaires et des ateliers de formation à divers organismes. Il a été élu au Conseil en mai 2008.

## **GARY COCKMAN** – ÉLU À TITRE DE TECHNICIEN EN TRAVAIL SOCIAL

Gary Cockman exerce dans le domaine des techniques de travail social depuis 16 ans et travaille actuellement au service de Brainworks Inc, société axée sur la clientèle qui s'occupe des victimes de traumatismes crâniens. Gary a été précédemment membre du Conseil d'octobre 2003 à septembre 2004 et il a eu le plaisir d'être membre de chacun des comités de 2001 à ce jour. Gary se réjouit de la perspective de participer aux activités du Conseil pour un nouveau mandat de trois ans, et d'être associé aux défis auxquels le Conseil devra faire face à l'avenir.

## **IRENE COMFORT** – ÉLUE À TITRE DE TECHNICIENNE EN TRAVAIL SOCIAL

Irene Comfort a été conseillère en intervention d'urgence pour enfants et adolescents auprès de Pathstone Mental Health pendant 19 ans. Elle a été membre sans affectation particulière du conseil du Crisis Workers Society of Ontario (organisme ontarien de travailleurs en intervention d'urgence) pendant deux ans et y a exercé la fonction de trésorière pendant sept ans. Irène est diplômée du programme de techniques de travail social du Niagara College et a été élue au Conseil en mai 2009.

## **LINDA DANSON** – ÉLUE À TITRE DE TRAVAILLEUSE SOCIALE

Linda Danson est titulaire d'une maîtrise en travail social de l'Université McGill et elle a été travailleuse sociale pendant plus de 30 ans. Elle a vécu d'abord à Montréal où elle a travaillé avec les services à la famille et la protection de l'enfance. Elle a supervisé des étudiants en travail social de l'Université McGill, donné des cours aux universités Concordia et McGill, et elle a eu une pratique privée. Linda travaille actuellement à temps partiel au Centre d'accès aux soins communautaires Champlain en tant que thérapeute, fournissant des services de travail social à des adultes malades qui restent chez eux et à des clients des soins palliatifs. Elle est conférencière invitée au Collège Algonquin. Linda a deux fils adultes, est vice-présidente de la Banque alimentaire de la région de Renfrew, et elle habite dans la vallée d'Ottawa avec son époux.

## **ROSE-MARIE FRASER** – ÉLUE À TITRE DE TRAVAILLEUSE SOCIALE

Rose-Marie est une travailleuse sociale qui est actuellement chef de la pratique professionnelle au Réseau universitaire de santé. Elle est chaire de recherche de la Coalition des aidantes et aidants naturels de l'Ontario. Elle possède une vaste expérience dans la recherche, la médecine légale, la santé mentale, les ressources familiales et la politique au ministère des Services sociaux et communautaires. Elle a obtenu une nomination conjointe à la faculté de travail social Factor-Inwentash de l'Université de Toronto et se dit fière de rester active au sein de nombreux

## Nouveaux membres du Conseil et des comités pour 2014 - 2015

organismes de proximité et de défendre avec ardeur la justice sociale. Rose-Marie a été élue pour la première fois au Conseil en 2011.

### **JUDY GARDNER** – ÉLUE À TITRE DE TECHNICIENNE EN TRAVAIL SOCIAL

Judy Gardner a obtenu avec distinction un diplôme de technicienne en travail social du Collège Centennial et elle travaille à l'heure actuelle au Royal Institute of Science and Management comme instructrice au sein du programme de diplôme en services communautaires et toxicomanie, où elle planifie, prépare et donne en classe des exposés basés sur les programmes des services communautaires. En 2013, Judy a mis au point pour la Ville de Toronto deux protocoles pour crise de subsistance pour le programme d'intervention en cas de crise communautaire. Ces protocoles avaient été conçus pour les quartiers de Dorset Park et de Malvern à Scarborough en Ontario. Judy possède plus de dix ans d'expérience professionnelle de première ligne dans le soutien aux adultes ayant des déficiences sur le plan du développement. Elle est spécialisée en facilitation sociale, et ses passions en travail social sont le développement communautaire et la médiation dans la résolution de conflits.

### **DAVID HODGSON** – MEMBRE DU PUBLIC

David Hodgson a travaillé avec un certain nombre d'associations et d'organismes de réglementation, notamment des ordres de réglementation de la santé dans les domaines de la planification stratégique, de la gouvernance, de la restructuration d'organismes, des relations gouvernementales et de l'autogestion. David a été registrateur et chef de la direction de l'Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario pendant dix ans. Il a été président de l'organisme Ordres de réglementation des professionnels de la santé de l'Ontario et de l'Alliance canadienne des organismes de réglementation en orthophonie et en audiologie. Auparavant, il a été registrateur et chef de la direction de l'Ordre des architectes de l'Ontario, l'organisme de réglementation des architectes. Il est arrivé dans le domaine de la réglementation après avoir occupé plusieurs postes supérieurs dans la Fonction publique de l'Ontario. David est titulaire d'un diplôme en économie de l'Université de Western Ontario et membre du Council on Licensure, Enforcement and Regulation.

### **THOMAS HORN** – ÉLU À TITRE DE TRAVAILLEUR SOCIAL

Thomas Horn est actuellement employé comme criminologue dans un programme de psychiatrie légale et il a une pratique privée à temps partiel. Il est membre diplômé de la British Psychological Society et membre de l'Academy of Certified Social Workers par le biais de la NASW; il est titulaire d'un diplôme de premier cycle spécialisé en psychologie et sociologie, d'une maîtrise en travail social, et il travaille actuellement sur son mémoire de maîtrise de sciences en criminologie et en justice pénale. Auteur de plusieurs publications, Tom est professeur adjoint (à temps partiel) au département de psychiatrie et de neurosciences du comportement à l'Université McMaster, et chargé de cours à l'École de travail social de l'Université de Windsor.

### **THAMO HURLY** – ÉLUE À TITRE DE TECHNICIENNE EN TRAVAIL SOCIAL

Thamo Hurly a obtenu son diplôme dans le cadre du programme de techniques de travail social du Sheridan College en 2005. Depuis cette date, elle a essentiellement consacré sa carrière au travail avec les enfants et les jeunes à risque et leur famille. Son travail varié a comporté : l'emploi des jeunes, le traitement à demeure pour les jeunes et l'accès supervisé aux loisirs communautaires. À l'heure actuelle, Thamo fournit des services de gestion de cas dans le cadre du Programme d'emploi et de soutien du revenu dans la région de Waterloo. Elle a été élue au Conseil de l'Ordre en 2010.

### **CAROLE LÉVEILLÉ** – ÉLUE À TITRE DE TECHNICIENNE EN TRAVAIL SOCIAL

Carole est actuellement employée à titre d'animatrice de soins de santé auprès du Réseau communautaire de soins spécialisés de l'Est de l'Ontario qui se trouve à Ongwanada, Kingston. Carole compte plus de 25 ans d'expérience au service des personnes ayant des déficiences mentales et des problèmes de santé mentale. Elle est membre d'un certain nombre de comités axés sur la formation et l'éducation, le vieillissement et les déficiences mentales et les problèmes de dépendances. Elle est co-auteur d'un manuel sur la prévention des mauvais traitements et la sécurité personnelle, intitulé Project S.A.R.A.H. (Survivors Are Resilient Adults Healing) qui a été lancé en 2004. Carole est une solide défenseuse des partenariats communautaires et estime qu'il faut toute une collectivité pour améliorer la santé et le bien-être de toutes les personnes qui ont une déficience mentale.

## Nouveaux membres du Conseil et des comités pour 2014 - 2015

### **NORMAN MACLEOD** – MEMBRE DU PUBLIC

Norman William MacLeod est diplômé de l'Université du Manitoba. Il a passé 38 ans au service de la société Household Financial Company, dans l'Ouest du Canada, puis à Toronto en tant que vice-président, administration. Auparavant, il a siégé aux conseils d'administration du Scarborough Grace Hospital, de l'Association des hôpitaux de l'Ontario (directeur exécutif régional), du Canadian Memorial Chiropractic College, de la Fondation de psychologie du Canada et du Better Business Bureau of Canada (président national). Norman a été nommé au Conseil en juin 2005.

### **LILY ODDIE** – MEMBRE DU PUBLIC

Avant de devenir membre de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada, Dre Lily Oddie a été coordonnatrice des Services aux employés chez Orlick Industries, Hamilton, membre élu de l'assemblée provinciale de l'Ontario, directrice générale de la YWCA de St. Catharines, chef des services directs de la John Howard Society de Hamilton-Wentworth, directrice du Centre de formation continue de l'Université McMaster, et coordonnatrice, recherche institutionnelle et évaluation de l'Université Athabasca. Elle a obtenu son BA spécialisé en psychologie à l'Université Dalhousie et sa maîtrise et son doctorat en psychopédagogie à l'Université de l'Alberta. Lily a été nommée au Conseil en septembre 2008.

### **JOHN PRETTI** – ÉLU À TITRE DE TRAVAILLEUR SOCIAL

John Pretti est un travailleur social qui compte plus de 40 ans d'expérience dans la collectivité de London. Il est titulaire d'un baccalauréat en psychologie de l'Université de Western Ontario et d'une maîtrise en travail social de l'Université de Toronto. John possède une grande expérience en planification et administration des soins de santé, en enseignement, ainsi qu'en élaboration de politiques sociales. John est actuellement employé à temps partiel à titre de conseiller au London Interfaith Counselling Centre. Il dirige également des évaluations de la capacité dans la région du sud-ouest de la province. Il a été membre du conseil de plusieurs organismes communautaires et d'associations professionnelles, entre autres de l'Association des travailleuses et travailleurs sociaux de l'Ontario et a été élu précédemment au Conseil de l'Ordre. John Pretti a été réélu en mai 2013.

### **SYLVIA PUSEY** – MEMBRE DU PUBLIC

Sylvia Pusey a été éducatrice pendant 37 ans et est retraitée du

Conseil scolaire du district de Toronto. Très active à l'échelle communautaire, elle a occupé entre autres les fonctions suivantes : secrétaire-trésorière du Ontario Chiropractic Board/College, membre du conseil et présidente du comité consultatif communautaire du Scarborough Grace Hospital, coprésidente du comité de justice pour la jeunesse de Scarborough, coordonnatrice d'un programme de mentorat et de leadership pour les jeunes, membre du conseil du Club de garçons et filles de Scarborough-Est, et membre de l'équipe torontoise d'évaluation des demandes de subventions de la Fondation Trillium de l'Ontario. Elle a remporté plusieurs médailles et prix pour ses importantes contributions aux Canadiennes et Canadiens et à leurs collectivités, et a obtenu tout récemment la médaille du Jubilé de diamant de la Reine Élisabeth II. Sylvia est mariée et mère de trois fils adultes.

### **SOPHIA RUDDOCK** – MEMBRE DU PUBLIC

Sophia Ruddock a été appelée au Barreau de l'Ontario en 1995 et compte plus de 18 années d'expérience auprès de divers tribunaux et organismes administratifs. Elle a exercé dans le domaine des droits de la personne, du droit administratif, du droit de la santé et du droit du travail. Elle est à présent juriste interne d'une Association, se spécialisant dans la réglementation professionnelle.

### **DÉIRDRE SMITH** – MEMBRE DU PUBLIC

Déirdre Smith est chef des Normes d'exercice de la profession et d'éducation de l'Ordre des enseignantes et des enseignants de l'Ontario où elle a dirigé l'élaboration en commun des Normes de déontologie de la profession enseignante et des Normes d'exercice de la profession enseignante. Déirdre Smith a également coordonné l'élaboration de la politique de plus de 350 lignes directrices et programmes menant à des qualifications additionnelles (QA) pour la formation des enseignants et en leadership. Elle a donné des présentations sur de nombreux sujets à l'échelle nationale et internationale, notamment sur le leadership dans l'éducation, la pratique conforme à la déontologie, les normes déontologiques et les normes de pratique. Elle a aussi publié des ouvrages dans le domaine des cas, de la formation des enseignants, du leadership, de l'éducation inclusive et de la déontologie. Son expérience à titre de facilitatrice professionnelle, directrice d'école, conseillère pédagogique, directrice de l'enseignement spécialisé, formatrice d'enseignants, conseillère auprès des jeunes et titulaire de classe

## Nouveaux membres du Conseil et des comités pour 2014 - 2015

guide son travail dans l'élaboration de politiques, la formation des enseignants, la formation en leadership, l'apprentissage professionnel et le développement organisationnel.

### **ROBERT THOMPSON** – ÉLU À TITRE DE TRAVAILLEUR SOCIAL

Robert Thompson est un travailleur social qui possède plus de 40 ans d'expérience dans la région du Nord et de l'Est de l'Ontario. Il est titulaire d'une maîtrise en travail social de l'Université de Toronto. Sa pratique privée, Thompson Management Support Services est basée à Thunder Bay et est spécialisée dans la gestion et le développement organisationnel. Avant de cesser sa vie active à temps plein, il a beaucoup travaillé dans les domaines de la justice pour les jeunes et dans les services d'aide sociale à l'enfance. En outre, il a enseigné des cours du Programme de techniques de travail social au Collège Confederation. Bob est actif au sein d'organismes communautaires, en particulier à la Fondation de l'aide à l'enfance du district de Thunder Bay. Il a été élu au Conseil dans la circonscription électorale 1 en mai 2010 puis en mai 2013.

### **BEATRICE TRAUB-WERNER** – ÉLUE À TITRE DE TRAVAILLEUSE SOCIALE

Beatrice Traub-Werner a été directrice de l'éducation de TAPE (Services éducatifs à Toronto) pendant 12 ans, poste qu'elle a occupé jusqu'à sa démission à l'été 2012. Elle est actuellement doyenne des études permanentes à la Adler Professional School et professeure de cours généraux au programme de transition

pour les psychologues et les professionnels apparentés de la santé mentale, programme financé par CIC et fourni par le Mennonite New Life Centre de Toronto. Après avoir obtenu sa maîtrise en travail social à l'Université de Toronto, Beatrice a exercé comme travailleuse sociale clinique avant de devenir coordonnatrice des admissions et professeure auxiliaire à la Faculté de travail social de l'Université de Toronto. Beatrice a été élue au Conseil en mai 2008.

### **ANGELA YENSSSEN** – ÉLUE À TITRE DE TRAVAILLEUSE SOCIALE

Angela Yenssen est travailleuse sociale au sein du Programme de soins des anciens combattants de l'hôpital Parkwood du St Joseph's Health Care de London. Elle est également formatrice de bénévoles pour l'organisme Community Torchlight de Guelph et fournit des consultations en analyse statistique et en élaboration de politiques à la Société Alzheimer de Waterloo Wellington. Elle est titulaire d'une maîtrise en travail social de l'Université Wilfrid Laurier et d'une maîtrise en politique, administration publique, et d'un diplôme de droit, de l'Université York. Angela a été élue au Conseil pour la première fois en mai 2009, puis réélue en mai 2012.

## Points saillants de la réunion du Conseil – 13 mai 2014

- La présidente présente au Conseil un rapport sur les récents événements et récentes réalisations
- Le Conseil reçoit une mise à jour sur l'agrandissement des locaux de l'Ordre
- Le Conseil révisé la politique sur les dépenses et les indemnités journalières
- Le Conseil approuve une modification apportée au plan d'activités
- Le Conseil approuve, en principe, les recommandations relatives aux cotisations des membres pour 2015
- Le Conseil discute des processus de nomination des membres du public
- Le Conseil approuve le règlement administratif 89 qui modifie le règlement relatif aux élections
- La registrateur informe le Conseil du parrainage pour la conférence provinciale 2014 de l'ATTSO
- Le Conseil approuve la politique sur l'évaluation du Conseil
- Le Conseil approuve les états financiers au 31 mars 2014 et passe en revue les états financiers audités pour 2013
- Le Conseil passe en revue les rapports de la registrateur et la registrateur adjointe et en discute
- Le Conseil a reçu des rapports des comités statutaires et non statutaires suivants : comités des plaints, de la discipline, de l'aptitude à exercer, de l'appel des inscriptions, des normes d'exercice, des élections, des candidatures, des finances et de la gouvernance

# Points saillants de la réunion du Conseil – 8 et 9 septembre 2014

## LE CONSEIL A ÉLU LES MEMBRES SUIVANTS COMME MEMBRES DU BUREAU :

Beatrice Traub-Werner, TSI – présidente

Greg Clarke, TTSI – premier vice-président

David Hodgson, membre du public – deuxième vice-président

Bob Thompson, TSI – 4<sup>e</sup> membre du Bureau

Irene Comfort, TTSI – 5<sup>e</sup> membre du Bureau

Lily Oddie, membre du public – 6<sup>e</sup> membre du Bureau

- Soberman LLP fournit une formation financière au Conseil.
- La registrateur adjointe présente les résultats d'évaluation de la journée de l'Assemblée annuelle et de la formation 2014. Dans l'ensemble, l'activité a remporté un grand succès et l'Ordre a reçu un certain nombre de suggestions pour l'activité de l'année prochaine, qui aura lieu le 15 juin 2015.
- Le Conseil approuve les recommandations du comité des candidatures au sujet de la composition et de la présidence des comités statutaires et non statutaires.
- Le Conseil reçoit une mise à jour sur la mise en candidature des membres du public.
- Le Conseil étudie et approuve le règlement administratif provisoire n° 90, qui modifie le règlement n° 1, au sujet de la hausse de l'indemnité journalière pour les membres élus du Conseil et les autres membres du comité; le règlement administratif provisoire n° 91, qui modifie le règlement n° 2, au sujet de la hausse des droits d'adhésion et des droits annuels des membres à 275 \$, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015, et de la hausse des droits d'inscription à 100 \$, également à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015; modification au règlement sur l'inscription, au sujet des certificats provisoires; et Politique sur les conflits d'intérêt.
- Le Conseil approuve les modifications apportées aux politiques de gouvernance suivantes : B 020, Modèle de gouvernance politique; politique de gouvernance, Politique d'élaboration de l'ordre du jour des réunions du Conseil; et politique de gouvernance, Présence des membres du Conseil aux conférences et ateliers.
- Le Conseil approuve le retrait des politiques suivantes : B 021, Politique sur le perfectionnement professionnel; Politique sur le processus d'élaboration des politiques; et B 001, Modèle de politique – Révisions proposées.
- Le Conseil nomme la présidente comme déléguée de l'Ordre à l'Assemblée générale annuelle de l'ASWB, du 13 au 15 novembre 2014.
- Le Conseil discute de la présence des membres du Conseil à la conférence provinciale de l'ATTSO, les 14-15 novembre 2014, et l'approuve.
- La registrateur présente une mise à jour au Conseil sur les nouveaux locaux du Conseil.
- Le Conseil passe en revue les rapports financiers en date de juin 2014.
- Le Conseil passe en revue le budget de 2015, Plan de travail provisoire.
- Le Conseil approuve les dates de réunions proposées du Conseil pour 2014-2015.
- La registrateur et la registrateur adjointe présentent des rapports concernant les progrès et les réalisations actuels de l'Ordre.
- Le Conseil participe à un tutoriel sur les nouveaux formulaires de frais et d'indemnité journalière.
- Les comités statutaires et non statutaires suivants déposent des rapports : comité des plaintes, de la discipline, d'appel des inscriptions, de l'aptitude professionnelle, des normes d'exercice, des élections, des candidatures, des finances, des sociétés professionnelles, des titres et désignations, et de la gouvernance. Le Conseil reçoit également un rapport du groupe de travail sur la planification de la journée de l'Assemblée annuelle et de la formation.

# Sommaire de décision disciplinaire



**L**e présent sommaire de la décision et des motifs de la décision du comité de discipline est publié conformément à l'ordonnance de pénalité du comité de discipline datée du 5 septembre 2014.

## EN PUBLIANT UN TEL SOMMAIRE, L'ORDRE CHERCHE À :

- Illustrer pour les travailleuses et travailleurs sociaux, les techniciennes et techniciens en travail social et les membres du public ce qui constitue et ce qui ne constitue pas une faute professionnelle;
- Donner aux travailleuses et travailleurs sociaux et aux techniciennes et techniciens en travail social des directives au sujet des normes d'exercice et de la conduite professionnelle qu'impose l'Ordre et qui s'appliqueront à l'avenir, s'ils se trouvent eux-mêmes dans des circonstances similaires;
- Mettre en application la décision du comité de discipline;
- Fournir aux travailleuses et travailleurs sociaux, aux techniciennes et techniciens en travail social et aux membres du public une explication du processus de discipline de l'Ordre.

## FAUTE PROFESSIONNELLE

### NALINI SINGH-BOUILIER

ANCIEN MEMBRE #802717

## ALLÉGATIONS

Les allégations ont trait à la conduite et aux actes du Membre en ce qui a trait à son exploitation de deux foyers indépendants pour adultes ayant des limitations développementales et fonctionnelles. Le Membre était la directrice administrative de l'entreprise qui exploitait les foyers indépendants.

## DÉFENSE

Étant donné que le Membre n'était ni présent ni représenté à l'audience (même si elle en a été avisée), il a été présumé qu'elle avait rejeté les allégations.

## PREUVE

Le comité de discipline a jugé que l'Ordre avait prouvé les arguments factuels suivants, c'est à dire que le Membre :

- i. dans le site Web de l'entreprise, a prétendu que cette dernière offrait des services d'invalidité, des soins aux personnes âgées, des programmes de jour et de soir, des programmes de relève, des services institutionnels et un programme de formation professionnelle à plusieurs volets pour les personnes ayant des besoins spéciaux;
- ii. a faussement déclaré aux familles qui ont placé ou envisageaient de placer leurs proches dans les foyers afin qu'ils y résident qu'elle fournirait à leurs proches (les « résidents ») de l'aide (convenant aux besoins et capacités des résidents) pour les activités de la vie quotidienne, notamment les courses pour l'épicerie, la préparation des repas, le bain, l'hygiène personnelle et la lessive, et des activités et programmes quotidiens adéquats;
- iii. a omis de fournir les soins, programmes et activités appropriés aux résidents des foyers et de veiller à ce qu'ils reçoivent les services promis (verbalement aux familles des résidents et sur le site Web de l'entreprise). En particulier, le Membre :
  - a. a omis de veiller à ce que les résidents reçoivent des repas convenables et d'acheter suffisamment de nourriture pour permettre au personnel de préparer des repas complets de manière constante, même si les membres du personnel l'avaient maintes fois avisé du manque de nourriture, de sorte que le personnel devait parfois en apporter de chez eux pour nourrir les résidents;
  - b. a omis de veiller à ce que les résidents reçoivent l'aide appropriée pour le bain, les soins personnels et d'hygiène, en ce sens que le Membre :

## Sommaire de décision disciplinaire

- a, à maintes reprises, envoyé un résident rendre visite à sa famille alors qu'il portait des vêtements trempés d'urine et qu'il avait les fesses couvertes de matières fécales sèches, les ongles et les cheveux sales et les dents non brossées;
  - a exigé qu'un autre résident dorme sur un pneumatique (malgré la disponibilité d'un lit) et a, à maintes reprises, envoyé un résident rendre visite à sa famille alors qu'il portait des vêtements sales et que son hygiène personnelle laissait à désirer;
  - c. a utilisé des techniques inappropriées pour faire respecter les règles des foyers, notamment en refusant aux résidents de rendre visite à leurs familles et en retenant des articles personnels (par exemple, des cigarettes) que les familles avaient achetés pour les résidents;
  - d. a omis de veiller à ce que les résidents fassent régulièrement des promenades, de l'exercice ou qu'ils participent à des programmes quotidiens adaptés à leurs besoins et capacités; et
  - e. a amené un résident avec elle dans un bar ou une boîte de nuit à plusieurs occasions.
- iv. a omis de prendre les mesures appropriées pour traiter la dépression et les risques d'automutilation chez un patient dont les parents avaient précisément avisé le personnel que le résident était déprimé et qu'il pouvait s'automutiler. Lorsque le personnel a transmis l'information au Membre, elle l'a rejetée comme étant une tentative du résident de manipuler son parent et d'obtenir de l'attention. Le résident qui demeurait dans l'un des foyers s'est subséquemment coupé la gorge avec un couteau de cuisine assez profondément pour nécessiter des points de suture; et
- v. a omis de gérer correctement l'argent versé par les familles des résidents et les prestations d'invalidité qui lui étaient transférées en fiducie en rapport avec certains résidents, en ce sens que le Membre n'a pas géré et dépensé adéquatement les fonds de manière à pourvoir aux besoins élémentaires des résidents (y compris la nourriture et les articles de toilette).

### DÉCISION

Le comité de discipline a jugé que le Membre :

- a. A violé l'article 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle et le Principe II (2.2) des Normes d'exercice (Interprétation 2.2.8) et l'article 2.36 du Règlement sur la faute professionnelle en agissant de manière honteuse, déshonorante et non professionnelle, en ce sens que,
  - dans son rôle de directrice administrative de l'entreprise, et en tant que principal fournisseur de soins aux clients de ses programmes résidentiels, le Membre a agi de manière honteuse en omettant de veiller à répondre aux besoins élémentaires de ses clients extrêmement vulnérables. Cette conduite « discrédite le [Membre] et, par extension, la profession de travailleuse/travailleur social ».
  - le Membre a agi de manière déshonorante en représentant faussement la qualité et la quantité de soins « spécialisés », de programmes et d'activités promis verbalement et dans les documents de promotion. Il existait des « preuves convaincantes » de « négligence et du manque d'activités ou programmes enrichissants pour les clients » et le Membre a été « non seulement malhonnête envers ses clients et leurs familles, mais elle les a aussi trompés. »
  - le Membre a fait preuve d'une conduite non professionnelle. En effet, elle « témoignait d'un manque de respect envers les soins et le bien être de [ses] clients et de leurs familles. Elle a refusé ou évité de fournir des renseignements financiers aux familles relativement à la façon dont l'argent reçu des [prestations d'invalidité des résidents] avait été dépensé et, à titre de fiduciaire des fonds des résidents, elle a omis de retourner les sommes auxquelles elle ou son [entreprise] n'avait pas droit ». Le Membre « a omis de maintenir une communication ouverte et active avec les membres des familles et n'a pas fourni de mises à jour régulières ni répondu adéquatement à leurs préoccupations. » Le comité de discipline a jugé que « cette conduite est bien inférieure aux normes professionnelles auxquelles on peut s'attendre d'une technicienne en travail social et

# Sommaire de décision disciplinaire

constitue une faute professionnelle comme le décrit [le Règlement sur la faute professionnelle] et, comme telle, n'est pas professionnelle.

- b. Étant donné que les résidents et les membres de leurs familles étaient les clients du Membre, ayant respectivement reçu, directement et indirectement, des services de travail social, le Membre a violé l'article 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle, l'article 1 du Code de déontologie et le Principe I des Normes d'exercice (Interprétations 1.5 et 1.6). La preuve était « claire et convaincante » que le Membre ne s'est pas soucié du bien-être de ses clients (y compris de ses clients indirects, les membres des familles). Le Membre « n'a pas satisfait les besoins élémentaires de ses clients de manière constante dans le cadre des soins directs qu'elle prodiguait et elle n'a pas satisfait les besoins de ses clients envers lesquels elle avait des obligations indirectes, en répondant à leurs préoccupations et en répondant de manière adéquate à leurs questions raisonnables ». Le comité de discipline a jugé que :

Des témoignages avaient été recueillis à l'effet que [l'entreprise] ne disposait pas du personnel approprié et n'avait pas rémunéré un travailleur de soutien personnel pour les quarts pendant lesquels il avait travaillé, manquait souvent de nourriture et d'autres fournitures essentielles, et que les agents de recouvrement essayaient fréquemment de communiquer avec [le Membre] afin d'obtenir le paiement de comptes en souffrance. Malgré la crise financière, l'[ancien] Membre a omis de faire la distinction entre le besoin de maintenir sa source de revenus et le besoin pour ses clients de recevoir une alimentation, une attention et des soins personnels adéquats, ainsi que des activités et des programmes appropriés comme elle l'avait promis. Elle a choisi de maintenir les deux foyers ouverts et de continuer à recevoir des revenus des clients plutôt que de répondre aux besoins des clients. Il aurait été raisonnable et responsable sur le plan professionnel d'expliquer la situation financière aux clients directs et indirects, de prendre des dispositions pour l'aiguillage et le transfert des résidents à des foyers qui auraient été en mesure de satisfaire leurs besoins, et de fermer les foyers si ceux

ci ne pouvaient plus rendre les services contractuels adéquatement.

- c. A violé l'article 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle et le Principe II (2.2) des Normes d'exercice (Interprétation 2.2.4), en ce sens que le Membre :
- a omis de maintenir des limites claires et appropriées dans ses relations professionnelles avec les clients en amenant un client vulnérable, atteint du syndrome de Williams et de déficiences physiques et cognitives, dans un bar ou une boîte de nuit, ou les deux, à plus d'une occasion. À plusieurs reprises, le Membre a également essayé de communiquer avec le client en utilisant les médias sociaux, pour des raisons non professionnelles, bien longtemps après que la prestation des services ait pris fin.
  - a abusé de sa situation d'autorité en recourant à des méthodes de réprimande inappropriées et arbitraires avec le même client. Le client a reçu des menaces de se faire abandonner dans un refuge, lesquelles suggéraient que le client serait abandonné au refuge. Les biens personnels du client (souliers) ont été mis sous clé afin de l'empêcher de quitter le foyer; les cigarettes que les membres de la famille du client lui avaient apportées ont été confisquées, et le Membre a menacé le client de l'en priver pendant un mois ou plus. À titre de réprimande, le client s'est également vu refuser de recevoir la visite et des appels des membres de sa famille.
  - s'est livré à des violations financières en ce qui a trait à ses clients, en ce sens que dans son rôle de fiduciaire, elle a conservé le plein montant de la prestation d'invalidité mensuelle d'un autre client, même si elle lui prodiguait des soins de relève seulement la fin de semaine. Lorsque la prestation des soins de relève à ce client a été changée aux deux semaines (selon les directives du Membre), le Membre a quand même omis de retourner une somme appropriée au parent du client, même si les services avaient été réduits de moitié.
- d. A violé l'article 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle

## Sommaire de décision disciplinaire

et le Principe III des Normes d'exercice (Interprétations 3.2 et 3.8), en ce sens que le Membre :

- a omis de fournir le soutien personnel de manière constante tel que promis, comme des soins personnels et d'hygiène à un client qui ne parle pas et qui dépend totalement de soins personnels pour prendre son bain, changer ses couches, changer de vêtements, se brosser les dents et les cheveux et se nourrir. Le Membre n'a pas assuré les promenades et les activités régulières, ou d'autres programmes de stimulation pour les multiples besoins des résidents à ses foyers, malgré les promesses qu'elles avaient faites personnellement et dans son matériel promotionnel.
- a omis de répondre adéquatement de manière raisonnable et opportune aux demandes, préoccupations ou plaintes soulevés par les membres des familles des résidents. Les témoignages des membres des familles des résidents ont révélé que le Membre était extrêmement difficile à joindre en dépit des nombreuses tentatives effectuées pour communiquer avec elle par téléphone ou en personne en frappant à la porte de l'un des foyers lorsque le Membre était censé être au travail à prodiguer des soins directs aux clients. Lorsque le Membre a été joint, elle a refusé de fournir des renseignements financiers.
- a omis d'offrir des services qui répondaient aux Normes d'exercice de l'Ordre et le Membre aurait dû savoir qu'il était peu probable que ses services soient bénéfiques ou répondent adéquatement aux besoins de ses clients. Des preuves convaincantes ont été présentées à l'effet que la quantité de nourriture que recevaient les clients n'était pas suffisante et qu'elle n'était pas nutritive (p. ex., deux témoins ont indiqué qu'il n'y avait que du riz et de la sauce pour pâtes à servir à chaque repas pendant une fin de semaine en particulier, malgré les multiples demandes

faites auprès du Membre par un membre du personnel pour qu'elle achète de la nourriture). Selon plusieurs témoins, des personnes non affiliées à l'entreprise ont fourni de la nourriture à l'un des foyers pour compenser l'inhabilité du Membre à répondre aux besoins essentiels de ses clients ou son refus de le faire.

- e. a violé l'article 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle et le Principe IV des Normes d'exercice (Interprétation 4.1.3), en ce sens que le Membre a négligé de maintenir des dossiers systématiques, datés et lisibles pour chaque client ou système de clients qu'elle servait.

### ORDONNANCE DE PÉNALITÉ

Le comité de discipline a ordonné que :

1. La registrature soit enjointe de révoquer le certificat d'inscription du Membre.
2. Le Membre soit réprimandé par écrit et que le fait et la nature de la réprimande soient consignés au tableau de l'Ordre pendant une période illimitée.
3. La conclusion et l'ordonnance du comité de discipline soient publiées, de manière détaillée ou sommaire, ou les deux, dans la publication officielle de l'Ordre, sur le site Web de l'Ordre et dans tout autre document médiatique fourni au public et que l'Ordre juge approprié, incluant le nom du Membre. Cependant, tout renseignement permettant d'identifier d'autres personnes devra en être supprimé.
4. En ce qui a trait aux coûts, le comité de discipline est prêt à ordonner au Membre de payer une portion des coûts que l'Ordre a engagés dans cette affaire, dans l'attente de la réception par le comité de discipline, dans les sept jours suivant l'ordonnance de pénalité, d'un état des coûts de l'Ordre.

# Sommaire de décision disciplinaire



Le présent sommaire de la décision et des motifs de la décision du comité de discipline est publié conformément à la décision du comité de discipline rendue le 26 mai 2014 et aux motifs donnés par écrit en date du 29 septembre 2014.

## EN PUBLIANT UN TEL SOMMAIRE, L'ORDRE CHERCHE À :

- illustrer pour les travailleuses et travailleurs sociaux, les techniciennes et techniciens en travail social et les membres du public ce qui constitue et ce qui ne constitue pas une faute professionnelle;
- donner aux travailleuses et travailleurs sociaux et aux techniciennes et techniciens en travail social des directives au sujet des normes d'exercice et de la conduite professionnelle qu'impose l'Ordre et qui s'appliqueront à l'avenir, s'ils se trouvent eux-mêmes dans des circonstances similaires;
- mettre en application la décision du comité de discipline; et
- fournir aux travailleuses et travailleurs sociaux, aux techniciennes et techniciens en travail social et aux membres du public une explication du processus de discipline de l'Ordre.

## FAUTE PROFESSIONNELLE PAMELA BICKERTON (HENRY)

ANCIEN MEMBRE

## ALLÉGATIONS

Les allégations ont trait à la conduite de Mme Bickerton qui a fait l'objet de deux plaintes déposées auprès de l'Ordre par deux clients différents au sujet d'allégations similaires concernant la conduite ou des actes de Mme Bickerton.

Les événements à l'origine des allégations de l'Ordre sont comme suit :

En ce qui concerne les deux plaintes, le comité des plaintes a décidé que, bien que de sérieuses inquiétudes aient été soulevées, celles-ci ne justifiaient pas le renvoi devant le comité de discipline. Compte tenu de tous les faits entourant les plaintes, le comité des plaintes a estimé que l'intérêt du public pouvait être servi et protégé de manière adéquate en informant Mme Bickerton de ses décisions et de ses motifs, en lui indiquant la conduite qui avait fait l'objet d'inquiétude et les raisons de cette inquiétude, et en exigeant que Mme Bickerton se présente devant le comité pour recevoir un avertissement.

Mme Bickerton et son avocat ont été informés par courrier postal de la date et de l'heure auxquelles Mme Bickerton devait se présenter devant le comité des plaintes pour recevoir un avertissement au sujet des deux plaintes.

Mme Bickerton a répondu aux membres du personnel de l'Ordre, en indiquant qu'elle ne se présenterait pas pour recevoir un avertissement parce qu'elle se trouvait en dehors du pays pour s'occuper de ses parents malades, qu'elle ne pensait pas avoir rien fait de mal, que l'Ordre la harcelait et qu'elle envisageait de poursuivre l'Ordre. De plus, elle a indiqué qu'elle voulait donner sa démission de l'Ordre.

Mme Bickerton ne s'est pas présentée devant le comité des plaintes pour recevoir un avertissement.

L'Ordre a écrit à Mme Bickerton concernant son omission de se présenter devant le comité des plaintes pour recevoir un avertissement. Dans sa lettre, l'Ordre mentionnait les conséquences que pouvait entraîner le fait de ne pas se présenter pour recevoir un avertissement, entre autres un renvoi possible au comité de discipline qui pourrait déclarer le membre coupable de faute professionnelle et ordonner que les conclusions soient publiées dans un certain nombre de médias publics. Mme Bickerton a été informée que si elle avait besoin de fixer une nouvelle date pour se présenter devant le comité pour recevoir son avertissement, elle devait prendre contact avec l'Ordre.

Mme Bickerton n'a pas pris contact avec l'Ordre pour fixer une

# Sommaire de décision disciplinaire

nouvelle date. Cependant, Mme Bickerton s'est adressée à un membre du personnel de l'Ordre pour se plaindre du fait que l'Ordre la harcelait, que la lettre de l'Ordre la menaçait, et qu'elle démissionnerait de l'Ordre. Mme Bickerton était tapageuse, belligérante, et a injurié le membre du personnel de l'Ordre à maintes reprises.

Mme Bickerton a envoyé une lettre de démission à l'Ordre. La registrateur n'a pas accepté la démission de Mme Bickerton.

## DÉFENSE

Mme Bickerton ne s'est ni présentée ni fait représenter lors de l'audience. L'audience s'est par conséquent déroulée, en se fondant sur le fait que Mme Bickerton avait rejeté les allégations.

## DÉCISION

Le comité de discipline a jugé Mme Bickerton coupable de faute professionnelle, telle que présumée dans l'avis d'audience, en ce sens que :

1. elle a violé l'article 2.31 du Règlement de l'Ontario 384/00 (Faute professionnelle) pris en application de la *Loi sur le travail social et les techniques de travail social* (la « Loi ») en omettant de se conformer à une ordonnance d'un sous-comité du comité des plaintes de l'Ordre lorsqu'elle a omis de se présenter devant le comité des plaintes pour recevoir un avertissement;
2. elle a violé l'article 2.36 du Règlement de l'Ontario 384/00 (Faute professionnelle) pris en application de la Loi en adoptant une conduite ou en accomplissant un acte pertinent à l'exercice de la profession qui, compte tenu de toutes les circonstances, serait raisonnablement considéré par les membres comme honteux, déshonorant ou non professionnel, en ce sens que :
  - a. elle a omis de se présenter devant le comité des plaintes pour recevoir un avertissement, conformément aux décisions et motifs du comité des plaintes; et
  - a. elle a répondu à la correspondance du personnel de l'Ordre se rapportant à ces avertissements d'une manière non professionnelle.

## PÉNALITÉ

Le comité de discipline a ordonné que :

1. la registrateur soit enjointe de révoquer le certificat d'inscription de Mme Bickerton;
2. le Membre soit réprimandé par écrit et que la réprimande soit consignée au tableau de l'Ordre pendant une période illimitée;
3. la conclusion et l'ordonnance de ce sous-comité du comité de discipline soient publiées, de manière détaillée ou dans un sommaire, et que les noms à la fois de Mme Bickerton et de Mme Henry figurent dans la publication officielle de l'Ordre, sur le site Web de l'Ordre et dans tout autre document médiatique fourni au public et que l'Ordre juge approprié;
4. Mme Bickerton verse à l'Ordre un montant de 5 000 \$.

## Les motifs du comité de discipline qui a rendu cette ordonnance de pénalité sont comme suit :

- Le refus de Mme Bickerton de se présenter pour recevoir un avertissement ou de participer aux instances disciplinaires laisse entendre que Mme Bickerton est irrépressible. La révocation de son certificat d'inscription démontre au public, à Mme Bickerton et à la profession que le comité de discipline prend l'autoréglementation très au sérieux et s'attend à ce que les membres de l'Ordre en fassent autant. La révocation du certificat atteint également l'objectif de dissuasion générale en montrant aux autres membres de l'Ordre qu'ils ne peuvent pas échapper au devoir qu'ils ont de rendre compte d'une faute professionnelle en démissionnant de l'Ordre.
- Les objectifs de remédiation et de réhabilitation ne s'appliquent plus puisque Mme Bickerton a refusé de se présenter devant le comité des plaintes pour recevoir un avertissement, a choisi de ne pas participer aux instances disciplinaires et a présenté une demande de démission de son adhésion à l'Ordre.
- La publication des conclusions et de l'ordonnance du

## Sommaire de décision disciplinaire

comité de discipline comportant à la fois les noms de Mme Bickerton et de Mme Henry tiendra lieu d'un avis important. Mme Bickerton a continué d'exercer en pratique privée de counseling et de thérapie sous son ancien nom, à savoir Mme Henry, et elle peut continuer à le faire sans être inscrite comme membre de l'Ordre. Comme la Loi prévoit un régime de protection du titre, rien ne l'empêche de continuer à exercer dans sa pratique privée ou d'accepter un emploi qui lui permet de continuer à offrir des services de counseling ou autres qui seraient d'une manière générale considérés comme du travail social, à des clients vulnérables. La protection du public exige la publication sous les deux noms qu'elle utilise.

- La publication des noms de Mme Bickerton est également un outil de dissuasion générale important pour les autres membres de l'Ordre, qui pourraient croire autrement qu'ils peuvent éviter les pénalités ordonnées par le comité des plaintes ou d'autres comités en essayant de démissionner de leur adhésion à l'Ordre.

- Le remboursement des frais d'un montant de 5 000 \$ est raisonnable du fait que Mme Bickerton n'a pas participé à l'audience. Le refus de Mme Bickerton de participer à l'audience ne décharge pas l'Ordre de son mandat de protection du public ni ne lui enlève la charge de tenir une audience pour prouver les allégations. Mme Bickerton a refusé de participer à l'audience et a forcé l'Ordre à prouver son cas en encourant des dépenses considérables. Ces dépenses n'ont pas à être assumées par les autres membres de l'Ordre. Cette pénalité atteint l'objectif de dissuasion générale en envoyant aux membres de l'Ordre un message clair selon lequel l'Ordre ne tolérera pas les membres qui choisissent de ne pas participer au processus disciplinaire.

## Coup d'œil sur le site de l'Ordre

Le site de l'Ordre est un outil de communication essentiel qui nous permet de partager d'importantes informations et ressources avec nos nombreux partenaires. Le site Web continue à être de plus en plus utilisé, faisant l'objet de plus de 140 000 visites par an. Voici un aperçu des rubriques qu'il comporte et que vous pouvez consulter :

- La section **Au sujet de l'Ordre** contient des informations générales sur l'Ordre, y compris des détails concernant le Conseil et les comités, notre mission, notre vision et nos valeurs, des renseignements sur les deux professions, et les perspectives d'emploi actuelles.
- La rubrique **Pratique professionnelle** comporte des outils et des ressources qui appuient une pratique compétente et éthique, notamment des détails sur le Programme de maintien de la compétence (PMC), le Code de déontologie et les Normes d'exercice, les Lignes directrices sur la pratique, les Notes sur la pratique portant sur un éventail de questions importantes, et la Trousse d'information sur la LPRPS. Ne manquez pas de consulter la page sur la Pratique privée si vous exercez en pratique privée (ou envisagez de le faire).
- Visitez la section **Inscription** pour découvrir ce qu'il faut pour s'inscrire à l'Ordre, y compris les exigences en matière d'études, les listes de programmes approuvés, les formulaires de demande d'inscription, et les guides d'inscription.
- La section **Membres** comprend des informations sur le renouvellement, les services aux membres en ligne, les élections, la constitution en société professionnelle, le Tableau en ligne, et la clé USB de ressources du membre. Veuillez noter également que dans cette section, vous pouvez avoir accès à des documents sur la Journée de l'assemblée annuelle et de la formation (JAAF), notamment des vidéos et des diapos en PowerPoint.
- Consultez la section **Plaintes et discipline** et vous y trouverez des renseignements généraux au sujet des processus de plaintes et de discipline, des rapports obligatoires, de l'aptitude professionnelle ainsi que des sommaires de décisions du Comité de discipline. La section comprend aussi des détails sur les prochaines audiences du Comité de discipline.



- La rubrique **Étudiants et récents diplômés** a été conçue pour répondre aux besoins des étudiantes et étudiants et des récent(e)s diplômé(e)s qui finissent leurs études et deviennent des professionnels réglementés. La webémission sur les étudiants et la section FAQ répondent aux questions des étudiants, des récents diplômés, des éducateurs et de quiconque cherche à mieux comprendre le rôle et le mandat de l'Ordre, et à savoir comment s'inscrire.
- La section **Employeur** fournit des ressources à ceux et celles qui emploient des TSI et des TTSI en Ontario, y compris de l'information au sujet du rôle de l'Ordre et des professions, des détails au sujet des rapports obligatoires et du Tableau de l'Ordre, et des informations sur l'importance d'engager des professionnels réglementés.
- Consultez la rubrique **Ressources** pour découvrir les brochures de l'Ordre, les numéros actuels et anciens du magazine *Perspective*, les Notes sur la pratique

Très prochainement! Le site Web de l'Ordre va revêtir une nouvelle apparence! Même si le contenu va rester le même, le site Web sera plus attentif aux besoins et offrira une visualisation d'une plus grande qualité sur tous les appareils.

Pour visiter le site Web de l'Ordre, veuillez vous rendre à [www.ocswssw.org](http://www.ocswssw.org)

## L'évaluation du PMC est en cours

Comme vous le savez sans doute, l'Ordre a entamé son examen du Programme de maintien de la compétence (PMC) afin de lui donner plus de visibilité et de l'améliorer. Le programme en est maintenant à sa 6<sup>e</sup> année. La société Harry Cummings and Associates (HCA) a été retenue pour entreprendre une évaluation du programme et elle a demandé aux membres et autres intervenants clés de lui faire part des expériences qu'ils ont eues avec le programme et de leur présenter leurs réactions et commentaires.

En août, un Sondage des membres en ligne a été distribué aux membres par l'intermédiaire d'un eBulletin. À la suite de la collecte de ces données, les membres choisis au hasard dans cinq villes (Toronto, Ottawa, London, Thunder Bay et Sudbury) ont été invités à participer à des groupes de discussion. Un groupe de discussion initial s'est réuni à Toronto en juin. Les autres groupes de discussion ont permis de recueillir plus d'informations et de tirer parti des réponses au sondage.

Le Conseil de l'Ordre sera informé des résultats de l'évaluation du PMC en décembre 2014. Ne manquez pas de vérifier les résultats de l'évaluation et la réponse et les recommandations du Conseil au début de 2015.

Nous sommes très encouragés par l'évolution de cet important programme. Nous apprécions votre opinion et vous remercions de votre participation à l'orientation du PMC.

*Pour de plus amples renseignements au sujet du PMC ou de l'évaluation, ne manquez pas de visiter les pages du PMC sur le site de l'Ordre à [www.ocswsw.org](http://www.ocswsw.org) ou de communiquer avec le service de la pratique professionnelle.*



# Augmentation des droits d'inscription pour 2015 – voici comment et pourquoi

Lors de sa réunion de septembre, le Conseil de l'OTSTTSO a pris la décision mûrement réfléchie d'augmenter les **droits d'inscription et de renouvellement pour 2015**, ainsi que les **frais de dossier**. Les NOUVEAUX droits pour 2015 seront comme suit :

- Les **droits de renouvellement annuel** pour les membres de l'Ordre sont de 275,00 \$.
- Les **droits d'inscription** pour les nouveaux membres sont de 275,00 \$.
- Les **droits d'inscription pour les récents diplômés** sont de 175 \$ (100 \$ de moins que les droits réguliers).

*Tous les droits d'inscription ci-dessus ont augmenté de 5,00 \$ par rapport aux années précédentes.*

- Les **droits d'inscription pour les membres appartenant à la catégorie de membres inactifs** représentent la moitié des nouveaux droits d'inscription réguliers, soit 137,50 \$.
- Les **frais de dossier** sont de 100,00 \$, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015. *Cela représente une augmentation de 25,00 \$ par rapport aux années précédentes.*

Les droits d'inscription n'ont jamais augmenté auparavant, et la décision de les augmenter l'année prochaine n'a pas été prise à la légère. Un certain nombre de facteurs ont aidé le Conseil à prendre cette décision, entre autres :

## ■ GÉRANCE FINANCIÈRE RESPONSABLE :

Dans le cadre de son plan d'activités, l'Ordre a intentionnellement fonctionné avec un budget déficitaire pendant plusieurs années. Cela a eu pour conséquence une réduction graduelle et planifiée du Fonds de réserve de l'Ordre. Cependant, ce plan ne pouvait pas être justifié indéfiniment car il est essentiel que l'Ordre maintienne des réserves suffisantes pour couvrir les honoraires d'avocats et autres dépenses imprévus. C'est pourquoi il été décidé que les honoraires devaient être augmentés en 2015.

## ■ AUGMENTATIONS GRADUELLES GÉRABLES :

Même avec l'augmentation des droits d'inscription, l'Ordre va continuer à fonctionner avec un budget déficitaire. Il a été décidé que pour la plupart des membres, de faibles augmentations graduelles étaient préférables à une forte augmentation.

## ■ UNE AUGMENTATION POUR LA PREMIÈRE FOIS :

L'Ordre a réduit ses droits d'inscription deux fois depuis son entrée en fonction en 2000. Il n'y a eu aucune augmentation des droits d'inscription avant la présente. L'Ordre prend son mandat et ses responsabilités au sérieux. Le coût de l'auto-réglementation doit être entièrement couvert par les droits d'inscription des membres.

## ■ DES DROITS D'INSCRIPTION JUSTES ET COMPÉTITIFS :

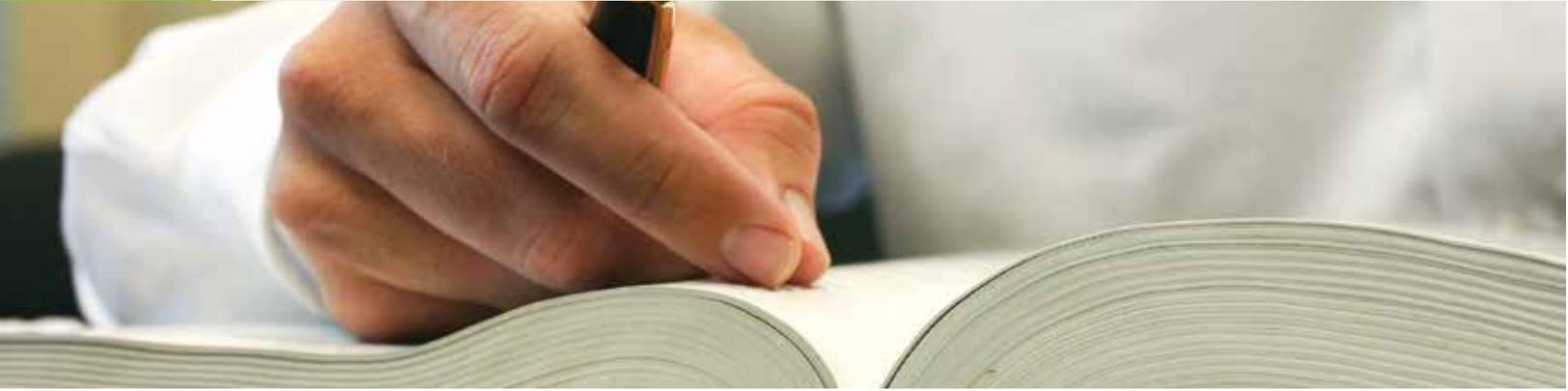
Les droits d'inscription, les droits de renouvellement et les frais de dossier de l'Ordre sont inférieurs à ceux d'autres organismes de réglementation de taille comparable. En fait, plusieurs organismes de réglementation ont augmenté leurs droits durant la même période pendant laquelle nous avons réduit les nôtres ou les avons gardés inchangés.

On espère que cette explication fournira aux membres les informations dont ils ont besoin pour comprendre l'augmentation des droits.

*Pour de plus amples renseignements sur les droits ou l'augmentation des droits, veuillez communiquer avec le Service des membres par courriel à [info@ocsussw.org](mailto:info@ocsussw.org) ou par téléphone au 1-877-828-9380 ou au 416 972-9882.*

# Notes sur la pratique : Cessation précoce des services – s’attaquer aux défis de la cession de services

LISE BETTERIDGE, MSS, TSI, REGISTRATEURE ADJOINTE



La rubrique Notes sur la pratique se veut être un outil éducatif pour aider les travailleuses et travailleurs sociaux, les techniciennes et techniciens en travail social, les employeurs et les membres du public de l’Ontario à mieux comprendre les questions fréquentes que traitent le service de la pratique professionnelle et le comité des plaintes de l’Ordre, et qui pourraient toucher la pratique quotidienne des membres. Les Notes offrent une orientation générale uniquement, et les membres qui ont des questions particulières sur la pratique doivent consulter l’Ordre, puisque les normes pertinentes et le plan d’action approprié varient suivant la situation donnée.

Pour les clients aussi bien que pour les membres, il est souhaitable de mettre fin aux services de manière satisfaisante. C’est le cas lorsque les clients « atteignent les objectifs d’un traitement dont ils ont convenu » et qu’il est mis fin aux relations avec les membres d’un commun accord et d’une manière planifiée et réfléchie<sup>1</sup>. On s’accorde généralement pour dire que la cessation de services est non seulement une phase importante de la pratique clinique, mais également une phase qui comporte d’importantes responsabilités éthiques et cliniques<sup>2</sup>. Les cessations de services survenant en raison du départ soudain et imprévu des membres sont généralement plus compliquées, complexes et difficiles à la fois pour les membres et leurs clients<sup>3</sup>. Les présentes Notes sur la pratique abordent certains des défis éthiques auxquels font face les membres lorsqu’ils changent de postes, sont engagés par un autre organisme ou sont mis à pied par leur employeur. Elles abordent également les obligations des membres lorsqu’ils mettent un terme aux services qu’ils prodiguent à des clients qui ont des besoins auxquels ils ne peuvent plus répondre, et (ou) qui ont fait l’objet de menaces ou de violence. Elles abordent également la question consistant à trouver des ressources appropriées pour les clients et à les défendre efficacement et convenablement.

## METTRE UN TERME AUX SERVICES DE MANIÈRE SATISFAISANTE LORS D’UN CHANGEMENT DE POSTE

Les réductions de postes de travailleuses/travailleurs sociaux et de techniciennes/techniciens en travail social, la prévalence de contrats à plus court terme, et des ressources réduites au point de ne plus pouvoir faire face aux besoins sont parmi les facteurs qui pourraient contribuer à une mobilité croissante de la main-d’œuvre en travail social et techniques de travail social. Les membres pourraient se trouver à se déplacer plus fréquemment d’un organisme à l’autre, laissant derrière eux de nombreux dossiers. Cette mobilité soulève un certain nombre de défis éthiques et logistiques. Examinez les scénarios suivants :

Un membre qui travaillait dans un organisme de counseling communautaire depuis un certain nombre d’années a contacté le Service de la pratique professionnelle après avoir accepté un poste auprès d’un autre organisme. Le membre se demandait quelles étaient les normes d’exercice alors qu’elle approchait de cette transition. Elle avait de nombreux dossiers en cours, et elle se demandait comment elle allait réussir à trouver les ressources adéquates pour les clients qui voulaient continuer à recevoir des services. Le membre

1 Vasques, Melba J.T., Rosie P. Bingham et Jeffrey E. Barnett “Psychotherapy Termination: Clinical and Ethical Responsibilities” in Journal of Clinical Psychology: In Session., Vol. 64 (5), 653-665 (2008), p. 654.

2 Ibid., p. 653

3 Pearson, Quinn M. “Terminating before Counseling has ended: Counseling implications and strategies for counselor relocation” in Journal of Mental Health Counseling 20.1 (Jan 1998) 55-63

# Notes sur la pratique : Cessation précoce des services – s’attaquer aux défis de la cession de services

LISE BETTERIDGE, MSS, TSI, REGISTRATEURE ADJOINTE

avait aussi fait remarquer que les services dans sa région étaient limités, et qu’il y avait eu des réductions de postes au sein de son organisme. Comme elle avait l’intention de continuer sa petite pratique privée, elle se demandait s’il était approprié de continuer à offrir des services à un petit nombre de clients au sein de son propre lieu de soins.

Les normes d’exercice exigent que les membres de l’Ordre « fassent 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<sup>4</sup> ». Ils doivent aussi « fournir 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 »<sup>5</sup>. Cela consiste entre autres à fournir des renseignements au sujet des services fournis, au sujet de ce à quoi le client peut s’attendre de l’agence ou de l’organisme et du membre lorsque ce dernier s’en va, et de toutes autres répercussions d’une mise à terme des services. Les membres continuent à avoir une certaine responsabilité à l’égard des clients alors qu’ils se préparent à changer d’emploi.

Dans les scénarios comme celui qui est décrit ci-dessus, il est important que les membres reconnaissent et qu’ils fassent savoir aux clients, que la cessation de services découle de la décision du membre plutôt que de la volonté du client de mettre fin à la relation; en fait, dans de nombreux cas, cela pourrait ne pas être désirable du point de vue du client. Dans ces cas, il est nécessaire de faire appel à des compétences cliniques pour accomplir les tâches de cessation de services. Cela consiste entre autres à examiner le travail qu’ils ont accompli ensemble, à discuter des progrès qu’a réalisés le client, à renvoyer le client vers d’autres ressources, et à mettre fin à la relation de manière adéquate<sup>6</sup>.

Les normes d’exercice exigent également que les membres « s’engagent dans le processus d’auto-examen et d’auto-évaluation de leur pratique et cherchent à obtenir des consultations, le cas échéant<sup>7</sup> ». Les consultations ou la supervision peuvent fournir

d’importantes directives au sujet de l’approche clinique à adopter pour mettre fin à la relation, ainsi que des ressources potentielles vers lesquelles orienter les clients. Elles pourraient être aussi un moyen important et adéquat de permettre aux membres d’examiner leurs propres réactions concernant la gestion de multiples cessations de services sur une courte période de temps. L’auto-examen est essentiel de la part du membre afin de veiller à ce que ses propres sentiments au sujet de la cessation non planifiée ou soudaine (qui peut inclure le stress, l’anxiété, la culpabilité et même le soulagement) n’aient pas de répercussions négatives sur les clients.

Les normes d’exercice indiquent que « c’est une faute professionnelle de mettre un terme à des services professionnels qui sont nécessaires, sauf dans les cas suivants : le client exige la cessation des services; le client se retire; des efforts raisonnables sont déployés pour prévoir d’autres services; ou on donne au client la possibilité raisonnable de trouver d’autres services<sup>8</sup> ». Les membres doivent aussi « faire des efforts raisonnables pour tenir une séance de cessation de services avec le client<sup>9</sup> ». Les membres « qui envisagent de mettre un terme aux services ... 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<sup>10</sup> ».

L’un des plus grands défis auxquels pourraient faire face les membres consiste à trouver des services adéquats pour les clients dans des collectivités où les ressources sont limitées. Parfois, les organismes cherchent à remédier aux réductions de budget en limitant le nombre de nouveaux employés qu’ils embauchent et (ou) en ne remplaçant pas ceux qui quittent, ce qui rend difficile le transfert des clients à l’interne. Les membres qui recherchent des ressources en dehors de leur organisme pourraient trouver que d’autres organismes ou services dans leur localité sont fortement spécialisés, ont de longues listes d’attente et (ou) facturent des honoraires que les clients ne sont pas en mesure de payer. Ils pourraient également se rendre compte qu’ils sont les seuls à fournir des services particuliers dans la région, ce qui rend la tâche du transfert de clients encore plus difficile.

4 Code de déontologie et Manuel des normes d’exercice, Deuxième édition 2008, Principe I : Relations avec les clients, interprétation 1.6

5 Code de déontologie et Manuel des normes d’exercice, Deuxième édition 2008, Principe III : Responsabilité envers les clients, interprétation 3. 1

6 Pearson, p. 56

7 Code de déontologie et Manuel des normes d’exercice, Deuxième édition 2008, Principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.1.5

8 Ibid., interprétation 3.9

9 Ibid., interprétation 3.9

10 Ibid., interprétation 3.10

# Notes sur la pratique : Cessation précoce des services – s’attaquer aux défis de la cession de services

LISE BETTERIDGE, MSS, TSI, REGISTRATEURE ADJOINTE

Alors que les membres ne sont pas tenus de trouver d’autres services pour leurs clients dans tous les cas, ils doivent faire un effort raisonnable pour répondre aux besoins de leurs clients et les aider à obtenir d’autres services. Ce qui est raisonnable dépendra d’un certain nombre de facteurs, notamment leur évaluation des besoins du client et sa sécurité au moment de la cessation des services, la durée pendant laquelle les membres ont travaillé avec le client, et la mesure dans laquelle il serait difficile pour le client de trouver d’autres services sans l’assistance du membre. En outre, les membres devraient offrir aux clients l’occasion de discuter des enjeux que soulève pour eux la cessation des services. Les membres doivent faire preuve de jugement professionnel pour évaluer la forme que devraient prendre ces séances de cessation de services. Dans certains cas, le numéro de téléphone d’une personne ressource pourrait être la meilleure option, dans d’autres cas, la cessation de services pourrait être un processus plus long et en face à face.

Dans le scénario ci-dessus, il semblerait que le fait qu’elle ait envisagé d’orienter certains de ses clients vers sa pratique privée, c’était tout simplement pour essayer de veiller à leur intérêt véritable. Cependant, cette piste présente des risques potentiels que le membre devrait étudier attentivement. Les normes d’exercice indiquent que « les membres de l’Ordre établissent et maintiennent des limites claires et appropriées dans leurs relations professionnelles<sup>11</sup> » et qu’ils « ne cherchent pas à s’attirer les clients de leur employeur pour leur cabinet privé<sup>12</sup> ». Orienter les clients vers sa pratique privée pourrait représenter pour le membre non seulement une violation de la politique de l’organisme, mais aussi une violation des normes d’exercice de l’Ordre de plusieurs manières. Tout d’abord, les membres doivent veiller à placer au premier plan les besoins et les intérêts de leurs clients<sup>13</sup>. Comme le cabinet privé est une entreprise dont tire parti le membre, ce choix doit être étudié attentivement. Le membre doit éviter que l’on perçoive qu’elle tire personnellement profit de ses décisions.

Deuxièmement, le membre doit examiner si son plan créerait des

relations duelles avec ses clients et (ou) pourrait être interprété comme un conflit d’intérêts. Les membres « n’entretiennent pas de relations professionnelles qui constituent un conflit d’intérêts et ne se mettent pas dans des situations où ils devraient raisonnablement savoir que le client pourrait courir un risque quelconque. 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>14</sup>. » Les membres doivent étudier non seulement les situations dans lesquelles il y a un conflit d’intérêts, mais aussi celles où « une  **crainte raisonnable**  » que leur « intérêt personnel, financier ou une autre obligation ou intérêt professionnel » puisse les influencer dans leurs décisions professionnelles<sup>15</sup>.

Enfin, le membre doit étudier les questions de confidentialité qui pourraient découler d’un tel mode d’action<sup>16</sup>.

Après avoir pris contact avec le personnel de la Pratique professionnelle, le membre a décidé de consulter d’autres travailleuses et travailleurs sociaux dans son organisme pour s’assurer qu’elle était au courant d’autant de ressources potentielles que possible, afin de pouvoir orienter ses clients adéquatement. Elle a aussi décidé de rencontrer son superviseur pour discuter des défis associés à des cessations multiples de services, et a demandé l’appui de son superviseur pour orienter les clients de manière adéquate. Elle a mieux compris ses responsabilités et a accepté qu’elle ne réussirait sans doute pas à trouver d’autres services pour chacun de ses clients.

## DÉFENSE DES CLIENTS

Pour les membres, un autre défi moins courant mais néanmoins sérieux est associé à la soudaine cessation d’emploi (ou mise à pied), ce qui fait que la cessation de services aux clients est en dehors du contrôle du membre :

**Un membre de l’Ordre qui travaillait dans le domaine de la santé mentale depuis de nombreuses années a été choqué d’apprendre qu’il avait été mis à pied.**

11 *Code de déontologie et Manuel des normes d’exercice*, Deuxième édition 2008, Principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.2

12 *Code de déontologie et Manuel des normes d’exercice*, Deuxième édition 2008, Principe III : Responsabilité envers les clients, interprétation 3.3

13 *Code de déontologie et Manuel des normes d’exercice*, Deuxième édition 2008, Principe I : Relations avec les clients, interprétation 1.6

14 *Code de déontologie et Manuel des normes d’exercice*, Deuxième édition 2008, Principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.2.1

15 Une « crainte raisonnable » de conflit d’intérêts existe lorsqu’une personne raisonnable, informée de toutes les circonstances, aurait une attente ou une inquiétude raisonnable (plutôt qu’un simple soupçon) que l’intérêt personnel, financier ou autre intérêt professionnel puisse influencer le membre dans l’exercice de ses responsabilités professionnelles. *Code de déontologie et Manuel des normes d’exercice*, Deuxième édition 2008, Principe II : Compétence et intégrité, note 6. Les membres devraient attentivement étudier le Principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.2.1 et notes 6 et 7

16 *Code de déontologie et Manuel des normes d’exercice*, Deuxième édition 2008, Principe V : Confidentialité. De nombreuses interprétations se rapportant à ce principe seraient pertinentes.

# Notes sur la pratique : Cessation précoce des services – s’attaquer aux défis de la cession de services

LISE BETTERIDGE, MSS, TSI, REGISTRATEURE ADJOINTE

Il a appelé le Service de la pratique professionnelle quelques jours après sa mise à pied, car il était inquiet au sujet d’un certain nombre de ses clients et de ses obligations professionnelles. Le membre était contrarié du fait qu’il n’avait pas eu la possibilité de donner aucune explication à ses clients, ni pu parler à son supérieur de ses clients à plus grand risque. Le membre se demandait s’il devait contacter ses clients pour leur donner une explication et les orienter vers d’autres ressources.

Tel que cela a été abordé ci-dessus, les membres doivent déployer des efforts raisonnables pour aider leurs clients à trouver des services de remplacement lorsqu’ils se préparent à quitter un organisme. Dans le présent scénario, le membre n’a pas pu le faire. Cependant, les normes d’exercice exigent également que les membres « observent toutes les lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables<sup>17</sup> ». Une fois que les membres ont quitté un organisme, ils ne sont plus autorisés à accéder aux renseignements relatifs à leurs anciens clients, ni à les utiliser ou à les divulguer. Il s’agirait alors d’une grave transgression de limites, d’un manquement à l’obligation de confidentialité, et d’une violation de la vie privée<sup>18</sup>. Le membre dont il est question dans le scénario ci-dessus pourrait avoir d’autres options, cependant. Les normes mentionnent que les travailleuses et travailleurs sociaux ou les techniciennes et techniciens en travail social « doivent défendre des conditions et politiques relatives au lieu de travail qui sont conformes au Code de déontologie et Normes d’exercice ... (et) feront appel à leur jugement professionnel pour déterminer la manière dont ils interviennent dans la défense de causes<sup>19</sup>. Ce mode d’intervention peut consister à documenter les préoccupations et à en discuter avec les personnes chargées de la supervision ou de la direction, ou d’autres personnes clés au sein de l’organisme<sup>20</sup>. Le membre pourrait vouloir envisager de communiquer avec son ancien supérieur, ou autre personne appropriée dans l’organisme afin de lui exprimer ses inquiétudes au sujet de ses clients. Cette communication serait tout particulièrement importante pour les clients qui ont de plus grands besoins ou courent davantage de risque. Cela pourrait se traduire par un appel téléphonique ou une note de service, dans

laquelle il résumerait son engagement envers les clients et son évaluation de leurs besoins au moment de son départ. Même si cela peut paraître difficile de prendre un tel plan d’action, ce serait un moyen raisonnable et professionnel pour veiller à prendre toutes les mesures possibles pour assurer le bien-être de ses clients.

Comme le membre était tout naturellement offusqué à la suite de sa soudaine mise à pied, il n’avait pas considéré qu’il puisse disposer d’une option pour essayer de répondre aux besoins de ses clients. Après sa consultation auprès du service de la Pratique professionnelle, il a décidé de rédiger une note de service à son ancien superviseur, plutôt que d’essayer de contacter ses anciens clients directement.

## LORSQUE LE MEMBRE EST EXPOSÉ À UN RISQUE

Il peut arriver que des membres doivent mettre fin aux services qu’ils prodiguent à leurs clients pour des raisons de sécurité, comme dans le scénario suivant :

Un membre en pratique privée a contacté le Service de la pratique professionnelle lui demandant son assistance pour traiter une situation difficile. Le membre a expliqué qu’elle travaillait avec un client depuis un certain nombre de mois quand il est devenu clair que les besoins du client dépassaient le domaine de ses compétences et qu’il n’était pas possible de répondre à ses besoins au sein d’un cabinet privé. Elle a ajouté avoir déployé de nombreux efforts pour que le client obtienne une évaluation et des services externes plus adéquats, mais le client avait refusé de prendre ces mesures. Après avoir obtenu de la supervision, le membre a décidé de mettre fin aux services qu’elle offrait au client. Au moment où elle s’est adressée à l’Ordre, il était clair qu’elle était bouleversée en raison d’un certain nombre de messages menaçants que le client lui avait laissés dans sa boîte vocale.

Des situations comme celle-ci ne se présentent peut-être pas fréquemment, mais il est important que les membres sachent que s’ils se sentent menacés personnellement par un client

17 Code de déontologie et Manuel des normes d’exercice, Deuxième édition 2008, Principe V : Confidentialité, interprétation 5.1

18 De nombreux lieux de soins où les membres sont employés sont tenus de respecter la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé (LPRPS). Cette loi restreint la collecte, l’usage et la divulgation des renseignements personnels au Dépositaire de renseignements sur la santé (DRS) ou aux mandataires du DRS.

19 Code de déontologie et Manuel des normes d’exercice, Deuxième édition 2008, Principe II : Compétence et intégrité, note 10

20 Ibid., note 10

# Notes sur la pratique : Cessation précoce des services – s’attaquer aux défis de la cession de services

LISE BETTERIDGE, MSS, TSI, REGISTRATEURE ADJOINTE

ou un ancien client, ils doivent immédiatement prendre des mesures pour faire face à la situation en cherchant à obtenir de la consultation/supervision, une opinion juridique et (ou) en appelant la police. Chaque situation doit être traitée au cas par cas, car le membre doit évaluer dans quelle mesure la menace est réelle, grave et imminente. Alors qu’il est habituellement dans l’intérêt véritable à la fois du membre et du client de mettre fin à la relation, il pourrait être difficile pour les membres de se rendre compte qu’ils sont exposés à un risque. Ils pourraient se sentir intimidés par la perspective de mettre fin à une relation avec un client hostile, exigeant ou menaçant, et pourraient par conséquent être tentés de continuer à essayer de désamorcer la situation<sup>21</sup>. Consulter un avocat et obtenir une supervision clinique pourrait aider le membre à être plus objectif, à accroître sa conscience de soi et à obtenir un précieux soutien pour formuler une réponse adéquate<sup>22</sup>.

Les normes d’exercice reconnaissent qu’il pourrait y avoir des situations dans lesquelles les membres sont exposés à un risque et ne sont plus en position de fournir des services. Elles permettent aux membres de « mettre fin à des services professionnels qui sont nécessaires (si) ... la poursuite de la prestation de services porterait un grave préjudice au membre<sup>23</sup> ». En plus de prendre la décision de mettre fin aux services, dans le scénario ci-dessus le membre devrait également examiner (et obtenir des conseils juridiques à ce sujet), si elle se trouvait face à une « obligation de mise en garde » imposée par la common law ou si des dispositions de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (LPRPS) s’appliquaient au cas. L’« obligation de mise en garde » ou « obligation de protéger » aux termes de la common law pourrait exister même si la victime identifiée est le membre<sup>24</sup>. Tel que cela est décrit plus en détail dans les Notes sur la pratique publiées précédemment et portant sur la divulgation de renseignements sans consentement<sup>25</sup>, le membre devra prendre une décision en s’appuyant sur des conseils juridiques puisque l’existence d’une obligation de mise en garde est une question de droit et qui dépasse la portée de cette Note sur la pratique et

également le rôle de l’Ordre pour ce qui est d’offrir des conseils juridiques aux membres. La LPRPS prévoit également que les renseignements personnels sur la santé **pourraient** être divulgués sans consentement si la personne qui fait la divulgation « a des motifs raisonnables de croire que la divulgation est nécessaire pour éliminer ou réduire un risque considérable de blessure grave menaçant une personne (y compris le membre) ou un groupe de personnes<sup>26</sup> ». Encore une fois, c’est au membre qu’il revient de déterminer en s’appuyant sur des conseils juridiques si la disposition de la LPRPS s’applique à une situation particulière.

Indépendamment de sa décision au sujet de l’obligation de mise en garde ou de la divulgation de renseignements à la police, le membre serait bien avisé de veiller à ce que les conseils juridiques qu’elle a obtenus soient en mesure de l’aider à décider comment mieux communiquer avec le client au sujet de la cessation des services. Les membres doivent noter que les normes d’exercice n’obligent pas le membre à avoir une séance de cessation des services avec les clients lorsqu’ils jugent que cela leur porterait un grave préjudice<sup>27</sup>.

Dans le scénario ci-dessus, le membre a été soulagé d’apprendre qu’elle n’était pas tenue par les normes d’exercice de trouver des services de remplacement pour le client. Elle a décidé d’obtenir des conseils juridiques immédiatement, afin de déterminer la meilleure façon de communiquer au client le besoin de cesser d’offrir ses services et de mettre fin au comportement menaçant.

## EN CONCLUSION

Le présent article a passé en revue certaines des questions que les membres doivent étudier lorsqu’ils cessent d’offrir leurs services aux clients avant que le travail clinique ne soit arrivé à une fin. Alors que les « cessations forcées de services<sup>28</sup> » pourraient ne pas être idéales du point de vue ni des membres ni des clients, les normes d’exercice fournissent des instructions précieuses couvrant ces situations d’une manière judicieuse, éthique et professionnelle.

21 Davis, Denise and Jeffrey N. Younggren “Ethical Competence in Psychotherapy Termination” *Professional Psychology: Research and Practice* 2009, Vol. 40, No. 6, 572-578, p. 572

22 Ibid., p. 573

23 *Code de déontologie et Manuel des normes d’exercice*, Deuxième édition 2008, Principe III : Responsabilité envers les clients, interprétation 3.9

24 Regehr, C. and K. Kanani *Essential Law for Social Work Practice in Canada*. Deuxième édition. Don Mills, ON: Oxford University Press, 2010, page 155. Par « common law », on entend la loi élaborée par les juges au cas par cas, en se basant sur des précédents ou des décisions jurisprudentiels, plutôt que sur des exigences de lois.

25 Les Notes sur la pratique intitulées « Faire face à ses obligations professionnelles et protéger la vie privée de ses clients : divulgation de renseignements sans consentement », publiées dans le bulletin *Perspective*, printemps 2013, se trouvent sous la rubrique Ressources du site Web de l’Ordre à [www.ocswssw.org](http://www.ocswssw.org).

26 *Trousse d’information sur les renseignements personnels pour les travailleurs sociaux et les techniciens en travail social, Guide de la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (LPRPS), Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social, 2005, page 30

27 *Code de déontologie et Manuel des normes d’exercice*, Deuxième édition 2008, Principe III : Responsabilité envers les clients, interprétation 3. 9

28 Pearson, p. 55

## Processus électoral en ligne – le mouvement s'accélère



**P**our la deuxième année consécutive, le processus électoral au complet de l'Ordre est disponible en ligne, y compris l'accès par Internet à la trousse de mise en candidature, aux biographies des candidats et aux sommaires de leurs déclarations. Alors que nous continuons à mettre ce processus en œuvre, nous constatons que les membres s'y intéressent et l'adoptent de plus en plus. L'Ordre met l'accent sur l'innovation et le développement de processus accessibles et sécuritaires.

### RÉSULTATS DES ÉLECTIONS

Voici les résultats de l'élection des membres de l'Ordre au Conseil, qui a eu lieu le 29 mai 2014 dans la circonscription électorale trois.

### TECHNICIENNES/TECHNICIENS EN TRAVAIL SOCIAL

Comme le nombre des candidats mis en candidature dans la catégorie suivante de techniciennes/techniciens en travail social était égal au nombre de candidats à élire dans cette catégorie, les membres suivants de l'Ordre dans la catégorie de techniciennes/techniciens en travail social ont été élus par acclamation :

- Greg Clarke : circonscription électorale n° 3
- Judy Gardner : circonscription électorale n° 3

### TRAVAILLEUSES/TRAVAILLEURS SOCIAUX

Les membres suivants de l'Ordre sont les candidats qui ont obtenu le plus grand nombre de voix lors de l'élection dans la catégorie de travailleuses/travailleurs sociaux :

- Beatrice Traub-Werner : circonscription électorale n° 3
- Rose-Marie Fraser : circonscription électorale n° 3

L'Ordre remercie tous les membres qui se sont présentés aux élections et félicite les membres qui siègeront au Conseil au cours des trois prochaines années.

Le processus d'élection en ligne 2015 des membres du Conseil commencera en janvier, date à laquelle les membres admissibles recevront un « Appel de candidatures ».

*Si vous avez des questions au sujet du processus électoral en ligne, veuillez communiquer avec Pat Lieberman, directrice des relations entre le Conseil et les employés, à [plieberman@ocswsw.org](mailto:plieberman@ocswsw.org)*

## Q. et R.



Q. et R. est une rubrique de *Perspective* qui répond aux questions des membres sur divers sujets ayant trait à l'Ordre et à l'exercice du travail social et des techniques de travail social. Si vous avez des questions à poser, veuillez les envoyer par courriel à Jolinne Kearns, Directrice des communications, à [jkearns@ocswssw.org](mailto:jkearns@ocswssw.org). Nous ne publierons pas toutes les questions dans les prochains numéros de *Perspective*, mais nous répondrons à toutes.

**Q :** Au moment de renouveler mon adhésion pour 2015, je me suis rendu compte que je n'avais pas rempli tous mes objectifs d'apprentissage du PMC 2014. Comment dois-je répondre à la question 3 de la Déclaration de participation au Programme de maintien de la compétence?

**R :** Chaque année, dans le cadre de votre renouvellement annuel de l'adhésion, vous devez remplir une déclaration concernant votre participation au Programme de maintien de la compétence (PMC) de l'année précédente. On s'attend à ce que, assez tôt en début d'année, vous ayez rempli les documents du PMC (la *Grille d'auto-évaluation et les documents du Plan de perfectionnement professionnel*) en passant en revue les normes d'exercice, en procédant à votre auto-évaluation par rapport à chacun des 8 principes, en établissant des objectifs basés sur votre auto-évaluation et en identifiant des activités d'apprentissage se rapportant à ces objectifs. Tout au long de l'année, alors que vous participez à des activités d'apprentissage et atteignez vos objectifs, vous devez suivre vos progrès et conserver des preuves de participation à de telles activités d'apprentissage.

Le temps que cela vous prendra pour atteindre vos objectifs pourrait varier. Vous devez faire appel à votre jugement professionnel pour décider le nombre d'objectifs à atteindre. Il peut arriver qu'en raison de circonstances personnelles et d'autres facteurs, vous soyez incapable d'atteindre tous les objectifs que vous vous étiez fixés plus tôt dans l'année. Par moments, vous pourriez décider de faire marche arrière et de les réviser. Alors que vous atteindrez certains objectifs en peu de temps, il vous faudra plus de temps pour en atteindre d'autres. De temps à autre, il se pourrait que vous deviez reporter un ou

plusieurs de vos objectifs d'une année à l'autre. Pour les objectifs qui exigent plus de temps à atteindre, on vous conseille d'identifier des points de repère ou jalons que vous prévoyez atteindre dans le cadre de ces objectifs plus vastes. Si vous constatez que vous êtes régulièrement incapable d'atteindre vos objectifs, vous pourriez vouloir envisager d'établir des objectifs plus réalistes et plus réalisables.

À la question 3 de la Déclaration de participation au Programme de maintien de la compétence, on vous demande si vous avez **participé à des activités d'apprentissage identifiées dans votre plan de perfectionnement professionnel et conservé des preuves de participation à ces activités**. Si vous avez fait des efforts pour atteindre vos objectifs, avez entrepris certaines ou la plupart de vos activités d'apprentissage (et conservé des preuves), vous êtes alors probablement en position de répondre « oui » à cette question.

*Pour de plus amples renseignements sur le PMC, veuillez consulter les pages relatives au PMC sous la rubrique Pratique professionnelle du site Web de l'Ordre à [www.ocswssw.org](http://www.ocswssw.org) ou communiquer avec le Service de la pratique professionnelle.*

# Tableau d'affichage

## AVIS DE CHANGEMENT DE COORDONNÉES

Si vous **changez d'employeur ou déménagez**, veuillez en informer l'Ordre par écrit dans les 30 jours qui suivent. L'Ordre est tenu de mettre à la disposition du public les adresses professionnelles à jour de ses membres. Les avis de changements d'adresse peuvent se faire sur le site de l'Ordre : [www.ocswssw.org](http://www.ocswssw.org), en envoyant un courriel à [info@ocswssw.org](mailto:info@ocswssw.org), ou en envoyant un message par télécopieur au 416 972-1512 ou par la poste à l'adresse du bureau de l'Ordre. En plus de nous donner votre nouvelle adresse, n'oubliez pas de donner votre ancienne adresse et votre numéro d'inscription à l'Ordre.

Si vous changez de nom, vous devez aviser l'Ordre par écrit à la fois de votre ancien nom et de votre nouveau nom et inclure, pour nos dossiers, une copie du certificat de changement de nom ou du certificat de mariage. Ces informations peuvent être envoyées par télécopieur au 416 972-1512 ou par la poste à l'adresse du bureau de l'Ordre.

Si vous désirez **mettre à jour votre niveau d'études**, vous devez demander à votre établissement d'enseignement supérieur d'envoyer directement à l'OTSTTSO un relevé de notes officiel, sur lequel auront été apposés le sceau et/ou le tampon de l'établissement.

## PARTICIPATION AU TRAVAIL DE L'ORDRE

Si vous êtes intéressé(e) à participer à titre de bénévole à l'un des comités ou groupes de travail de l'Ordre, veuillez envoyer un courriel à Monique Guibert : [mguibert@ocswssw.org](mailto:mguibert@ocswssw.org) pour recevoir un formulaire de demande. L'Ordre accepte toutes les demandes; cependant, il est à noter que le nombre de postes assignés à des non membres du Conseil est limité par les exigences relatives aux comités statutaires énoncées dans la *Loi sur le travail social et les techniques de travail social*, ainsi que dans les règlements administratifs et les politiques de l'Ordre.

## RÉUNIONS DU CONSEIL

Les réunions du Conseil de l'Ordre sont publiques et se tiennent dans les bureaux de l'Ordre à Toronto. Les visiteurs assistent à titre d'observateurs uniquement. Les places à ces réunions sont limitées. Pour faire une réservation, veuillez envoyer votre demande à l'Ordre par télécopieur au 416 972-1512 ou par courriel adressé à Monique Guibert : [mguibert@ocswssw.org](mailto:mguibert@ocswssw.org). Veuillez consulter le site Web de l'Ordre pour connaître la date et l'heure des prochaines réunions.

## MANDAT

L'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario protège les intérêts du public en réglementant l'exercice des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social et en favorisant l'excellence dans le cadre de ces professions.

## VISION

L'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario s'efforce d'atteindre une excellence organisationnelle dans le cadre de son mandat afin de servir les intérêts du public, de réglementer ses membres et d'être responsable et accessible auprès de la collectivité.





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

## COMMENT NOUS JOINDRE :

L'Ordre est ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 17 h.

250, rue Bloor est  
bureau 1000  
Toronto, Ontario M4W 1E6

Téléphone : 416 972-9882  
N° sans frais : 1 877 828-9380  
Télécopieur : 416 972-1512  
Courriel : [info@ocswssw.org](mailto:info@ocswssw.org)  
[www.ocswssw.org](http://www.ocswssw.org)

*Perspective* est la publication officielle de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario. Ce bulletin est publié deux fois par an.

### Éditrice :

Jolinne Kearns

### Conception graphique :

LAM Marketing & Design  
[www.lam.ca](http://www.lam.ca)

Poste-publications : 40712081  
Imprimé au Canada

Si vous désirez la présente publication dans un format différent, veuillez contacter l'Ordre au 1 877 828-9380 ou envoyer un courriel à : [info@ocswssw.org](mailto:info@ocswssw.org)

FSC LOGO

## PERSONNES DE L'ORDRE À QUI VOUS POUVEZ VOUS ADRESSER :

### BUREAU DE LA REGISTRATEURE

**Glenda McDonald**  
*Registrateur*  
Poste 201 ou courriel : [registrar@ocswssw.org](mailto:registrar@ocswssw.org)

**Lise Betteridge**  
*Registrateur adjointe*  
Poste 225 ou courriel : [lbetteridge@ocswssw.org](mailto:lbetteridge@ocswssw.org)

**Monique Guibert (bilingue)**  
*Adjointe de direction*  
Poste 219 ou courriel : [mguibert@ocswssw.org](mailto:mguibert@ocswssw.org)

**Pat Lieberman**  
*Chef des relations avec le Conseil et les employés*  
Poste 207 ou courriel : [plieberman@ocswssw.org](mailto:plieberman@ocswssw.org)

S'adresser à Pat pour obtenir des informations sur le Conseil.

### INSCRIPTION

**Edwina McGroddy**  
*Directrice*  
Poste 203 ou courriel : [emcgroddy@ocswssw.org](mailto:emcgroddy@ocswssw.org)

**Susanne Pacheco**  
*Coordonnatrice de l'inscription*  
Poste 213 ou courriel : [spacheco@ocswssw.org](mailto:spacheco@ocswssw.org)

**Tracy Raso**  
*Coordonnatrice de l'inscription*  
Poste 408 ou courriel : [traso@ocswssw.org](mailto:traso@ocswssw.org)

**Ema Sevdina**  
*Administratrice de l'inscription*  
Poste 204 ou courriel : [esevdina@ocswssw.org](mailto:esevdina@ocswssw.org)

**Elaine Hall**  
*Administratrice de l'inscription*  
Poste 214 ou courriel : [ehall@ocswssw.org](mailto:ehall@ocswssw.org)

**Elaine Lew**  
*Administratrice de l'inscription*  
Poste 250 ou courriel : [elew@ocswssw.org](mailto:elew@ocswssw.org)

**Phil Walsh**  
*Analyste de l'inscription*  
Poste 414 ou courriel : [pwalsh@ocswssw.org](mailto:pwalsh@ocswssw.org)

**Bea Bindman**  
*Évaluatrice de titres de compétences*  
Poste 417 ou courriel : [bbindman@ocswssw.org](mailto:bbindman@ocswssw.org)

**Frances Ma**  
*Adjointe à l'inscription*

S'adresser à Susanne, Tracy, Ema, Elaine Hall ou Elaine Lew pour toutes questions au sujet du processus d'inscription.

S'adresser à Edwina pour tous renseignements au sujet de la constitution en société professionnelle.

Pour des renseignements généraux sur l'inscription, envoyer un courriel à : [registration@ocswssw.org](mailto:registration@ocswssw.org)

### SERVICES AUX MEMBRES/ ADMINISTRATION

**Lynda Belouin (bilingue)**  
*Chef de bureau*  
Poste 212 ou courriel : [lbelouin@ocswssw.org](mailto:lbelouin@ocswssw.org)

**Anne Vezina**  
*Administratrice, Services aux membres (bilingue)*  
Poste 211 ou courriel : [avezina@ocswssw.org](mailto:avezina@ocswssw.org)

**Paul Cucci**  
*Coordonnateur, Services aux membres*  
Poste 202 ou courriel : [pcucci@ocswssw.org](mailto:pcucci@ocswssw.org)

**Dolores Bautista**  
*Adjointe à l'information*

**Aleiya Yusa**  
*Adjointe à l'information*

S'adresser à Lynda, Anne, Paul, Dolores ou Aleiya pour tous renseignements généraux, renseignements sur le statut de la demande et renseignements concernant le Tableau, les droits d'inscription et les changements d'adresse. Pour obtenir des renseignements généraux, envoyer un courriel à : [info@ocswssw.org](mailto:info@ocswssw.org)

### PLAINTES ET DISCIPLINE

**Marlene Zagdanski**  
*Directrice*  
Poste 208 ou courriel : [mzagdanski@ocswssw.org](mailto:mzagdanski@ocswssw.org)

**Lisa Loiselle**  
*Gestionnaire des cas/Enquêteuse*  
Poste 221 ou courriel : [lloiselle@ocswssw.org](mailto:lloiselle@ocswssw.org)

**Richelle Samuel**  
*Gestionnaire des cas/Enquêteuse*  
Poste 220 ou courriel : [rsamuel@ocswssw.org](mailto:rsamuel@ocswssw.org)

**Anastasia Kokolakis**  
*Coordonnatrice*  
Poste 210 ou courriel : [akokolakis@ocswssw.org](mailto:akokolakis@ocswssw.org)

**Francine Reid**  
*Administratrice, Plaintes et discipline*  
Poste 223 ou courriel : [freid@ocswssw.org](mailto:freid@ocswssw.org)

S'adresser à Marlene, Lisa, Richelle, Anastasia ou Francine pour toutes questions relatives aux plaintes, à la discipline et aux rapports obligatoires.

### FINANCES

**Eva Yueh**  
*Directrice financière*  
Poste 209 ou courriel : [eyueh@ocswssw.org](mailto:eyueh@ocswssw.org)

### COMMUNICATIONS

**Jolinne Kearns (bilingue)**  
*Directrice des communications*  
Poste 415 ou courriel : [jkearns@ocswssw.org](mailto:jkearns@ocswssw.org)

Contactez Jolinne au sujet du site Web, du bulletin, du Rapport annuel et autres publications.

### PRATIQUE PROFESSIONNELLE

**Ellen Kampf**  
*Associée, Pratique professionnelle*  
Poste 224 ou courriel : [ekampf@ocswssw.org](mailto:ekampf@ocswssw.org)

**Karen Pinto**  
*Administratrice, Communications et pratique professionnelle*  
Poste 421 ou courriel : [kpinto@ocswssw.org](mailto:kpinto@ocswssw.org)

S'adresser à Ellen pour toutes questions relatives à la pratique professionnelle.

### TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

**Cristian Sandu**  
*Spécialiste de soutien TI*  
Poste 115 ou courriel : [csandu@ocswssw.org](mailto:csandu@ocswssw.org)

**Angella Rose**  
*Employée de bureau*