



# PERSPECTIVE

PROFESSIONNEL • ÉTHIQUE • QUALIFIÉ • RESPONSABLE

## Le point sur les communications : L'Ordre fait peau neuve!



Diane Dumais - TTSI, Patricia Williams - TSI, Zhiguang Zhang - TSI, Karen Barnett - TTSI

Comme vous l'avez peut-être remarqué sur le site Web de l'Ordre et dans différents autres documents de communications, nous faisons en ce moment peau neuve! Dans le cadre de notre campagne de sensibilisation du public à multiples facettes qui a commencé en 2010, plusieurs membres ont participé à une séance de photos qui leur permettront de devenir le « visage » de l'Ordre. On a demandé aux délégués qui assistaient à l'assemblée annuelle et à la journée de formation de se porter bénévoles pour participer à la séance de photos. Les bénévoles ont remis une brève description de la raison pour laquelle ils voulaient faire partie de notre campagne, et neuf ont été choisis pour y participer.

Pour tenter d'établir une meilleure connexion entre les parties intéressées et le public, nous utiliserons ces images et les citations

qui les accompagnent pour montrer que les membres de l'Ordre sont **professionnels, respectueux de l'éthique, qualifiés et responsables**. Cette nouvelle image de marque aidera à mettre un visage sur l'organisme et à atteindre plus facilement notre objectif qui est de veiller à ce que toutes les parties intéressées connaissent mieux l'Ordre, son mandat et ses membres.

Vérifiez la page 13 du présent numéro de *Perspective* pour en savoir plus au sujet de la technicienne en travail social Karen Barnett, la première des championnes/champions de notre nouvelle image de marque.

N'oubliez pas de vérifier *Perspective* et le site Web de l'Ordre pour obtenir plus d'informations et profiter d'occasions de participer à notre campagne à l'avenir.

*Suite à la p. 2*

À L'INTÉRIEUR

Réflexion sur notre Rapport annuel 2010



4

Sommaire de la décision du comité de discipline



10

Présentation des nouveaux visages de l'Ordre



15

Tirez le maximum de votre PMC



24

# Le point sur les communications : L'Ordre fait peau neuve!

## TABLE DES MATIÈRES

3. Rester connectés : L'assemblée annuelle et la journée de formation 2011 obtiennent de très bonnes réactions
4. Réflexion sur notre Rapport annuel 2010
5. L'Ordre tient ses tout premiers forums éducatifs à travers la province
6. Points saillants de la réunion du Conseil du 22 mars 2011
7. Points saillants de la réunion du Conseil du 9 mai 2011
8. Points saillants de la réunion du Conseil des 12 et 13 septembre 2011
9. Les avantages du renouvellement en ligne – Épargner du temps, de l'argent et des arbres
9. Résultats de l'élection de la circonscription électorale trois
10. Sommaire de la décision du comité de discipline
15. Présentation des nouveaux visages de l'Ordre
16. Notes sur la pratique : Les médias sociaux et la pratique - Protection de la vie privée et professionnalisme dans un monde virtuel
21. Nouveaux membres du Conseil et des comités pour 2011-2012
24. Tirez le maximum de votre PMC
26. Q. et R.
27. Tableau d'affichage



[www.ocswssw.org](http://www.ocswssw.org)

### SOYEZ ATTENTIFS À ...

Comptant en moyenne 10 000 visites par mois, notre site Web est devenu rapidement l'endroit à vérifier pour tout ce qui se rapporte à l'Ordre. C'est pourquoi, nous cherchons à diriger encore plus de visiteurs vers le site Web pour veiller à ce que les membres, les parties intéressées et le public soient au courant de toutes les activités de l'Ordre.

Dans tout le présent numéro et les futurs numéros de *Perspective*, lorsque vous verrez le symbole ci-dessus, vous saurez que vous pouvez trouver plus d'informations sur le sujet en visitant le site Web.

Comme le bulletin *Perspective* est publié deux fois par an et qu'il arrive souvent que d'importants faits nouveaux se produisent entre temps, le site Web est la meilleure source d'informations à longueur d'année, par conséquent ne manquez pas de visiter régulièrement le site pour connaître les faits nouveaux les plus récents.

Les bulletins électroniques ou e-Bulletins sont également un excellent moyen de rester informés, par conséquent, si vous ne l'avez pas encore fait, veuillez visiter la rubrique « Ressources » du site Web et vous pourrez vous inscrire pour recevoir des mises à jour directement dans votre corbeille arrivée.

*Si vous avez d'autres questions au sujet de la campagne de sensibilisation du public ou d'autres activités de communications, veuillez contacter Yvonne Armstrong, directrice des communications, au 416 972-9882 ou au 1 877 828-9380, poste 220, ou par courriel à [yarmstrong@ocswssw.org](mailto:yarmstrong@ocswssw.org).*

## Rester connectés : L'assemblée annuelle et la journée de formation 2011 obtiennent de très bonnes réactions

Le 13 juin 2011, l'Ordre a tenu sa 11<sup>e</sup> assemblée annuelle et sa 8<sup>e</sup> journée de formation au Palais des congrès du Toronto métropolitain au centre-ville de Toronto. Cette année, la journée avait pour thème *Rester connectés*, thème découlant des commentaires de l'an dernier selon lesquels les membres étaient intéressés à obtenir de l'information sur la technologie, les questions mondiales et le réseautage. Plus de 500 membres et invités de toute la province ont participé à l'activité, tandis que certains membres ont suivi la webémission. La journée a commencé par des mots d'accueil chaleureux prononcés par le président de l'Ordre, Mukesh Kowlessar, TTSI. L'année 2011 a été une année très productive pour l'Ordre, et c'est avec fierté que le président a passé en revue nos accomplissements.

L'honorable Madeleine Meilleur, ministre des Services sociaux et communautaires, était présente pour la quatrième année consécutive et a présenté ses salutations et mots d'encouragement aux délégués. Elle a fait la remarque suivante : « Nos programmes et services ne pourraient pas remporter un tel succès sans le soutien et l'engagement des travailleuses et travailleurs sociaux et des techniciennes et techniciens en travail social ».

Le discours principal, intitulé *Community 2.0: A Guided Tour Through the Digital Metropolis* (collectivité 2.0 : visite guidée de la métropole numérique) a été prononcé par Marilyn Herie, PhD, TSI, et la conférencière invitée Stephanie Sliemers. Elles ont donné une présentation humoristique, informative et touchante sur les médias sociaux et sur la manière dont ceux-ci peuvent aider sur le plan de la récupération. La présentation de Dre Herie a reçu un accueil extrêmement favorable et de nombreux participants ont poursuivi les discussions sur les médias sociaux pratiquement jusqu'à la fin du déjeuner.

Les séances en petits groupes de l'après-midi ont obtenu un grand succès et l'Ordre aimerait remercier toutes les présentatrices et tous les présentateurs pour avoir préparé des exposés informatifs et mémorables. Les séances en petits groupes de 2011 comprenaient :

- **Andrew Koster, TSI** - *Social Workers in Child Welfare: Understanding Their Importance to Children, Families and the Profession of Social Work* (les travailleuses et travailleurs sociaux et l'aide sociale à l'enfance : comprendre leur importance pour les enfants, les familles et la profession de travailleur social)

- **Rita Wiltsie, TSI, Dana Martel, TSI et Christine Skinner, TSI** - *When Soldiers Come Home – What Can Social Workers Do?* (au moment du rapatriement des soldats – ce que peuvent faire les travailleuses et travailleurs sociaux)
- **Helen Crowe, Melissa Proulx, et Lisa Shaw-Verhoek** - *A Global Partnership: Giving Voice to the People of El Salvador* (un partenariat mondial : donner une voix au peuple de l'El Salvador)
- **Lee Tustin** - *Advocacy for Youth in the Youth Justice System* (défense des jeunes dans le système de justice pour les jeunes)
- **Glenda McDonald, TSI, registrateure, OTSTTSO** - *Connecting Competencies and Professional Practice* (connecter les compétences et la pratique professionnelle)
- **David Smith et Jennifer Zosky** - *OCAN: Supporting Recovery by Capturing Consumers' Needs* (CBO : soutenir la récupération en connaissant mieux les besoins des clients)
- **Deborah Berlin-Romalis, TSI** - *Staying Connected: AboutKidsHealth.ca and Social Work at SickKids* (rester connectés : AboutKidsHealth.ca et le travail social à Sick Kids)
- **Sandra Yalta, TSI, Vikas Keshri, TSI, Mary Sumitha James, TSI, et Punitha Manoharan, TSI** - *IESW – Enriching the Profession and Enhancing Connections to Communities and to the World* (les professionnels du travail social formés à l'étranger – enrichissement de la profession et amélioration des connexions avec les collectivités et le monde)



[www.ocswssw.org](http://www.ocswssw.org)

Pour voir les diapositives d'accompagnement en PowerPoint, ainsi que les fichiers audio de l'assemblée annuelle et du discours principal, veuillez consulter le site Web de l'Ordre.

Voici certains des commentaires faits par les membres à la suite de l'activité :

« La journée de formation a été excellente. Parfaitement organisée et méthodique. Les animateurs et conférenciers étaient bien préparés et organisés. Les sujets étaient tous enrichissants et stimulants. La conférencière principale et la conférencière invitée étaient excellentes. Le lieu du déroulement de l'activité est très pratique, le personnel (du traiteur) très sympathique et la nourriture délicieuse. Merci pour cet excellent service. Merci au personnel, aux membres du Conseil et au comité organisateur pour les mois de préparation et de travail intense qui ont permis de nous améliorer au sein de notre profession. »

Suite à la p. 4

# Réflexion sur notre Rapport annuel 2010

## Rester connectés

Suite de la p.3

*« J'ai apprécié la pause dans la matinée – j'ai trouvé cela réellement nécessaire, et cela a permis aux participants de se déplacer et de faire connaissance. D'une manière générale, j'ai beaucoup apprécié cette journée et je l'attends avec impatience chaque année! Merci de l'organiser. »*

*« Je vous remercie de m'avoir donné la possibilité d'assister à cet événement. J'ai beaucoup apprécié la ministre Mme Meilleur, les possibilités de faire du réseautage et le délicieux repas végétarien. »*

*« J'apprécie toujours la journée de formation. Je trouve que c'est un privilège de célébrer ma profession et de me renseigner davantage sur les activités qu'entreprend l'Ordre. »*

L'Ordre aimerait remercier tous les participants qui ont pris le temps d'envoyer leurs commentaires. Le comité de l'assemblée annuelle et de la journée de formation en tiendra compte pour préparer l'activité de l'année prochaine.

**L'assemblée annuelle et la journée de formation 2012 ont été fixées au 22 mai; veuillez le noter sur votre calendrier. Une brochure détaillée sera distribuée au début d'avril l'année prochaine. Veuillez vous inscrire dès que vous recevrez la brochure et rappelez-vous que l'inscription en ligne est le moyen le plus rapide et le plus facile de recevoir un numéro de confirmation.**

Lors de l'assemblée annuelle et de la journée de formation 2011 de l'Ordre, plusieurs questions ont été soulevées à propos des états financiers de 2010. Comme cela a toujours été le cas lors de l'assemblée annuelle, des copies des états financiers vérifiés de l'exercice précédent, tels qu'ils apparaissent dans le rapport annuel, ont été distribuées aux participants. Cette année, plusieurs membres avaient des questions au sujet de l'augmentation des dépenses de postes budgétaires particuliers par rapport à l'exercice financier 2009. L'information ci-dessous met les choses au clair pour les personnes qui n'assistaient pas à l'assemblée.

L'augmentation des dépenses en impression et en papeterie reflète la deuxième impression du manuel Code de déontologie et Normes d'exercice, document absolument essentiel remis à chaque membre au moment de l'inscription. En outre, l'Ordre fournit gratuitement des copies du manuel aux enseignantes et enseignants du travail social et des techniques de travail social pour qu'ils distribuent le document à leurs étudiants et en discutent. Les commentaires positifs que nous en recevons renforcent la valeur de ce service. Comme la principale fonction de l'Ordre consiste à servir et protéger l'intérêt du public, il est important que chaque membre ait une copie du manuel Code de déontologie et Normes d'exercice car ce sont les normes dont les membres doivent rendre compte.

Pour ce qui est de la promotion et de la publicité, cette dépense reflète les coûts associés à notre campagne de sensibilisation du public, aux quatre forums éducatifs pour les membres dans la province, et au parrainage de 14 étudiants en travail social pour qu'ils assistent à la conférence provinciale de l'ATTSO. Nous estimons qu'il est essentiel d'informer ainsi nos membres et membres potentiels et de nous connecter avec eux, non seulement pour remplir notre mandat, mais aussi pour atteindre nos objectifs : faire en sorte que le public connaisse l'Ordre et comprenne bien ce en quoi il consiste.

Nos frais juridiques ont augmenté considérablement cette année en raison des nombreuses modifications apportées à notre loi, notre règlement sur l'inscription, nos règlements administratifs et nos politiques. Nous avons dû apporter un plus grand nombre de modifications à notre loi et à nos règlements en 2010 qu'au cours des neuf années précédentes combinées. Les modifications des lois ainsi que le nombre de cas renvoyés pour cause de discipline sont indépendants de la volonté de l'Ordre. C'est la raison pour laquelle nous avons maintenu des fonds de réserves pour faire face à de telles dépenses.

Vous remarquerez que nous avons enregistré un déficit en 2010. Il est important de savoir que ce déficit a été planifié et approuvé par le Conseil à la lumière du fonds de surplus de l'Ordre. Cependant, on reconnaît qu'il s'agit d'une stratégie à durée limitée, et le Conseil a enjoint l'Ordre de revenir à un budget équilibré d'ici 2013.

*Si vous avez d'autres questions concernant l'information contenue dans le rapport annuel 2010, veuillez contacter Yvonne Armstrong, directrice des communications, au 416 972-9882 ou au 1 877 828-9380, poste 220, ou par courriel à : [yarmstrong@ocsussw.org](mailto:yarmstrong@ocsussw.org).*

# L'Ordre tient ses tout premiers forums éducatifs à travers la province

**A**u début de mai, l'Ordre a tenu ses deux premiers forums éducatifs dans la province à Thunder Bay et Windsor. Cette initiative a été lancée à la suite des commentaires que nous avons reçus de nos membres de tout l'Ontario qui n'étaient pas en mesure d'assister à l'assemblée annuelle et à la journée de formation à Toronto.

## THUNDER BAY

Le forum éducatif à Thunder Bay, Ontario, s'est tenu le 3 mai 2011. Glenda McDonald, registrature, et Mukesh Kowlessar, président de l'Ordre, se sont rendus dans le Nord dans la région du *Sleeping Giant* où ils ont rencontré les membres à l'hôtel Valhalla Inn. Le membre du Conseil Robert Thompson était également présent pour prêter main forte. La rencontre a commencé à midi par un déjeuner-buffet, qui a été suivi d'une mise à jour sur l'Ordre et du discours principal prononcé par Dr Edward Rawana.

Dr Rawana est professeur agrégé au département de psychologie de l'Université Lakehead. Sa présentation, intitulée *Waking the Giant in the Person: Working with strengths* (Réveiller le géant dans la personne : développer ses points forts), a été très bien accueillie par les membres. La présentation a souligné le fait que la personnalité commence à se développer à un jeune âge et qu'elle se poursuit toute la vie. Un des membres a fait remarquer que la « présentation a été remarquable! Claire et cohérente, très bonne. Je l'ai beaucoup appréciée et j'assisterais définitivement à une autre présentation de ce conférencier principal! »

Le forum éducatif de Thunder Bay a attiré approximativement 70 personnes, dont 20 environ étaient des étudiantes et étudiants du programme de Techniques de travail social du Confederation College et du programme de travail social de l'Université Lakehead. Un étudiant a fait remarquer : « J'ai trouvé que le forum éducatif a été une excellente occasion de rencontrer des gens directement associés à l'Ordre et d'en savoir plus sur leurs fonctions. Je pense devenir membre un jour, et maintenant je connais mieux les avantages que représente l'adhésion à l'Ordre. »

## WINDSOR

Le 10 mai 2011, Glenda McDonald et Rachel Birnbaum, vice-présidente du Conseil de l'Ordre, se sont rendues à Windsor, Ontario pour le deuxième forum éducatif. Le forum s'est tenu au Club Caboto, qui a fourni suffisamment d'espace pour accueillir

près de 60 participants. Le discours principal a été prononcé par Greg Clarke, TTSI, Amanda Conrad, TSI et Guy Doucet, TSI; tous sont membres du conseil de *Crisis Workers Society of Ontario* (société des travailleurs à l'intervention d'urgence). La présentation, intitulée *Crisis Systems: A review of the functions of crisis, spectrum of crisis services, and how and when to access crisis care*, a passé en revue l'intervention d'urgence et quand et comment accéder à ces services.

Les étudiants du programme de travail social de l'Université de Windsor et du programme de techniques de travail social du St Clair College se sont joints au groupe. Un membre a fait ce commentaire : « La présentation était intéressante et m'a permis de me faire une idée d'un domaine que je connaissais à peine. »

## COMMENTAIRES

On a demandé aux participants de remplir un formulaire d'évaluation électronique pour aider l'Ordre à préparer et planifier le prochain forum éducatif. Voici quelques suggestions :

- Continuer à inviter les étudiants et les encourager à participer
- Rester à jour et pertinent
- Distribuer les documents en PowerPoint avant la présentation si possible

Lorsqu'on a demandé aux membres s'ils assisteraient à un autre forum éducatif à l'avenir dans leur région, 100 % d'entre eux ont répondu « oui ». La majorité des participants a trouvé que les forums éducatifs représentaient une excellente activité d'enseignement, une possibilité de mieux se connecter avec l'Ordre et d'établir des contacts avec leurs collègues.

Nous aimerions remercier toutes celles et tous ceux qui ont participé aux forums et celles et ceux qui ont pris le temps de remplir l'évaluation. Comme nous l'avons mentionné, ces forums étaient nos deux premiers forums éducatifs et nous avons maintenant beaucoup de commentaires constructifs qui nous aideront à faire en sorte que nos prochains événements remportent encore plus de succès.



[www.ocswssw.org](http://www.ocswssw.org)

Les renseignements sur les prochains forums éducatifs seront affichés sur le site Web de l'Ordre, par conséquent, ne manquez pas de le consulter fréquemment.

## Points saillants de la réunion du Conseil – 22 mars 2011

- La registrateur a mis le Conseil au courant des activités présentes du Conseil canadien des organismes de réglementation en travail social.
- La registrateur a présenté un rapport sur le statut de la mise en œuvre du Règlement sur l'inscription
- La registrateur adjointe a informé le Conseil du travail continu de l'Ordre avec Argyle Communications afin d'améliorer le matériel et les stratégies de communications
- Le président a mis le Conseil au courant des initiatives de renforcement des relations avec l'Association des travailleuses et travailleurs sociaux de l'Ontario
- Le Conseil a passé en revue et approuvé les politiques provisoires sur l'inscription présentées par Lily Oddie, présidente du groupe de travail sur la politique d'inscription
- Le Conseil a passé en revue et approuvé le Rapport sur l'examen de pratiques d'inscription de l'Ordre
- Le Conseil a examiné les états financiers au mois de décembre 2010
- La registrateur a mis le Conseil au courant des statistiques en matière d'inscription et des rapports du Bureau du commissaire à l'équité
- La registrateur adjointe a mis les membres au courant des activités du service des effectifs, des relations avec les parties intéressées et a fourni des mises à jour sur les services de la pratique professionnelle et des communications
- L'Ordre a reçu des rapports des comités statutaires et non statutaires suivants : comités des plaintes, de la discipline, de l'aptitude à exercer, d'appel des inscriptions, des normes d'exercice, des élections, des candidatures, des finances, de la gouvernance, des sociétés professionnelles, des titres et désignations
- L'Ordre a également reçu des rapports des groupes de travail sur la politique des inscriptions et sur l'assemblée annuelle et la journée de formation



« Je suis **responsable** envers mes clients, mon employeur et le public étant donné que je suis membre de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario. Je suis une technicienne en travail social inscrite. »

– DIANE DUMAIS, TTSI

## Points saillants de la réunion du Conseil – 9 mai 2011

- La registrateur a informé le Conseil sur les derniers développements concernant le Conseil canadien des organismes de réglementation en travail social.
- La registrateur adjointe a présenté au Conseil une mise à jour des communications sur le statut de la campagne de sensibilisation du public.
- La registrateur adjointe a un présenté un rapport sur la logistique, la préparation et l'inscription pour l'assemblée annuelle et la journée d'éducation.
- La registrateur et le président ont fourni au Conseil une mise à jour concernant les Forums éducatifs de 2011 qui se sont tenus à Thunder Bay et Windsor.
- Le Conseil a examiné la mise en œuvre d'un soutien financier pour les initiatives éducatives à l'intention des étudiants en techniques de travail social et a engagé un débat sur la question.
- Le Conseil a discuté de la mise en œuvre du règlement administratif n° 78, modifiant le règlement administratif n° 36, et l'a approuvée.
- Le Conseil a discuté de la possibilité d'organiser à l'intention des membres du Conseil une séance de perfectionnement professionnel sur la bonne gouvernance.
- La registrateur a présenté les états financiers vérifiés de 2010.
- La registrateur a examiné les états financiers de février 2011.
- La registrateur a présenté un rapport sur les relations avec les parties intéressées, ainsi que sur l'adhésion et l'inscription à long terme, y compris le traitement des demandes d'équivalences.
- La registrateur adjointe a présenté un rapport sur les statistiques concernant les effectifs, sur les mises à jour de la banque de données, ainsi que sur les services de la pratique professionnelle et des communications.
- L'Ordre a reçu des rapports des comités statutaires et non statutaires suivants : comités des plaintes, de la discipline, de l'aptitude à exercer, d'appel des inscriptions, des normes d'exercice, des élections, des candidatures, des finances, de la gouvernance, des sociétés professionnelles, des titres et désignations, et du comité de planification de l'assemblée annuelle et de la journée de formation.

# Points saillants de la réunion du Conseil

## – 12-13 septembre 2011

- Les membres suivants du Conseil sont élus par le Conseil pour former le Bureau :  
  
Mukesh Kowlessar, TTSI – président  
Beatrice Traub-Werner, TSI – première vice-présidente  
Lily Oddie, membre du public – deuxième vice-présidente  
Greg Clarke, TTSI – 4<sup>e</sup> membre du Bureau  
Angela Yenssen, TSI – 5<sup>e</sup> membre du Bureau  
Sophia Ruddock, membre du public – 6<sup>e</sup> membre du Bureau
- La registrateur adjointe passe en revue les évaluations de l'assemblée annuelle et de la journée de formation 2011. Dans l'ensemble, l'activité a remporté un grand succès et l'Ordre a obtenu un certain nombre de suggestions pour l'activité de l'année prochaine qui aura lieu le 22 mai 2012.
- La registrateur présente au Conseil les derniers développements concernant le Conseil canadien des organismes de réglementation en travail social.
- La registrateur adjointe présente au Conseil des informations sur les progrès de la campagne de sensibilisation du public. Notre nouvelle image de marque mettant des membres en vedette a été affichée sur le site Web et paraîtra dans diverses publications. Nous cherchons maintenant à entreprendre de la recherche sur l'opinion publique et nous nous tournons vers le public et les employeurs.
- La registrateur adjointe met le Conseil au courant du nouveau Parrainage pédagogique des étudiants en techniques de travail social qu'offre l'Ordre. Un guide d'information et un formulaire de demande ont été envoyés aux coordonnateurs des programmes de techniques de travail social approuvés par l'Ordre.
- La registrateur informe le Conseil de la possibilité de perfectionnement professionnel en bonne gouvernance qui est offerte à ses membres.
- Le Conseil nomme le président de l'Ordre comme délégué votant pour l'assemblée annuelle de l'ASWB en novembre 2011.
- Le membre du Conseil Kim Lewis, TTSI, présidente du comité de gouvernance, présente une nouvelle politique sur les possibilités de perfectionnement professionnel pour les membres du Conseil.
- Pat Lieberman, directrice des relations entre le Conseil et les employés, fait une présentation au Conseil sur la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.
- La registrateur passe en revue les politiques sur le Code de conduite et les conflits d'intérêts que doivent respecter tous les membres du Conseil.
- Divers membres du Conseil remettent des rapports sur les programmes de perfectionnement professionnel qu'ils ont suivis récemment.
- La registrateur fait une mise à jour sur les nominations de membres du public au Conseil.
- Le Conseil approuve les recommandations du comité des candidatures concernant la composition et la présidence des comités statutaires et non statutaires.
- La registrateur passe en revue les états financiers jusqu'à date.
- La registrateur donne des statistiques sur l'inscription et les relations avec les parties intéressées.
- La registrateur adjointe donne des statistiques sur les effectifs, les renouvellements en ligne, la pratique professionnelle et les activités du service des communications.
- L'Ordre a reçu des rapports des comités statutaires et non statutaires suivants : comités des plaintes, de la discipline, d'appel des inscriptions, des normes d'exercice, des élections, des candidatures et de la gouvernance. Il a également reçu un rapport du groupe de planification de l'assemblée annuelle et de la journée de formation.

# Les avantages du renouvellement en ligne

## – Épargner du temps, de l'argent et des arbres

Cette année, renouvelez votre adhésion en ligne et vous aiderez l'Ordre à épargner du temps, de l'argent et des arbres. D'année en année, vous demandez à l'Ordre de réduire l'usage qu'il fait du papier. Grâce à votre aide, nous devrions pouvoir éliminer l'une de nos productions annuelles les plus coûteuses et les plus importantes : le renouvellement de l'adhésion.

En 2009, 33 % des membres ont renouvelé leur adhésion en ligne. Alors que nous espérions une importante augmentation de ce chiffre en 2010, seulement 35 % des membres ont renouvelé leur adhésion en ligne. Ensemble, nous pouvons faire mieux. Le renouvellement en ligne est un pas dans la bonne direction pour réduire le volume de papier que nous utilisons.

**RAPPEL : Le renouvellement commence le 1<sup>er</sup> novembre 2011**

### RENOUVELLEMENT EN LIGNE – QU'EST-CE QUE CELA REPRÉSENTE POUR MOI?

- C'est rapide – En faisant votre renouvellement en ligne, vous obtenez immédiatement un numéro de confirmation du renouvellement et cela prend moins de 5 minutes pour le membre moyen.
- C'est facile – Dans notre numéro d'automne 2010 de *Perspective*, nous avons publié un article intitulé *Conseils pour renouveler rapidement et facilement son adhésion en ligne*. Veuillez consulter le site Web de l'Ordre et vous y trouverez des instructions détaillées pour réussir à renouveler votre adhésion en ligne.
- C'est sécuritaire – Le site Web de l'Ordre fournit un portail sécuritaire pour le renouvellement en ligne.
- C'est souple – Vous voulez renouveler votre adhésion en ligne, mais vous ne voulez pas payer en ligne... Pas de problèmes! Vous pouvez remplir les renseignements demandés en ligne puis envoyer votre paiement par chèque ou mandat directement à l'Ordre.
- C'est bon marché – La numérisation au bureau réduit les coûts en diminuant le volume de papier, l'impression, les envois par la poste, les services de messagerie et l'entreposage.
- C'est vert – En réduisant le besoin de papier et le besoin d'entreposage, on favorise l'environnement car cela permet d'épargner des arbres, de réduire les déchets, de diminuer la consommation de carburant et les émissions.



Pour celles et ceux qui ne désirent pas renouveler leur adhésion en ligne, des copies papier des formulaires de renouvellement seront distribuées jusqu'à ce que la majorité de nos membres renouvellent en ligne. Cette année, veuillez profiter de cette possibilité de renouveler votre adhésion en ligne de manière plus simple, plus rapide et plus écologique.

## Résultats de l'élection de la circonscription électorale trois

Les renseignements suivants présentent les résultats annuels de l'élection des membres de l'Ordre au Conseil qui a eu lieu le 26 mai 2011 dans la circonscription électorale trois. Pour l'élection de cette année, 16 membres se sont présentés pour combler deux postes de travailleuse/travailleur social et 3 membres techniciennes/techniciens en travail social se sont présentés pour combler 2 postes de technicienne/technicien en travail social. Les membres suivants sont les candidats qui ont obtenu le plus grand nombre de voix lors de l'élection :

- Travail social - Rose-Marie Fraser
- Travail social - Beatrice Traub-Werner
- Techniques de travail social - Greg Clarke
- Techniques de travail social - Kimberley Lewis

L'Ordre remercie tous les membres qui se sont présentés comme candidats lors de l'élection et nous félicitons les membres qui ont obtenu le plus grand nombre de voix dans chacune des catégories de membres.

# Sommaire de la décision du comité de discipline



**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.

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

- illustrer pour les travailleuses et les travailleurs sociaux, les techniciennes et les 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 de l'Ordre 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 MEMBRE, TSI

### EXPOSÉ CONJOINT DES FAITS

L'Ordre et le membre ont présenté par écrit au comité de discipline un exposé dans lequel ils ont convenu des faits suivants :

1. Le membre a acquis une maîtrise et un doctorat en travail social.
2. En tout temps lié à l'affaire en question, le membre exerçait la profession de travailleur social. Ses principaux domaines

d'exercice étaient notamment le counseling, l'enseignement et la consultation à l'intention des particuliers, des couples et des familles. Le membre exerçait également une autre activité professionnelle, soit celle de courtier matrimonial.

3. Le membre avait un site Web sur lequel il faisait de la publicité pour offrir ses services de counseling, d'enseignement et de consultation pour les particuliers, les couples et les familles. Les principaux domaines d'exercice du membre étaient indiqués comme suit : « Counseling à l'intention des particuliers, des couples et des familles ». En plus des conférences, séminaires et ateliers sur les rencontres, le mariage, les enfants et la religion, le site Web proposait également des activités sociales organisées par le membre « pour faciliter les rencontres entre célibataires » dans une communauté particulière, ainsi que des techniques mises au point par le membre pour présenter les célibataires les uns aux autres.
4. Le membre employait la désignation « Dr » conjointement avec « MSS, PhD, TSI », sur son site Web, dans sa correspondance et sur ses cartes d'affaires.
5. Le membre employait la désignation « Dr » ou le titre de « docteur » lorsqu'il donnait ou proposait de donner des services de counseling aux clients relativement à des questions de santé mentale, ce qui est considéré comme étant une forme de soins de santé mentale. Le membre pensait, qu'étant donné qu'il avait un doctorat en travail social, il était autorisé à employer la désignation ou le titre en question en vertu de la note 1(c) du Principe VII, Interprétation 7.3 de la première édition des Normes d'exercice, qui stipulait que ce qui suit est une forme acceptable de titre professionnel personnel :

1(c) Lorsque le membre de l'Ordre est titulaire d'un doctorat, il peut mentionner son diplôme ou le titre de « Docteur » ou « Dr », mais pas les deux à la fois, en plus des désignations figurant à l'alinéa a) ou b).

6. Le paragraphe 31(1) de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*, L.O. 1991, chapitre 18 (la *LPSR*), stipule que nul ne doit employer le titre de « docteur », lorsqu'il donne ou propose de donner en Ontario, des soins de santé

## Sommaire de la décision du comité de discipline

à des particuliers, à moins qu'il ne soit membre de l'Ordre d'une profession réglementée (dont ne faisait pas alors partie l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario). Le membre comprend que le fait d'avoir employé, avant le 1<sup>er</sup> octobre 2010, le titre de « docteur » en rapport avec tout aspect de la pratique de travail social, aurait pu être considéré comme donner ou proposer de donner des soins de santé, sous forme de soins de santé mentale, et que par conséquent, durant cette période, il ne s'est pas conformé au paragraphe 33 (1) de la *LPRS*. Le chapitre 31 de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social* (la *LTSSTTS*) a depuis été modifié tel qu'indiqué ci-dessous.

7. Le membre n'a jamais eu l'intention d'induire le public en erreur en lui faisant croire que le titre de docteur s'appliquait à quoi que ce soit d'autre que son doctorat en travail social. Le membre est en conformité avec les exigences actuelles suivantes.

8. Le 1<sup>er</sup> octobre 2010, le paragraphe 47.3 (1) de la *LTSSTTS* est entré en vigueur, stipulant que malgré le paragraphe 33 (1) de la *LPRS*, un membre de l'Ordre, qui est titulaire d'un doctorat acquis (doctorat en travail social), peut employer le titre de « docteur », une variante ou une abréviation, ou un équivalent dans une autre langue, s'il se conforme aux conditions suivantes :

1. Le membre ne peut utiliser le titre de « docteur » que conformément aux exigences prévues par la présente Loi, les Règlements et les Règlements administratifs.
2. Lorsqu'il se présente verbalement en utilisant le titre de « docteur », le membre doit également mentionner qu'il est membre de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario ou s'identifier en utilisant le titre qui lui est réservé en tant que membre de l'Ordre.
3. Lorsqu'il s'identifie par écrit en utilisant le titre de « docteur » au moyen d'un insigne nominatif, d'une carte d'affaires ou de tout document, le membre doit y indiquer ses nom et prénom après le titre, suivis immédiatement d'au moins une des appellations suivantes :
  - i. Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en

travail social de l'Ontario,

- ii. le titre que le membre peut employer en vertu de la Loi.

9. À l'automne de 2006, le membre a passé un contrat de courtage matrimonial avec le plaignant en vue de lui fournir des services de courtage matrimonial pour aider ce dernier à trouver un partenaire.

10. En décembre 2007, l'Ordre a reçu du plaignant une lettre de plainte contre le membre dans laquelle le plaignant avançait des allégations relatives au contrat de courtage matrimonial passé à l'automne 2006 ainsi qu'aux services de courtage matrimonial fournis par le membre en vertu dudit contrat.

11. L'Ordre a écrit au membre pour l'aviser que le plaignant avait présenté à l'Ordre une plainte contre le membre concernant son entreprise de courtage matrimonial. Dans cette lettre, l'Ordre a informé le membre de ce qui suit :

L'Ordre traite l'information relative aux plaintes, y compris la documentation compilée durant les enquêtes, comme étant confidentielle à la procédure de plaintes et ne divulgue pas cette information, à moins que ce soit légalement requis ou tel que prévu par la Loi, les Règlements ou les Règlements administratifs applicables de l'Ordre.

Durant la procédure relative aux plaintes, l'Ordre peut vous fournir ainsi qu'au plaignant de l'information confidentielle dans le but de vous aider ainsi que le plaignant à déposer vos commentaires et / ou de l'information à l'Ordre, et pour vous informer de la décision du comité des plaintes relativement à votre plainte. L'information qu'on vous fournit ne doit pas être employée à d'autres fins. L'usage de votre part de toute information, autre que pour répondre à la plainte, peut être considéré comme étant une faute professionnelle

12. Au printemps 2007, le plaignant a engagé une procédure contre le membre relativement au contrat de courtage matrimonial.

13. Dans le cadre de l'instance judiciaire, le membre a informé le tribunal qu'il n'y avait « pas d'instances » contre lui à

## Sommaire de la décision du comité de discipline

l'Ordre, en ce qui concerne les plaintes qu'il reconnaît avoir été déposées contre lui par le plaignant. À ce moment là, le membre n'avait pas reçu d'avis d'audience concernant la tenue d'audiences disciplinaires à l'Ordre. Bien que le membre ait reçu des plaintes et y ait répondu, celui-ci n'avait pas été informé des conclusions de la procédure de plaintes.

14. Tout au long de l'instance judiciaire, le membre a déposé auprès de l'Ordre plusieurs des lettres de plaintes du plaignant durant le contre-interrogatoire du plaignant, invoquant en preuve les plaintes de celui-ci pour attirer l'attention du tribunal sur ce qu'il estimait être une fausse déclaration du plaignant et pour étayer sa thèse selon laquelle le plaignant menait une vendetta personnelle contre lui, le harcelait et avait plagié l'une des lettres de plainte, avait porté un faux témoignage en rapport avec sa représentation devant le tribunal et transgressait l'ordonnance d'un juge relativement à une conférence de règlement qui avait eu lieu. Le membre a également déposé auprès du tribunal plusieurs de ses réponses aux plaintes, en tant que preuves documentaires durant la procédure de plaintes, ainsi qu'en pièces jointes aux documents qu'il avait initialement fournis au plaignant, y compris des éléments matériels relatifs aux ateliers et séminaires.
15. S'il était appelé à témoigner, le membre attesterait qu'il a nié qu'une instance a eu lieu, étant donné qu'il s'est fié aux conseils juridiques qu'il a reçus, à savoir qu'il y a une différence entre la procédure de plaintes et une instance. Le membre attesterait en outre qu'il a déposé les documents relatifs aux plaintes auprès du tribunal car ils étaient nécessaires pour réfuter certaines allégations faites par le plaignant, et il attesterait également qu'il a consulté un avocat et s'est fié aux conseils juridiques reçus avant de déposer lesdits documents. Par ailleurs, le membre croyait alors qu'étant donné que les plaintes du plaignant n'avaient pas été renvoyées devant le comité de discipline aux fins d'une audience, il n'y avait pas eu d'« instance » contre lui devant l'Ordre et que, par conséquent, les documents n'étaient pas couverts par le paragraphe 50(6) de la *LTSTTS* qui interdit les documents ou choses préparés aux fins d'une instance introduite en vertu de la Loi d'être admissibles en preuve dans une instance civile, à l'exclusion d'une instance introduite en vertu de la Loi ou d'un appel ou d'une révision judiciaire s'y rapportant.
16. Les allégations du plaignant contre le membre concernant le dépôt par le membre devant le tribunal de la documentation relative aux plaintes ont en définitive été transmises au comité de discipline, et un avis d'audience contenant les allégations a été signifié au membre. L'Ordre a, par la suite, fourni au membre un dossier de divulgation contenant tous les documents communicables liés à cette question et versés aux dossiers de l'Ordre.
17. Après de nombreux mois de litiges extrêmement controversés devant le tribunal, le membre, dans l'intention de réfuter le témoignage du plaignant, a déposé auprès du tribunal des éléments de preuve de 74 pages comprenant une lettre de plaintes du plaignant destinée à l'Ordre et de nombreux documents que le plaignant avait joints à sa plainte, y compris divers dépliants publicitaires relatifs au programme, de même que des feuillets distribués dans le cadre d'ateliers et de séminaires organisés par le membre. Le membre avait au préalable envoyé par la poste ces documents au plaignant, les photocopies desquels ont été incluses dans le rapport de divulgation de l'Ordre et ont été déposées comme preuve documentaire 46 dans le cadre de l'instance judiciaire. Le plaignant a préalablement déposé les documents figurant comme preuve documentaire 46 devant le tribunal, et à la demande de celui-ci, le membre a remis à cet égard une description détaillée des preuves documentaires. Au moment où la preuve documentaire 46 a été produite, le membre savait qu'il y avait devant l'Ordre une instance disciplinaire en cours et connaissait la position de l'Ordre à cet égard, notamment que la documentation contenait de l'information confidentielle relative aux instances de l'Ordre et ne devait pas être admise en preuve dans les instances judiciaires.
18. Environ quatre mois plus tard, le tribunal a ordonné que les preuves documentaires tirées de plusieurs lettres de plaintes du plaignant et certains documents en rapport avec l'enquête subséquente menée par l'Ordre, la procédure de plaintes et les instances disciplinaires soient scellés, conformément à la requête du membre et l'accord subséquentement conclu lors de la conférence de règlement concernant les instances judiciaires.
19. Le membre reconnaît désormais que les documents relatifs aux procédures de plaintes et aux instances disciplinaires

# Sommaire de la décision du comité de discipline

sont confidentiels et que, bien qu'il ait souhaité présenter une défense pleine et entière, ils n'auraient pas dû être déposés en preuve dans les instances civiles, en vertu des restrictions prévues au paragraphe 50 (6) de la *LTSTTS*.

20. Le membre reconnaît la véracité des faits énoncés dans l'Exposé conjoint des faits. En se fondant sur ces faits, ce dernier reconnaît être coupable de faute professionnelle, tel qu'indiqué dans l'avis d'audience envoyé

## ALLÉGATIONS ET DÉFENSE

Le comité de discipline a accepté la défense du membre reconnaissant la véracité des faits énoncés dans l'Exposé conjoint des faits et qu'il est coupable de faute professionnelle aux termes des paragraphes 26(2) a) et c) de la *LTSTTS*, en ce sens qu'il a enfreint l'article 50(6) de la *LTSTTS*, les articles 2.2, 2.15 et 2.28 et 2.29 (i) du Règlement de l'Ontario 384/00 (Faute professionnelle), et le Principe II de la première édition des Normes d'exercice de l'Ordre (Interprétation 2.2.5) en :

- a. omettant de coopérer pleinement avec les politiques et procédures du comité des plaintes de l'Ordre et de se conduire de manière prouvant qu'il respectait le plaignant et l'Ordre lorsqu'il a :
  - i. fourni de l'information au tribunal concernant une plainte présentée par le plaignant contre le membre, ainsi que des documents touchant les instances de l'Ordre relativement aux plaintes présentées par le plaignant, cette information étant considérée comme confidentielle en vertu des règlements administratifs, des normes de pratique, des politiques, des procédures et des dispositions législatives de l'Ordre ; et
  - ii. informé le tribunal qu'il n'y avait pas de plaintes déposées contre lui, à l'exception de celles du plaignant, et qu'il n'y avait aucune procédure en cours relative au membre devant l'Ordre.
- b. fournissant comme preuve lors d'une instance civile devant le tribunal des documents confidentiels de l'Ordre et de l'information en rapport avec les plaintes déposées auprès de l'Ordre, lesdits documents ayant été préparés pour une instance en vertu de la *LTSTTS*.
- c. employant à mauvais escient le titre de « Dr » ou « Docteur » relativement au fait de donner ou proposer de donner, en Ontario, du counseling ou des consultations de psychothérapie pour des questions de santé mentale, ce qui représente une forme de soins de santé donnés à des particuliers et est en contravention avec le paragraphe 33(1) de la LPSR, antérieurement à la promulgation, le 1<sup>er</sup> octobre 2010, du paragraphe 47.3 de la *LTSTTS*.

## ORDONNANCE DE PÉNALITÉ

Le sous-comité de discipline a accepté les observations conjointes sur la pénalité faites par l'Ordre et le membre, et a rendu une ordonnance conformément aux termes des observations conjointes sur la pénalité. Le sous-comité a conclu que la pénalité proposée était raisonnable et servait à protéger l'intérêt public. Le comité a fait remarquer que le membre a coopéré avec l'Ordre et, qu'en négociant l'Exposé conjoint des faits et la présentation conjointe concernant la pénalité, a accepté la responsabilité de ses actes, et que le conseiller juridique du membre a présenté l'argument selon lequel le membre a convenu que sa conduite était inappropriée. Le comité a conclu que son ordonnance satisfaisait les objectifs de :

- dissuasion spécifique et de réhabilitation, et qu'elle veillera à ce que le membre ne commette pas à l'avenir le même type d'erreur en s'attendant à ce que le membre étudiera et se conformera au protocole touchant l'emploi des titres et le respect des exigences de confidentialité à l'égard des documents de l'Ordre;
- dissuasion générale, notamment du fait que la publication de cette décision transmettra aux autres travailleuses et travailleurs sociaux le message que l'Ordre prendra très au sérieux tout emploi à mauvais escient du titre de « docteur » et tout manquement à l'obligation de confidentialité en rapport avec la documentation relevant d'une instance de l'Ordre. Les membres sauront ainsi que l'Ordre accusera les membres d'avoir commis une faute professionnelle s'ils se livrent à des activités comparables à celles auxquelles le présent membre s'est livré, les réprimandera et exigera qu'ils rendent des comptes à cet effet; et

# Sommaire de la décision du comité de discipline

## Le sous-comité a ordonné :

1. que le membre soit réprimandé en personne par le comité de discipline et que la réprimande ne soit pas consignée au Tableau.
2. que la registrature soit enjointe d'imposer des termes, conditions et restrictions assortis au certificat d'inscription du membre, lesquels devront être consignés au Tableau :
  - a) en exigeant que le membre participe à ses frais et termine avec succès, dans les six (6) mois qui suivent la date de l'ordonnance, un cours de lecture dirigée portant sur l'emploi approprié des désignations professionnelles et du niveau d'études dans la pratique du travail social et la publicité, ainsi que sur le traitement confidentiel des documents et de l'information relevant des instances aux termes de la *LTSTTS*;
  - b) en exigeant que le membre fournisse la preuve qu'il a terminé ledit cours de lecture dirigée, dans les six (6) mois qui suivent la date de l'ordonnance en :
    - i. remettant à la registrature un essai de 2 500 mots (5 pages) tapés à l'ordinateur prouvant que le membre a bien compris la documentation qu'il a lue dans le cadre du cours, et
    - ii. se présentant aux bureaux de l'Ordre, à une date fixée par la Registrature, pour discuter avec celle-ci et son adjointe de l'essai rédigé par le membre et des documents étudiés pendant le cours de lecture dirigée; et
  - c) en exigeant que le membre effectue, à ses frais, les changements nécessaires en ce qui concerne l'emploi de désignations professionnelles et du niveau d'études en rapport avec sa pratique du travail social (y compris, mais sans s'y limiter, sa publicité, son site Web, ses cartes d'affaires et tout autre document lié à l'exercice de sa profession) lorsqu'il est nécessaire afin de respecter les exigences de la *LTSTTS*, de la *LPSR*, et des règlements prévus en vertu de ces lois, tel que ces exigences se présentent actuellement et tel qu'elles pourraient être modifiées de temps à autre.
  - d) en interdisant au membre de demander, aux termes de l'article 29 de la *LTSTTS* de supprimer ou modifier les termes, les conditions et les restrictions imposés sur le certificat d'inscription du membre pendant une période de six (6) mois à partir de la date à laquelle lesdits termes, conditions et restrictions sont consignés au Tableau; et
3. que la conclusion et l'ordonnance du comité de discipline (ou un sommaire de celle-ci) soient publiées, en prenant soin de supprimer les renseignements identificatoires, dans *Perspective*, et affichées sur le site Web de l'Ordre, et que les conclusions de l'audience soient consignées au Tableau.

## Présentation des nouveaux visages de l'Ordre

Dans le cadre de la campagne de sensibilisation du public de l'Ordre, nous avons invité les membres à devenir le visage de l'Ordre. Notre but est de présenter des membres comme moyen de mieux nous connecter avec nos parties intéressées et de les informer du rôle que les travailleuses et travailleurs sociaux et les techniciennes et techniciens en travail social jouent dans nos collectivités. Dans les prochains numéros de *Perspective*, nous vous ferons part de l'histoire de l'une ou de l'un de nos nombreux participants – vous pourriez même reconnaître dans ces personnes une ou un collègue de travail ou une ancienne ou un ancien camarade de classe!

### KAREN BARNETT, TSSI

Karen est une technicienne en travail social de 25 ans, diplômée du Collège d'arts appliqués et de technologie Sir Sanford Fleming. Ces quatre dernières années, elle a été coordonnatrice des services sociaux aux résidents et des bénévoles au foyer de soins infirmiers Sunnycrest à Whitby, Ontario; cependant, elle est employée de Sunnycrest depuis plus de six ans.

Passionnée par les soins aux personnes âgées, Karen savait qu'elle voulait devenir technicienne en travail social pour poursuivre une carrière dans un foyer de soins infirmiers. Dans l'exercice de ses fonctions actuelles, elle fait des visites individuelles aux résidents, fournit du counseling de groupe, et coordonne les visites des familles et les admissions au foyer de soins infirmiers. Par ailleurs, elle organise les réunions avec les familles et coordonne les bénévoles.

Quand on lui a demandé pourquoi elle trouve qu'il est important pour elle d'être membre d'une profession réglementée, Karen a répondu : « Cela est important pour moi, car cela me donne plus de crédibilité dans mon travail de tous les jours ». Karen espère que la nouvelle campagne de l'Ordre informera le public sur ce que font les travailleuses/travailleurs sociaux inscrits et les techniciennes/techniciens en travail social inscrits. En fait, Karen tenait à faire partie de la campagne de l'Ordre pour aider à transmettre le message suivant : « Je voulais participer à cette campagne parce que je suis une jeune professionnelle pleine d'enthousiasme et suis déterminée à aider les autres. Je désire que le public soit au

courant de tout ce que font les techniciennes et techniciens en travail social au quotidien ».

La nouvelle image de marque de l'Ordre incorpore quatre attributs clés de chaque membre : **professionnel, respectueux de l'éthique, qualifié et responsable**. Interrogée sur ce que signifie pour elle ces quatre expressions, Karen a donné les interprétations suivantes : « Par professionnel, on entend que les techniciennes et techniciens en travail social restent dignes, peu importe ce que la vie ou le travail leur présente. Les techniciennes et techniciens en travail social respectueux de l'éthique ont la responsabilité envers le public de veiller à l'intérêt véritable de leurs clients, et de demander conseil à l'Ordre si nécessaire lorsqu'ils se trouvent face à des dilemmes. Les techniciennes et techniciens en travail social doivent toujours être responsables et rendre compte de leurs actions; et ils doivent suivre les études appropriées et acquérir l'expérience qu'il faut pour être qualifiés ».

Karen se joint à un certain nombre d'autres membres qui se font les champions de la nouvelle image de marque de l'Ordre; ne manquez pas de vérifier les prochains numéros pour en savoir davantage sur les collègues de votre profession. Les membres auront également d'autres occasions de participer à notre nouvelle campagne; par conséquent, restez à l'écoute.

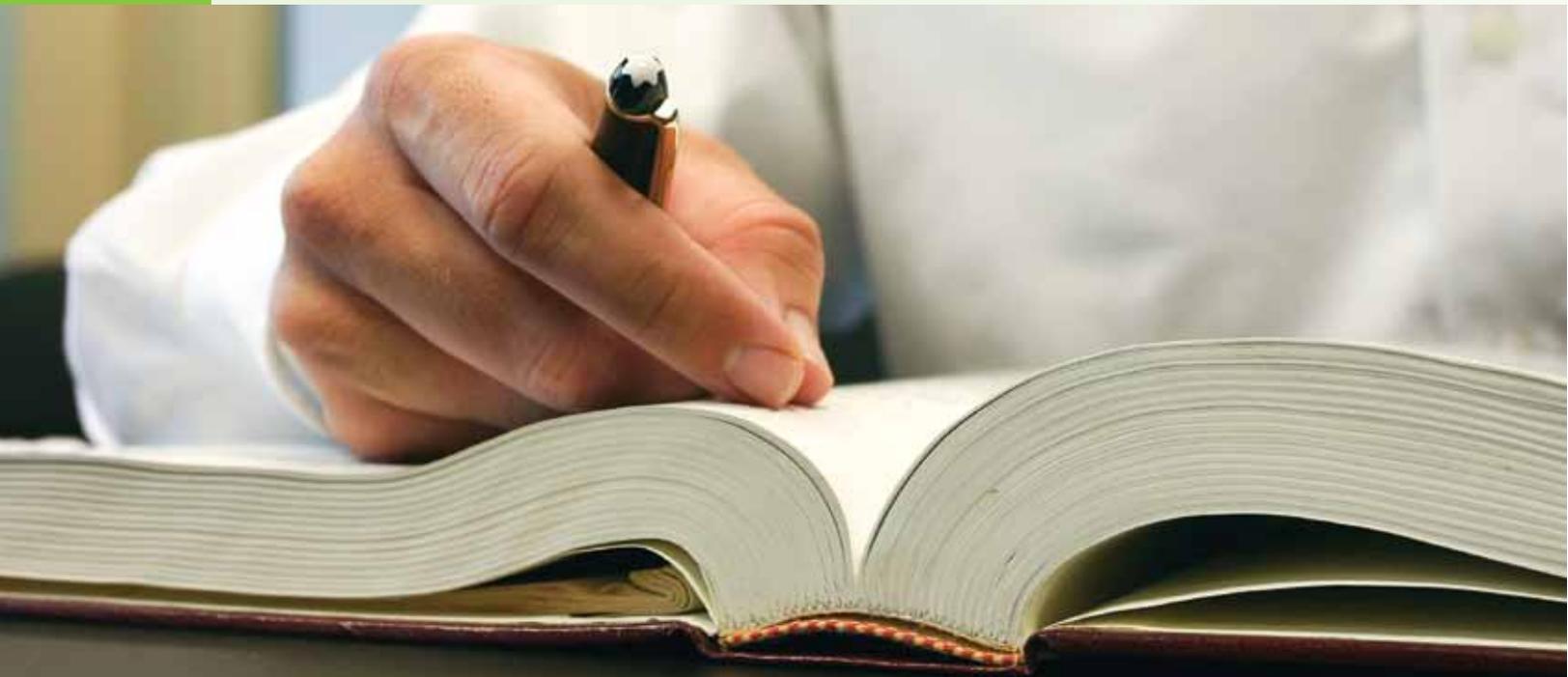
« Je respecte des normes d'exercice rigoureuses et un code d'éthique strict qui protège mes clients, ma profession et le public. Je suis une technicienne en travail social inscrite. »

– KAREN BARNETT, TSSI



# Notes sur la pratique : Les médias sociaux et la pratique – Protection de la vie privée et professionnalisme dans un monde virtuel

– LISE BETTERIDGE, MSS, TSI, DIRECTRICE DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE



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 peuvent 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.

Il est difficile de nos jours de ne pas entendre parler des médias sociaux presque tous les jours. Remontant à 2006, le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario décrivait les sites de réseautage social comme un « phénomène social et technologique important<sup>1</sup> » et les experts s'accordent pour dire que les médias sociaux sont là pour rester. La nouvelle technologie en général et les médias sociaux en particulier influent aujourd'hui sur les travailleuses et travailleurs sociaux et les techniciennes et techniciens en travail social dans leur pratique d'une manière qu'ils n'auraient jamais imaginée il y a seulement quelques années. Comme les membres de l'Ordre travaillent dans le domaine social et psychosocial et cherchent à optimiser le fonctionnement de leurs clients dans ces domaines, il est essentiel qu'ils aient une bonne compréhension des divers moyens selon lesquels la technologie influe sur la vie de leurs clients. La technologie et les médias sociaux sont aussi susceptibles de jouer un rôle croissant dans la vie personnelle et

professionnelle des membres eux-mêmes. Le présent article porte sur certaines des questions que les membres pourraient désirer approfondir à l'ère du Web 2.0 – la compétence, les limites, la confidentialité et la publicité.

## COMPÉTENCE ET TECHNOLOGIE

Ouvrir un compte personnel sur Facebook pourrait sembler une décision tout à fait personnelle, mais cela pourrait ne pas être aussi simple. Un membre a appelé le service de la pratique professionnelle pour discuter du scénario suivant :

**Le membre, qui exerçait dans le milieu scolaire, avait récemment ouvert un compte personnel sur Facebook. Pendant qu'il était en vacances d'été, une ancienne cliente l'a contacté sur Facebook par l'intermédiaire de son compte personnel. Le membre était très préoccupé par l'état d'esprit de sa cliente ainsi que par son**

<sup>1</sup> « Pensez à la protection de votre vie privée lorsque vous choisissez un site de réseautage social », communiqué de presse du 12 octobre 2006, Bureau du Commissaire à l'information et la protection de la vie privée : [www.ipc.on.ca](http://www.ipc.on.ca)

# Notes sur la pratique : Les médias sociaux et la pratique – Protection de la vie privée et professionnalisme dans un monde virtuel

– LISE BETTERIDGE, MSS, TSI, DIRECTRICE DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

**isolement au cours des mois d'été. Même s'il avait certaines hésitations à contacter sa cliente alors qu'il n'était pas au travail, le membre a pensé qu'il devrait essayer de mettre la cliente en relation avec des ressources communautaires. Il l'a fait en répondant à la cliente par le biais de Facebook. Lorsqu'il a appelé l'Ordre, le membre s'est dit surpris que la cliente ait pu le contacter, et il n'était pas au courant des paramètres de confidentialité qu'il pouvait utiliser pour son compte. Le membre a contacté le service de la pratique professionnelle pour discuter de la manière de traiter de scénarios similaires à l'avenir.**

Un nombre croissant de membres de l'Ordre ont des comptes personnels sur Facebook, et le membre en question n'est pas une exception. Avant d'ouvrir un compte personnel sur Facebook, un membre devrait être assez sage pour s'informer au sujet des paramètres de confidentialité et de sécurité offerts et pour déterminer les mesures à prendre pour maintenir les limites professionnelles. Comme l'indique le principe II : Compétence et intégrité du manuel *Code de déontologie et Normes de pratique, 2<sup>e</sup> édition*, « Les membres de l'Ordre sont conscients de l'étendue et des paramètres de leur compétence ... et limitent leur exercice en conséquence<sup>2</sup> ». Le principe II exige également que « les membres de l'Ordre établissent et maintiennent des limites claires et appropriées dans leurs relations professionnelles afin de protéger leurs clients<sup>3</sup> ».

Alors que cela peut sembler être un défi de taille que de rester informé dans le monde de la technologie en rapide évolution, le membre a, en dernier ressort, l'obligation professionnelle de le faire. Le membre devrait être au courant de certains aspects de la technologie, notamment de la manière de gérer les paramètres de confidentialité et de sécurité, avant de l'utiliser. Les membres devraient également « ... se tenir informés des nouveautés dans la théorie et la pratique pertinentes aux domaines dans lesquels ils exercent leur profession<sup>4</sup> ».

Malgré le fait que le membre dont il est question dans le scénario précédent pensait qu'il prenait une décision personnelle lorsqu'il a ouvert un compte sur Facebook, il existe un risque

que les limites entre le privé et le public, la vie professionnelle et la vie personnelle soient plus facilement estompées à l'ère des médias sociaux. Il serait prudent que le membre tienne compte de ce qui suit : quelles sortes d'informations devrait-il afficher sur sa page personnelle de Facebook? Est-ce que d'autres personnes en dehors de son cercle d'« amis » proches ont accès à cette information? Comment différents sites de médias sociaux varient-ils en termes de protection des renseignements personnels? Alors que Facebook par exemple offre d'importantes options en termes de confidentialité et de sécurité, les possibilités sont beaucoup plus réduites pour les utilisateurs de Twitter. Que devrait faire un membre s'il est « identifié » sur des photos dans les pages de Facebook des membres de sa famille ou de ses amis? Quelle est sa responsabilité concernant cette information, et comment devrait-il répondre à cette préoccupation?

Le membre devrait être conscient du fait que l'information en ligne à son sujet pourrait changer constamment, qu'il a généralement peu de contrôle sur elle, et qu'elle pourrait être là pour toujours. Il pourrait être souhaitable que le membre choisisse des paramètres de confidentialité qui inactivent la fonction d'identification, pour que les photos identifiées par d'autres ne puissent pas être vues. Sinon, il pourrait être reconnu par des clients ou autres personnes faisant une recherche en ligne en utilisant son nom. Ce membre (et même les membres qui n'ont pas de page Facebook) pourraient éventuellement avoir une présence en ligne sans qu'ils en soient conscients. Un risque supplémentaire est que cette information sur le membre affichée par ses amis ou membres de sa famille sur leurs pages Facebook pourrait être révélée lors d'une recherche en ligne. Un membre pourrait se trouver dans une situation dans laquelle un client a accès à de l'information personnelle à son sujet dont il n'aurait pas fait part au cours de la relation professionnelle. Il se pourrait qu'il ne soit pas approprié que ce client ait accès à cette information, et que cette connaissance puisse considérablement compliquer la relation thérapeutique, mettant ainsi le client en danger.

Alors que les membres ont très probablement une présence en ligne, professionnelle ou personnelle, ils seraient sages d'assumer que toute l'information qu'ils affichent pourrait être vue par les

2 Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition 2008, principe II, Compétence et intégrité, interprétation 2.1.1

3 Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition 2008, principe II, Compétence et intégrité, interprétation 2.2

4 Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition 2008, principe II, Compétence et intégrité, interprétation 2.1.2

# Notes sur la pratique : Les médias sociaux et la pratique – Protection de la vie privée et professionnalisme dans un monde virtuel – LISE BETTERIDGE, MSS, TSI, DIRECTRICE DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

clients, les employeurs et leurs collègues. Les membres devraient également étudier s'ils n'ont pas une autre responsabilité consistant à discuter avec leur famille et leurs amis de la manière dont leurs activités en ligne pourraient influencer sur leur rôle professionnel. Les membres devraient noter que dans leur pratique, ils doivent « ... éviter d'adopter un comportement qui pourrait raisonnablement être perçu comme jetant le discrédit sur les professions de travailleuse/travailleur social ou de technicienne/technicien en travail social<sup>5</sup> ».

Les membres pourraient vouloir inclure une discussion sur les médias sociaux et leur impact sur les relations des travailleuses et travailleurs sociaux et des techniciennes et techniciens en travail social au début de leur travail avec les clients. Cela pourrait comporter une discussion sur quand et comment ils communiqueraient avec leurs clients. Le principe III : Responsabilité envers les clients souligne le fait que les membres de l'Ordre « ... fournissent aux clients des renseignements exacts et complets au sujet de l'étendue, de la nature et des limites de tous les services qui sont à leur disposition<sup>6</sup> ».

Dans le scénario ci-dessus, le membre a décidé de consulter immédiatement un collègue sur la manière d'adopter de solides paramètres de sécurité et de confidentialité pour son compte personnel. Il a également reconnu qu'il aurait besoin d'avoir une discussion avec tous ses clients actuels et nouveaux au sujet des formes de communications appropriées, et plus particulièrement de l'usage du courrier électronique et de Facebook. Alors qu'il n'était pas inquiet au sujet du contenu de sa page Facebook qui n'était ni inapproprié ni de mauvais goût, le fait qu'il venait d'apprendre les moyens d'accéder à cette information l'a rendu encore plus prudent dans le choix des informations qu'il affiche.

## PROTECTION DE LA CONFIDENTIALITÉ

Les sites des médias sociaux comme Twitter, MySpace et Facebook permettent aux utilisateurs de créer un profil public ou semi-public et de dialoguer avec d'autres utilisateurs. C'est cette interaction – la possibilité d'afficher des réponses – qui distingue Web 2.0 du World Wide Web. Les membres de l'Ordre peuvent écrire des blogs au sujet de leur vie professionnelle et des questions d'intérêt pour la profession, ou utiliser Twitter pour « gazouiller » sur

des préoccupations actuelles. Ce changement dans l'utilisation d'Internet crée d'importantes possibilités pour informer et connecter les membres de la profession. Il faut cependant faire preuve de prudence. Examinez le scénario suivant :

**Un membre de l'Ordre travaillant dans une petite communauté désire commencer un blog : elle prévoit y discuter de questions ayant trait à son champ de pratique et se connecter avec d'autres qui exercent dans des domaines similaires dans d'autres collectivités. Le membre suit un autre membre sur Twitter et elle se sent motivée par la manière dont ce medium pourrait améliorer le réseautage et la défense de causes.**

Les blogs offrent aux membres la possibilité, quel que soit leur emplacement géographique, de se connecter entre eux, d'identifier des questions communes, de mettre leurs connaissances en commun, et éventuellement de défendre des secteurs de préoccupation. Pour les membres qui exercent dans des cadres plus isolés, les blogs pourraient offrir la possibilité d'être mieux informés et de se joindre à des activités de défense de causes en groupe. Selon le principe II : Compétence et intégrité, les membres de l'Ordre « ...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>7</sup> ». Dans certains cas, les blogs pourraient être un élément approprié du processus de défense de causes.

Les blogs, cependant, représentent des préoccupations relatives à la confidentialité et la protection des renseignements personnels. Les membres devraient prendre conscience que toute information qu'ils affichent pourrait être vue beaucoup plus largement que prévu. Comme cela a été noté auparavant, une fois que l'information est affichée, le membre n'en a plus le contrôle, et il est très possible qu'il ne puisse pas la supprimer. Cela soulève d'importantes questions : le membre prévoit-il écrire des blogs en son nom personnel ou en assumant son rôle de professionnel? Dans un cas comme dans l'autre, divulgue-t-

5 Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition 2008, principe II, Compétence et intégrité, interprétation 2.2.8

6 Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition 2008, principe III, Responsabilité envers les clients, interprétation 3.1

7 Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition 2008, principe II, Compétence et intégrité, note 10

# Notes sur la pratique : Les médias sociaux et la pratique – Protection de la vie privée et professionnalisme dans un monde virtuel

– LISE BETTERIDGE, MSS, TSI, DIRECTRICE DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

elle de l'information à laquelle d'autres ont accès? Est-ce que son blog respecte les normes d'exercice et reflète le genre d'image professionnelle qu'elle aimerait promouvoir? Son employeur a-t-il une politique relative à l'usage des médias sociaux, y compris les blogs? Comment peut-elle veiller à ce que toute information qu'elle affiche ne contienne aucune information personnelle ou identificatrice en ce qui concerne les clients, ou de l'information qui pourrait être utilisée, soit séparément ou avec d'autre information, pour identifier les clients?

En ce qui concerne ces questions, le principe V : Confidentialité (en plus des normes d'exercice dont il a déjà été question) est pertinent dans son intégralité. En particulier, les membres « ... respectent toutes les lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables... (et) obtiennent le consentement pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation des renseignements sur le client<sup>8</sup> ». En outre, les membres de l'Ordre employés par un organisme «... acquièrent et maintiennent une connaissance approfondie des politiques et procédures de l'organisme concernant la gestion des renseignements sur les clients ...» de manière à être pleinement au courant de « ... quand, comment et pourquoi l'organisme recueille, utilise, modifie, divulgue, conserve ou élimine systématiquement des renseignements<sup>9</sup> ». Le membre dans le scénario ci-dessus doit veiller dans son blog à ne révéler, par inadvertance, « ... ni l'identité d'une personne (l') les ayant consulté(s) ou ayant retenu (ses) leurs services, ni les renseignements la concernant, à moins que la personne y consente<sup>10</sup> » et à ne pas fournir de l'information qui pourrait être utilisée, soit séparément ou avec d'autres informations, pour identifier des clients ou autres personnes sans leur consentement.

Le membre devrait également examiner comment un client, un collègue ou son employeur qui lirait son blog pourrait réagir à l'information. Pourraient-ils se reconnaître, même s'ils ne sont pas nommés? De plus, cela pourrait être un manquement à l'obligation de confidentialité que d'inclure de l'information sur son employeur et les pratiques de l'organisme, ainsi que de l'information au sujet de son équipe.

Les membres devraient être conscients du fait que, en ce qui concerne la confidentialité, il n'y a pas de différences, à certains

égards, entre la publication d'informations sur un blog et la publication d'information dans un autre format (même si cette publication pourrait être plus largement distribuée que toutes autres formes de publication). Un problème supplémentaire avec les blogs, c'est qu'il y a peu, voire pas d'automatismes régulateurs pour permettre à un membre de faire une pause, de faire le point et de recourir à son jugement professionnel avant de frapper la touche « publier ».

## UNE DERNIÈRE MISE EN GARDE : L'USAGE DES TÉMOIGNAGES

Les sections « Commentaires » sur les sites Web sont maintenant un élément courant; en tant que membres du public, nous pourrions de plus en plus nous attendre à avoir cette possibilité de donner des commentaires. Alors que les organismes qui emploient les membres et les membres eux-mêmes qui exercent en pratique privée envisagent d'ajouter cette option à leur site Web, les membres devraient étudier les risques potentiels que représente l'affichage ou l'inclusion de commentaires – qui pourraient être considérés comme des témoignages dans certaines circonstances – de clients et d'autres personnes. Voyez le scénario suivant :

**Un membre de l'Ordre a décidé d'afficher son profil sur LinkedIn. Elle a reçu un avis disant que son profil n'était complet qu'à 80 %, et qu'elle pourrait l'améliorer en obtenant des « recommandations » d'autres personnes. Alors que le membre pouvait voir les avantages de compléter son profil conformément aux recommandations du site, elle avait quelques hésitations au sujet de qui pourrait voir ces recommandations, et de savoir si cela serait acceptable selon la perspective de l'Ordre.**

Le principe VII : Publicité indique que les membres peuvent faire connaître leurs services par le biais de « ... déclarations publiques, d'annonces publicitaires, de publicités dans les médias et d'activités promotionnelles » à condition que ces informations « ...ne comportent aucun parrainage ni aucun témoignage<sup>11</sup> ». Malgré leur efficacité comme outils promotionnels, les témoignages ne sont pas permis par les

8 Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition 2008, Principe V, Confidentialité, Interprétation 5.1

9 Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition 2008, Principe V, Confidentialité, Interprétation 5.2

10 Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition 2008, Principe V, Confidentialité, Interprétation 5.3.6

## Notes sur la pratique : Les médias sociaux et la pratique – Protection de la vie privée et professionnalisme dans un monde virtuel – LISE BETTERIDGE, MSS, TSI, DIRECTRICE DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

Normes d'exercice. Les témoignages peuvent créer une sorte de relations duelles selon lesquelles les clients peuvent croire qu'ils ont une relation différente avec le membre en raison du soutien qu'ils lui ont accordé. Les membres « font la distinction entre leurs besoins et intérêts personnels et ceux de leurs clients afin de veiller, dans le cadre de leurs relations professionnelles, à placer les besoins et intérêts de leurs clients au premier plan<sup>12</sup> ».

Les témoignages ont tendance à être associés aux entreprises privées dont le but est de vendre un produit ou un service, plutôt qu'à des services professionnels. Par ailleurs, les témoignages pourraient ne pas aider les particuliers à faire de bons choix au sujet du professionnel avec qui ils veulent travailler.

Les membres devraient examiner si les « recommandations » sur LinkedIn ou autres commentaires en ligne devraient être considérés comme des témoignages. Ils pourraient aussi vouloir examiner qui regardera les commentaires et dans quel but. Selon une perspective de protection du public, la perte du contrôle de l'information une fois qu'elle est affichée en ligne est l'un des plus importants défis que pose l'usage des médias sociaux. Les membres doivent recourir à leurs connaissances et à leur jugement professionnel pour considérer les risques potentiels et la manière d'en tenir compte.

Le présent article a abordé certaines des questions professionnelles et éthiques que soulèvent les médias sociaux. Comme cette technologie continue d'évoluer et d'influer sur nos vies et notre pratique, les membres devront veiller à être suffisamment informés sur la manière de les utiliser efficacement et de façon appropriée, dans l'intérêt véritable de leurs clients.

*Pour plus d'informations, veuillez communiquer avec Lise Betteridge, MSS, TSI, directrice de la pratique professionnelle, au 416 972-9882 ou au 1 877 828-9380, poste 225, ou par courriel à : [lbetteridge@ocswssw.org](mailto:lbetteridge@ocswssw.org).*

« En étant inscrit à l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario, je deviens membre d'une communauté **professionnelle** consacrée à l'excellence dans mon domaine. Je suis un travailleur social inscrit. »

– ZHIGUANG ZHANG, TSI



11 Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition 2008, Principe VII, Publicité, interprétation 7.1.4

12 Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition 2008, Principe I, Relations envers les clients, interprétation 1.6

## Nouveaux membres du Conseil pour 2011 - 2012

### LISA BARAZZUTTI – MEMBRE DU PUBLIC

Lisa est avocate et exerce le droit commun à Timmins en Ontario; elle exerce principalement dans le domaine du droit de la famille, qui comprend entre autres la législation relative à la protection de l'enfance. Elle est également membre du conseil de la société protectrice des animaux de Timmins et du district, et des Services d'assistance immédiate et d'aiguillage pour les victimes. Lisa a été nommée au Conseil de l'OTSTTSO à titre de membre du public en décembre 2001.

### 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 chef de service, 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, CCADC, exerce dans le domaine de la santé mentale et de la toxicomanie. Il remplit actuellement un troisième mandat de président du conseil 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 Center* à Toronto et auprès du programme de réponse d'urgence du *Saint Elizabeth Health Care*. Il donne également des cours de formation, des séminaires et des ateliers à divers organismes. Il a été élu au Conseil en mai 2008.

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

Irene Comfort a été conseillère en intervention d'urgence pour enfants et adolescents auprès des Services aux enfants et aux jeunes de Niagara pendant 13 ans. En 2010, elle a été élue membre sans affectation particulière du conseil du *Crisis Workers Society of Ontario* (organisme ontarien de travailleurs en intervention d'urgence) où elle 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.

### JACK DONEGANI – ÉLU À TITRE DE TECHNICIEN EN TRAVAIL SOCIAL

Jack, directeur général retraité du gouvernement du Canada, est un conseiller agréé en services sur l'alcoolisme et la toxicomanie. Jack est titulaire d'une MSc en physique et d'une MBA en administration publique. Il est actuellement employé à *Serenity House Inc.* à Ottawa et est chef d'équipe auprès des Services aux victimes d'Ottawa (appelé aussi VCARS) à titre bénévole. Il a également été membre du comité consultatif sur l'accessibilité de la Ville d'Ottawa. Jack a été élu au Conseil en mai 2007 puis réélu en 2010.

### DIANE DUMAIS – ÉLUE À TITRE DE TECHNICIENNE EN TRAVAIL SOCIAL

Diane est employée au Jubilee Centre à Timmins depuis plus de 20 ans, dont 12 à titre de conseillère en toxicomanie et 9 à titre de superviseuse clinique (gestion). Elle détient un diplôme de technicienne en travail social ainsi qu'un diplôme du programme Conseiller/conseillère en matière de consommation de drogues et d'alcool du *Northern College of Applied Arts and Technology* (collège d'arts appliqués et de technologie). Elle est également membre du comité des services à la personne et de la justice et du comité de la santé mentale et des dépendances du district de Cochrane. Diane a été élue au Conseil en mai 2010.

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

Rose-Marie est chef de la pratique professionnelle au *Ontario Shores Centre for Mental Health Sciences* (centre de sciences de la santé mentale), où elle travaille dans de nombreuses cliniques. Elle a acquis une vaste expérience dans la recherche, la médecine légale et la politique sur la santé mentale communautaire au ministère des Services sociaux et communautaires. Elle intervient à la faculté de travail social Factor Inwentash de l'Université de Toronto et se dit fière de rester active au sein de nombreux organismes regroupant des citoyens ordinaires et d'être une ardente défenseuse de la justice sociale. Rose-Marie a été élue au Conseil en 2011.

## Nouveaux membres du Conseil pour 2011 - 2012

### **ANITA GUPTA** – MEMBRE DU PUBLIC

Anita est un chef de file communautaire et est reconnue pour son esprit d'entreprise, son intégrité et son dévouement. En 2010, Anita a été choisie par la chambre de commerce indo-canadienne comme Entrepreneure de l'année. En 2009, Anita a remporté le prix canadien de l'entrepreneuriat féminin de la RBC. Ayant 25 ans d'expérience dans le secteur des affaires et des entreprises, elle possède de vastes connaissances en gouvernance d'entreprise. Anita est récemment devenue membre du conseil de la *Sunnybrook Foundation* et du *Empire Club of Canada*.

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

Thamo Hurly a obtenu son diplôme du programme de techniques de travail social du Sheridan College en 2005. Depuis cette date, elle a essentiellement passé sa carrière à travailler avec les enfants, les jeunes à risque et leur famille. Son travail a été varié et a comporté : l'emploi des jeunes, le traitement à demeure pour les jeunes, l'accès supervisé aux loisirs communautaires. À l'heure actuelle, Thamo fournit des services de gestion de cas aux jeunes au sein d'un programme de traitement à demeure en milieu ouvert. Elle est devenue membre du Conseil de l'Ordre en 2010.

### **MUKESH KOWLESSAR** – ÉLU À TITRE DE TECHNICIEN EN TRAVAIL SOCIAL

Élu en 2000 au premier Conseil élu de l'Ordre, Mukesh Kowlessar exerce dans le domaine des techniques de travail social depuis plus de 25 ans. Diplômé du Fanshawe College (Collège d'arts appliqués et de technologie), Mukesh est également titulaire d'un certificat en Mode alternatif de règlement de conflits (MARC) et d'un diplôme en gestion des cadres de la *Richard Ivey School of Business*. Mukesh occupe un poste de cadre supérieur auprès des Services communautaires de la ville de London et il travaille actuellement au projet de modernisation des solutions en services sociaux du ministère des Services sociaux et communautaires. Il a été chef de l'équipe de gestion des secours d'urgence de la ville de London; il est membre de l'Association des services sociaux des municipalités de l'Ontario (ASSMO) et a travaillé auprès de nombreux comités provinciaux et municipaux. Élu président de l'Ordre en 2009, Mukesh est le premier technicien en travail social à occuper ce poste.

### **KIMBERLEY LEWIS** – ÉLUE À TITRE DE TECHNICIENNE EN TRAVAIL SOCIAL

Kimberley est diplômée du programme de techniques de travail social du Seneca College (collège d'arts appliqués et de technologie). Kimberley est actuellement inscrite au programme de BBS d'éducation à distance de l'Université du Manitoba. Elle travaille comme professionnelle de première ligne dans le secteur des services sociaux depuis 1999 et est à l'heure actuelle spécialiste au service d'accueil central et coordonnatrice d'ÉCBO auprès de l'Association canadienne pour la santé mentale, région de York et de Simcoe-Sud. Kimberley a été élue au Conseil de l'Ordre en mai 2008.

### **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 de *Scarborough Grace Hospital*, de l'Association des hôpitaux de l'Ontario (exécutif régional), du *Canadian Memorial Chiropractic College* et de la Fondation de psychologie du Canada. Norman a été nommé au Conseil en juin 2005.

### **ANN-MARIE O'BRIEN** – ÉLUE À TITRE DE TRAVAILLEUSE SOCIALE

Ann-Marie O'Brien est travailleuse sociale clinique au Centre de santé mentale Royal Ottawa où elle exerce depuis plus de 20 ans. Elle est à l'heure actuelle chef de projet pour le développement de la santé mentale des femmes. Elle est professeure auxiliaire à l'école de travail social de l'Université Carleton et ancien membre du comité consultatif des normes d'accessibilité relevant de la ministre Madeleine Meilleur. Ann-Marie a été élue au Conseil en mai 2010.

### **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, directrice du Centre de formation continue de l'Université McMaster, et coordonnatrice, recherche institutionnelle et évaluation de l'Université Athabasca.

## Nouveaux membres du Conseil pour 2011 - 2012

Elle a obtenu son BA spécialisé en psychologie de l'Université Dalhousie et son doctorat en psychopédagogie de l'Université de l'Alberta. Lily a été nommée au Conseil en septembre 2008.

### **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'échelon communautaire, elle a occupé entre autres les fonctions suivantes : membre 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 communautés locales.

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

Sophia Ruddock a été appelée au Barreau de l'Ontario en 1995 et compte plus de 15 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 de l'Association des infirmières et infirmiers de l'Ontario, spécialisée dans la réglementation professionnelle.

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

Depuis 2007, Robert Thompson exerce en pratique privée et comme conseiller en gestion. Antérieurement, il a été directeur exécutif de *W.W. Creighton Youth Services* pendant plus de 15 ans et avant cette période il a occupé divers postes de direction auprès des services d'aide sociale à l'enfance et du ministère des Services sociaux et communautaires. Robert est très actif au sein de la Fondation de l'aide à l'enfance du district de Thunder Bay. Il a été élu au Conseil en mai 2010.

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

Beatrice Traub-Werner est directrice de l'éducation de TAPE – Services éducatifs à Toronto. Après avoir obtenu sa maîtrise en travail social de l'Université de Toronto, Beatrice a été 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.

### **HENDRIK (HENK) VAN DOOREN** – ÉLU À TITRE DE TRAVAILLEUR SOCIAL

Henk Van Dooren est employé à titre de conseiller en santé mentale auprès de l'équipe de santé familiale de Hamilton et professeur adjoint du département de psychiatrie et de neurosciences de l'Université McMaster. Il est président de la planification et de la prévention de la santé communautaire au sein du programme des sciences du comportement du département des sciences de la santé de McMaster. Henk a été élu au Conseil de l'Ordre en mai 2009.

### **RITA WILTSIE** – ÉLUE À TITRE DE TRAVAILLEUSE SOCIALE

Rita est à l'heure actuelle directrice du programme de psychose au Centre régional de soins de santé mentale, St. Thomas/London. Elle exerce le travail social depuis plus de dix ans et est spécialisée en santé mentale des adultes. Rita est titulaire d'un baccalauréat en travail social et d'une maîtrise en éducation, psychologie de l'orientation, de l'Université Western Ontario. Rita a été élue au Conseil en mai 2010.

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

Angela Yenssen travaille actuellement à temps partiel au Réseau pour la prévention des mauvais traitements des adultes de Dufferin et exerce également à temps partiel en pratique privée, apportant un soutien familial aux divers foyers de soins de longue durée de la région de Waterloo et aux clients de la Société Alzheimer du comté de Dufferin. Elle a obtenu une maîtrise en travail social de l'Université Wilfrid Laurier et une maîtrise en politique publique, administration et droit, à l'Université York. Angela a été élue au Conseil en mai 2009.

# Tirez le maximum de votre PMC

**V**otre inscription à l'Ordre indique au public que vous êtes professionnel, respectueux de l'éthique, qualifié et responsable; c'est ce qu'atteste votre participation au Programme de maintien de la compétence (PMC). La *Grille d'autoévaluation et le Programme de perfectionnement professionnel* fournissent une occasion précieuse de réfléchir à votre pratique, de reconnaître vos points forts, et d'identifier les domaines dans lesquels vous devez encore vous perfectionner.

Tout le monde est aux prises avec un emploi du temps surchargé, et le PMC pourrait sembler venir s'ajouter à une liste déjà interminable. En planifiant à l'avance, en examinant les exigences en termes de temps, et en tenant compte de vos préférences personnelles et de votre style d'apprentissage, cela pourrait vous aider à répondre aux exigences de ce programme obligatoire et à faire en sorte que cela soit une opportunité plutôt qu'un fardeau. Voici quelques idées que certains membres ont trouvé utiles pour remplir leur PMC :

## FAITES TOUTES LES ACTIVITÉS, MÊME SI ELLES SONT OPTIONNELLES

Alors que la *Feuille de travail du PMC* est optionnelle, elle peut représenter un tremplin utile pour le reste du programme. Cela pourrait être une bonne idée d'inclure une copie de votre description d'emploi ici. Celle-ci peut révéler de nombreuses choses : les contraintes financières, la restructuration et la réorganisation sont autant de situations qui peuvent avoir des répercussions sur votre pratique, à la fois sur le plan positif et négatif. En réfléchissant à ces questions, vous pourriez vous diriger vers de nouveaux domaines d'apprentissage qui sont requis pour exercer avec efficacité, ou même pour changer l'orientation de votre pratique.

## FAITES-LE AVEC UNE OU UN COLLÈGUE

Certains membres ont choisi de remplir une partie de leur PMC

avec un collègue ou un groupe. Cette approche leur permet de donner et de recevoir des réactions, et d'entraîner l'apprentissage de nouvelles matières. Alors que tous les membres de l'Ordre sont responsables de leur propre PMC, certains membres tirent parti d'une approche plus interactive. Le fait de remplir la *Grille d'autoévaluation* en ayant les réactions des autres – pairs, collègues, superviseur ou chef de service – peut s'avérer un moyen efficace d'éviter de faire abstraction des angles morts en ce qui concerne votre pratique et votre autoévaluation.

## FIXEZ-VOUS UN RENDEZ-VOUS

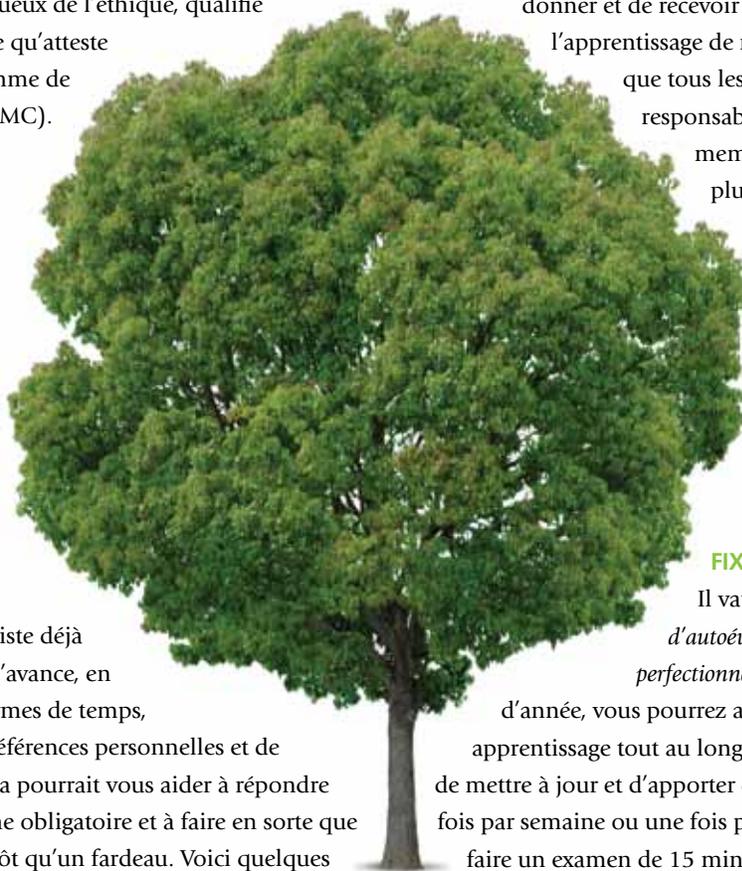
Il vaut mieux remplir la *Grille d'autoévaluation et le Programme de perfectionnement professionnel* en début d'année, vous pourrez ainsi vous concentrer sur votre apprentissage tout au long de l'année. Il pourrait être utile de mettre à jour et d'apporter des ajouts à votre PMC une fois par semaine ou une fois par mois. En vous engageant à faire un examen de 15 minutes toutes les semaines, vous serez assuré d'être bien préparé au moment de faire votre Déclaration annuelle de participation au PMC.

## ATTRIBUEZ-VOUS LE MÉRITE

Souvent les membres de l'Ordre accomplissent beaucoup plus que ce dont ils se souviennent au moment de remplir leur PMC juste avant la période de renouvellement annuel. Même ceux qui travaillent sur le PMC toute l'année peuvent minimiser ou oublier certaines de leurs activités d'apprentissage. Vous pourriez essayer de transférer des éléments de votre agenda à votre PMC à la fin de chaque semaine. Ces éléments pourraient inclure la préparation de réunions (un examen des lois ou documents pertinents, par exemple), des présentations, de l'enseignement formel et informel, l'orientation/la supervision de nouveaux membres ou d'étudiants, et beaucoup d'autres choses.

## UTILISEZ LA TECHNOLOGIE

Téléchargez une copie des documents du PMC à partir du site Web et ouvrez un fichier électronique où vous consignerez les



# Tirez le maximum de votre PMC



[www.ocsussw.org](http://www.ocsussw.org)

preuves de vos activités d'apprentissage. Cela vous facilitera la tâche et vous permettra de rester au courant de vos expériences d'apprentissage. Lorsque vous avez lu un article, visité un site Web ou participé à un webinar, n'oubliez pas de noter cette activité dans votre *Programme de perfectionnement professionnel* ou de l'inscrire dans votre fichier d'activités électronique. Si vous avez créé une présentation en PowerPoint, par exemple, vous pourriez choisir d'en sauvegarder une copie pour référence future; vous pourriez même télécharger un Podcast ou balado que vous pourriez trouver utile. Un grand nombre de sites Web d'établissements d'enseignement et d'organismes gouvernementaux offrent maintenant gratuitement une plus grande sélection de possibilités d'apprentissage en ligne. Si vous choisissez de remplir le PMC électroniquement, assurez-vous de conserver les documents sur votre propre ordinateur et d'en faire des copies!

## N'OUBLIEZ PAS...

Qu'il s'agisse ou non de votre première expérience avec le PMC, vous pourriez encore profiter d'un examen du *Guide d'instructions* et de la webémission sur le PMC, qui sont disponibles sur le site Web de l'Ordre à [www.ocsussw.org](http://www.ocsussw.org). Vous pouvez aussi vous adresser au service de la pratique professionnelle si vous avez besoin d'assistance.

« Grâce à mes études spécialisées et à mon programme d'apprentissage continu, je suis **qualifiée** pour fournir d'excellents soins à mes clients. Je suis une travailleuse sociale inscrite. »

– PATRICIA WILLIAMS, TSI

Le Programme de maintien de la compétence (PMC) a été lancé en avril 2009. C'est l'un des moyens selon lequel l'Ordre remplit son mandat de protection du public. Le programme fait la promotion de l'assurance de la qualité en ce qui concerne l'exercice du travail social et des techniques de travail social et encourage les membres à viser l'excellence et à améliorer leur pratique de manière continue.

*Pour plus d'information ou d'assistance, veuillez visiter le site Web de l'Ordre à [www.ocsussw.org](http://www.ocsussw.org) ou contacter le service de la pratique professionnelle à [ccp@ocsussw.org](mailto:ccp@ocsussw.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 Yvonne Armstrong, directrice des communications, à [yarmstrong@ocswssw.org](mailto:yarmstrong@ocswssw.org). Nous ne publierons pas toutes les questions dans les prochains numéros de *Perspective*, mais nous répondrons à toutes.

**La lettre qui suit est une lettre adressée au service des plaintes par un membre de l'Ordre qui a désiré faire part de son expérience au sujet du processus de plaintes de l'Ordre.**

Mme Zagdanski,  
Directrice, plaintes et discipline

Il y a un certain nombre d'années, alors que j'étais employée par un petit organisme, l'OTSTTSO m'a informée qu'un client avait déposé une plainte contre moi. Les détails de la plainte ne sont pas pertinents à l'heure actuelle, mais je dois faire remarquer qu'en fin de compte la plainte a été rejetée. Étant donné que tout cela s'est déroulé il y a un certain temps, à titre de membre de l'Ordre, j'aimerais faire part de mon expérience du processus de plaintes. La manière la plus exacte de définir cette expérience serait de dire qu'elle a été « aigre-douce » : « aigre », en raison du traumatisme qu'elle a entraîné, et « douce » en raison des résultats et des apprentissages inattendus.

Je me souviens du jour où j'ai reçu le paquet de l'Ordre envoyé par courrier recommandé m'informant de la plainte – c'est le jour où le cauchemar a commencé. J'étais sous l'effet du choc, confuse, j'avais peur de l'inconnu, j'étais angoissée et je me sentais dépassée par un processus que je ne connaissais pas. Et s'ajoutait à cela la personnalité de la plaignante, sa détermination à faire en sorte que « je perde mon permis et que je ne puisse plus jamais exercer le travail social – et cela était pour le moins effrayant. En outre, le fait que le processus ait pris, du début à la fin, un an et demi, m'a semblé « une éternité à vivre dans une situation incertaine et extrêmement stressante ». Lorsque l'Ordre m'a informée que la plainte avait été rejetée, j'ai ressenti une sorte d'anti-climax.

Pendant cette période de stress extrême, j'ai eu besoin de contacter l'Ordre à plusieurs reprises afin de chercher à clarifier le processus et des questions connexes. Lors de mon premier appel à l'Ordre,

j'ai parlé à Mme Kokolakis, administratrice, plaintes et discipline. J'ai été frappée du fait qu'elle m'a toujours traitée avec gentillesse, respect et cependant d'une manière tout à fait professionnelle; cela m'a surpris alors que je pensais me trouver sur la « Liste des personnes les plus recherchées ». Au cours du processus, j'ai également eu l'occasion de vous appeler et de vous parler pour obtenir plus de clarifications, et j'ai été frappée par votre serviabilité et le temps que vous avez pris pour m'expliquer certaines questions au sujet du processus de plaintes.

Au moment d'entamer ce processus de plaintes, je ne me rendais pas compte qu'à un moment donné, je ferais le point et prendrais conscience qu'en plus de l'immense stress, l'expérience m'apporterait des résultats positifs et serait un apprentissage inattendu. J'ai par exemple profité de cette expérience pour examiner à nouveau intégralement le « Code de déontologie et les Normes d'exercice du travail social », et ce « cours de recyclage » m'a aidée à devenir encore plus consciente du fait que ces documents pouvaient me servir de guide dans ma pratique – et cela ne peut être qu'un avantage pour les clients que je sers, ainsi que pour moi-même. Deuxièmement, cela m'a fait prendre davantage conscience de l'extrême importance d'avoir une documentation appropriée et attentive dans mon travail avec les clients et leurs familles, alors que l'on a tendance, surtout lorsque l'on est très occupé, à documenter seulement pour la forme. Une autre leçon positive et inattendue tirée de l'expérience m'a été donnée par l'avocat que j'ai engagé pour qu'il m'aide à me défendre. Comme il avait de l'expertise et de l'expérience des deux côtés d'une plainte déposée auprès de l'Ordre, soit pour défendre un professionnel, soit pour déposer une plainte contre quelqu'un, j'ai tiré de cette expérience des connaissances et de la sagesse

# Tableau d'affichage

que je ne possédais pas auparavant. Ses conseils, ses directives et sa sagesse m'ont permis de mieux comprendre le rôle, l'importance et la signification de l'Ordre, et en même temps de mieux comprendre « mes droits et mes obligations » en tant que membre de l'Ordre. Depuis cette expérience, j'entreprends moi-même et plus régulièrement un « auto-examen/examen par les pairs » de ma pratique, ce qui aidé à développer chez moi une plus grande prise de conscience personnelle et professionnelle. Enfin, mais tout aussi important, j'ai bénéficié du soutien continu, de la validation et de l'encouragement que m'ont apportés mes amis, ma famille, mes collègues et mon chef de service – tout cela m'a véritablement aidée à surmonter cette épreuve.

En conclusion, je voudrais dire que je souhaite sincèrement qu'aucune autre travailleuse et qu'aucun autre travailleur social ne passe par un tel processus de plaintes, cependant, je sais que cela n'est pas réaliste dans le monde d'aujourd'hui. Je pense que la réalité pour chacun d'entre nous n'est pas de savoir « si une plainte sera déposée contre nous, mais quand ». J'espère que ma lettre pourra aider d'autres travailleuses/travailleurs sociaux qui se trouvent actuellement en plein milieu d'un processus de plaintes, ou qui auront à faire face à une plainte à l'avenir.

## 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.

## 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 Trudy Langas : [tlangas@ocswssw.org](mailto:tlangas@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 Trudy Langas : [tlangas@ocswssw.org](mailto:tlangas@ocswssw.org). Veuillez consulter le site Web de l'Ordre pour connaître la date et l'heure des prochaines réunions.





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

## 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 communauté.

*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.

## Éditeur :

Yvonne Armstrong

## Conception graphique :

LAM Marketing & Design  
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).**



**Sources mixtes**  
Groupe de produits issu de forêts bien gérées, de sources contrôlées et de bois ou fibres recyclés  
www.fsc.org Cert no. SW-COC-002999  
© 1996 Forest Stewardship Council

## 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)

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

### Bureau de la registrateur

#### Glenda McDonald

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

#### Pamela Blake

*Registrateur adjointe*  
Poste 205 ou courriel : [pblake@ocswssw.org](mailto:pblake@ocswssw.org)

#### Trudy Langas

*Adjointe de direction*  
Poste 219 ou courriel : [tlangas@ocswssw.org](mailto:tlangas@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

#### 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)

#### 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)

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

#### Frances Ma

*Adjointe à l'inscription*

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

### Services aux membres/ Administration

#### Lynda Belouin

*Chef de bureau (bilingue)*  
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)

#### Barbara Feller

*Adjointe à l'information*

#### Dolores Bautista

*Adjointe à l'information*

**S'adresser à Lynda, Anne, Barbara ou Dolores 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)**

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

### Plaintes et Discipline

#### Marlene Zagdanski

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

#### Lisa Loiselle

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

#### Anastasia Kokolakis

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

**S'adresser à Marlene, Lisa ou Anastasia pour toutes**

**questions relatives aux plaintes, à la discipline et aux rapports obligatoires.**

### Finances

#### Eva Yueh

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

### Communications

#### Yvonne Armstrong

*Directrice des communications*  
Poste 220 ou courriel : [yarmstrong@ocswssw.org](mailto:yarmstrong@ocswssw.org)

#### Jolinne Kearns

*Coordonnatrice des communications*  
Poste 415 ou courriel : [jkearns@ocswssw.org](mailto:jkearns@ocswssw.org)

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

#### Nadira Singh

*Administratrice, Communications et Pratique professionnelle*  
Poste 200 ou courriel : [nsingh@ocswssw.org](mailto:nsingh@ocswssw.org)

### Pratique professionnelle

#### Lise Betteridge

*Directrice*  
Poste 225 ou courriel : [lbetteridge@ocswssw.org](mailto:lbetteridge@ocswssw.org)

#### Ellen Kampf

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

**S'adresser à Lise ou 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*