



## Dispositions relatives à l'emploi du titre et au fait de se faire passer pour une personne ayant un titre

**E**n tant que membres d'un ordre de réglementation ayant pour mission de protéger l'intérêt public, il est important de comprendre les dispositions relatives à l'emploi des titres de techniciens en travail social et de travailleurs sociaux (et autres professions) et au fait de se faire passer pour tels dans la province de l'Ontario.

Les titres et abréviations de titres, souvent utilisés pour transmettre aux autres de l'information au sujet du rôle, des activités ou des caractéristiques professionnelles d'une personne, sont obtenus de diverses sources, comme la formation ou l'éducation, et les titres ou descriptions d'emploi. Cependant, quelle que soit la manière dont ils sont obtenus, en Ontario et, en fait, dans d'autres provinces, de nombreux titres et abréviations de titres sont protégés par la loi. Les titres de « travailleur social » et de « technicien en travail social » sont deux des titres protégés en Ontario par la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social (Loi TSTTS)*, et seules les personnes inscrites à l'Ordre ou membres de l'Ordre sont autorisées à les employer.

Le présent numéro peut paraître quelque peu rébarbatif – mais dans le fonctionnement de l'Ordre, plusieurs autres enjeux et inquiétudes ont été soulevés. Cet article sous forme de questions et réponses vise à aider à identifier et clarifier les questions portant sur l'emploi des titres de travailleurs sociaux et de techniciens en travail social ou sur le fait de se faire passer pour quelqu'un ayant l'un ou l'autre de ces titres.

Il faut remarquer cependant que même si cet article peut aider à identifier et mieux éclaircir les questions concernant l'emploi du titre et le fait de se faire passer pour quelqu'un ayant un titre, il ne prétend pas être un résumé exhaustif des dispositions de la loi pertinentes à ces questions et cet article ne devrait pas remplacer un examen personnel des dispositions pertinentes de la loi. En cas d'écart entre cet article de *Perspective*, d'une part, et la *Loi TSTTS* ou la *Loi sur les*

*professions de la santé réglementées* et les règlements, d'autre part, les lois et les règlements prévaudront.

### Qu'entend-on par « protection du titre »?

Cela signifie qu'en Ontario :

- seules les personnes inscrites à l'Ordre comme membres travailleurs sociaux peuvent employer le titre de « travailleur social » ou de « travailleur social inscrit » ou le titre de « social worker » ou « registered social worker » ou employer une abréviation de l'un ou l'autre de ces titres<sup>1</sup>; et
- seules les personnes inscrites à l'Ordre comme membres techniciens en travail social peuvent employer le titre de « technicien en travail social » ou de « technicien en travail social inscrit » ou le titre de « social service worker » ou de « registered social service worker » ou employer une abréviation de l'un ou l'autre de ces titres.<sup>2</sup>

### Que signifie l'interdiction de « se faire passer pour » ou « se présenter comme » un travailleur social ou un technicien en travail social?

Les personnes qui **ne** sont **pas** inscrites à l'Ordre en tant que membres travailleurs sociaux ou techniciens en travail social ne peuvent pas se présenter au public en laissant entendre qu'elles sont des travailleurs sociaux, des travailleurs sociaux inscrits, des techniciens en travail social, des techniciens en travail social inscrits ou des membres inscrits de l'Ordre.<sup>3</sup>

### Pourquoi est-ce que la « protection du titre » et l'interdiction de « se faire passer pour » ou de « se présenter comme » travailleurs sociaux ou techniciens en travail social sont-elles nécessaires en Ontario?

#### 1. Protection du public/du consommateur

Les consommateurs (les particuliers et les organismes qui

<sup>1</sup> Paragraphe 46(1), *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*.

<sup>2</sup> Paragraphe 47(1), *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*.

<sup>3</sup> Paragraphes 46(2) et 47(2), *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*.

# Dispositions relatives à l'emploi du titre et au fait de se faire passer pour une personne ayant un titre

Suite de la page 1

reçoivent des services de travailleurs sociaux et de techniciens en travail social) ont le droit de savoir qu'ils reçoivent des services de professionnels qui se soumettent à un code de déontologie et à des normes d'exercice, et qui sont compétents dans leur domaine.

Tous les travailleurs sociaux et techniciens en travail social membres de l'Ordre répondent à des exigences en matière de diplômes et autres conditions d'exercice, et sont tenus de se conformer au *Code de déontologie* et aux *Normes d'exercice* de l'Ordre. Les employeurs, clients, collègues et autres professionnels ont le droit de savoir et de s'attendre à ce que quiconque se dit travailleur social ou technicien en travail social est vraiment une personne qui possède les compétences et la formation requises pour exercer la profession et a une obligation de rendre des comptes à l'Ordre.

La protection du titre et l'interdiction de se faire passer pour une personne ayant un titre permettent aux membres du public d'identifier différents fournisseurs de services professionnels. Cela est la pierre angulaire de la protection du public/des consommateurs en matière de réglementation professionnelle, car cela aide les consommateurs/membres du public à faire des choix informés au sujet des fournisseurs de services.

## 2. Confiance du public

Les dispositions relatives à la protection du titre et l'interdiction de se faire passer pour une personne ayant un titre font que le public garde confiance dans les travailleurs sociaux et les techniciens en travail social car il sait qu'il reçoit des services de professionnels qualifiés, compétents et responsables.

### Pourquoi a-t-on besoin en Ontario de ces dispositions de la loi pour les travailleurs sociaux et les techniciens en travail social?

De nombreux établissements emploient des personnes qui fournissent des services en travail social et en techniques de travail social sans exiger que ces personnes soient des membres inscrits de l'Ordre. Ces dispositions contribuent à sensibiliser davantage les employeurs au sujet des personnes qu'ils embauchent et pour quels postes.

### Quelles sont les conséquences du non-respect de ces clauses visant la protection du public?

C'est une infraction provinciale de contrevenir aux

dispositions de la loi relatives à l'emploi du titre et au fait de se faire passer pour une personne ayant un titre. Sur déclaration de culpabilité, une personne est passible d'une amende d'au plus 5 000 \$ à l'égard d'une première infraction et d'une amende d'au plus 10 000 \$ à l'égard d'une infraction subséquente. En outre, aux termes de *Loi TSTTS*, l'Ordre peut obtenir de la Cour une l'ordonnance enjoignant de se conformer.

### Comment les tribunaux ont-ils interprété les dispositions de la loi interdisant de « se faire passer pour » ou de « se présenter comme » des professionnels inscrits?

Généralement, les tribunaux ont adopté une approche objective pour déterminer s'il y avait une infraction consistant à « se faire passer pour ». L'intention de la personne supposée se faire passer pour n'a pas été considérée comme pertinente. Par contre, les tribunaux examinent le comportement entier de la personne pour voir si un membre raisonnable du public déduirait que la personne était un membre inscrit de l'Ordre. Il n'est pas important que les membres de la profession puissent bien comprendre en quoi consistent réellement les qualifications de la personne; en évaluant le comportement, le tribunal examinera comment un profane interpréterait le comportement de la personne.

### Comment l'Ordre apprend-il qu'un particulier ou des particuliers pourraient contrevenir à ces dispositions de la loi?

L'Ordre apprend de tels faits par différents moyens, notamment les rapports rédigés par des membres du public, des membres de l'Ordre et d'autres professionnels, dont certains sont anonymes, ainsi que par des plaintes déposées par écrit par des membres du public, des membres de l'Ordre, des employeurs et d'autres professionnels.

### Comment l'Ordre traite-t-il les particuliers qui pourraient contrevenir à ces dispositions de la loi?

À l'heure actuelle, dans les cas où l'Ordre est capable de repérer les personnes en question, la registrature de l'Ordre écrit à ces personnes, les avertit des dispositions relatives à l'emploi du titre et(ou) au fait de se faire passer pour une personne ayant un titre et des conséquences prévues par la loi en cas d'infraction aux dispositions de la loi, et demande à ces personnes d'informer l'Ordre de la manière dont elles

## Dispositions relatives à l'emploi du titre et au fait de se faire passer pour une personne ayant un titre



entendent corriger leur pratique. À l'avenir, dans des cas appropriés, l'Ordre pourrait introduire une instance pour obtenir une ordonnance enjoignant de se conformer ou pourrait entamer une poursuite pour infraction provinciale.

### **Est-ce que l'Ordre exige que ses membres travailleurs sociaux et techniciens en travail social emploient une abréviation de titre particulière?**

Les membres travailleurs sociaux de l'Ordre doivent employer l'abréviation du titre français TSI ou l'abréviation du titre anglais RSW dans les documents se rapportant à leur exercice du travail social.<sup>4</sup> Les membres techniciens en travail social de l'Ordre doivent employer l'abréviation du titre français TTSTI ou l'abréviation du titre anglais RSSW dans les documents se rapportant à leur exercice des techniques de travail social.<sup>5</sup>

Un membre de l'Ordre qui emploie de manière inappropriée un terme, un titre ou l'abréviation d'un titre en ce qui concerne l'exercice de sa profession<sup>6</sup> ou qui s'abstient de s'identifier comme travailleur social ou technicien en travail social auprès d'un client à qui il fournit des services en travail social ou des services en techniques de travail social<sup>7</sup>, pourrait être considéré avoir commis une faute professionnelle. De même, les membres de l'Ordre ne doivent pas faire de

déclarations inexactes quant à leurs compétences professionnelles, leurs études, leur expérience ou affiliation.<sup>8</sup>

### **Est-ce que l'Ordre considérerait qu'une personne qui n'est pas membre de l'Ordre et qui emploie les abréviations « B.Serv.Soc. » et « M.Serv.Soc. » comme titres professionnels contrevient aux dispositions de la loi relatives au fait de se faire passer pour une personne ayant un titre?**

Alors que de telles personnes ont obtenu leurs B.Serv.Soc. et M.Serv.Soc., elles doivent également considérer leur responsabilité consistant à se présenter, à présenter leurs connaissances, compétences et habiletés d'une manière claire, transparente et exhaustive et en se conformant à la loi ontarienne. Pour parvenir à la transparence et éviter l'information trompeuse ou inexacte, il est essentiel d'examiner les connaissances et attentes générales de l'auditoire qui reçoit l'information. Ainsi, l'Ordre étudie la situation de chaque personne au cas par cas.

Par exemple, l'Ordre étudierait l'établissement dans lequel la personne a fourni le service, la nature de la clientèle

*Suite à la page 4*

<sup>4</sup> Paragraphe 15 (2), Règl. de l'Ont. 383/00 (inscription), pris en application de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*.

<sup>5</sup> Paragraphe 16 (2), Règl. de l'Ont. 383/00 (inscription), pris en application de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*.

<sup>6</sup> Paragraphe 15 de l'article 2, Règl. de l'Ont. 384/00 (faute professionnelle), pris en application de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*.

<sup>7</sup> Paragraphe 16 de l'article 2, Règl. de l'Ont. 384/00 (faute professionnelle), pris en application de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*.

<sup>8</sup> Principe II, Interprétation 2.2.7, *Normes d'exercice de l'OTSTTSO*, première édition, 2000.

# Dispositions relatives à l'emploi du titre et au fait de se faire passer pour une personne ayant un titre

*Suite de la page 3*

desservi par la personne, la nature des services fournis ou offerts, si les clients pensaient que le service était fourni par un membre travailleur social inscrit de l'Ordre, et si un membre raisonnable du public en déduirait que la personne était un membre travailleur social inscrit de l'Ordre.

## **Je suis titulaire d'un doctorat. Puis-je employer le titre de « docteur »?**

En Ontario, en vertu de la *Loi sur les professions de la santé réglementées*, l'emploi du titre de « docteur », d'une variante ou d'une abréviation, **par une personne qui donne ou propose de donner des soins médicaux à des particuliers**; ce titre est réservé aux chiropraticiens, optométristes, médecins, psychologues et dentistes.<sup>9</sup> Toute personne qui contrevient à cette disposition de la *Loi sur les professions de la santé réglementées* commet une infraction provinciale. Les membres de l'Ordre qui sont titulaires d'un doctorat doivent étudier attentivement le but, la clientèle et les services qu'ils donnent ou proposent de donner lorsqu'ils choisissent d'employer ce titre. Les principes d'une représentation claire et appropriée au public s'appliquent également à l'emploi de ce titre réservé.

## **Pourquoi l'Ordre n'insiste-t-il pas pour que quiconque en Ontario fournit des services similaires à ceux des travailleurs sociaux ou des techniciens en travail social devienne membre inscrit de l'Ordre?**

L'Ordre n'a pas de pouvoir juridique ou autre de le faire. Cependant, il a commencé et il continuera à apporter une formation aux membres de l'Ordre, au public et aux employeurs au sujet des dispositions de la loi relatives à l'emploi du titre et au fait de se faire passer pour quelqu'un ayant un titre. De même, l'Ordre continuera à traiter les cas soumis à son attention au sujet de quiconque n'est pas membre inscrit de l'Ordre et qui emploie les titres protégés de « travailleur social », « travailleur social inscrit », « social worker », « registered social worker » ou de « technicien en travail social », « technicien en travail

social inscrit » ou « social service worker », « registered social service worker », ou une abréviation de l'un ou l'autre de ces titres; ou de quiconque, expressément ou implicitement, se présente comme un travailleur social, un technicien en travail social ou un travailleur social inscrit ou un technicien en travail social inscrit ou se fait passer pour l'un ou l'autre.

## **Que devrais-je faire si je crois que quelqu'un emploie abusivement un titre ou se fait passer pour un travailleur social ou un technicien en travail social?**

Vous pouvez en informer par écrit la registrature de l'Ordre en indiquant les raisons de cette opinion. Vous pouvez joindre à votre lettre des copies de tous documents ou autre preuve que vous détenez à l'appui de votre opinion.

Avant de le faire, vous pourriez vouloir vérifier si la personne en question est en fait membre inscrit de l'Ordre. Pour ce faire, vous devez présenter une demande par écrit (par courrier ordinaire, messenger, télécopieur ou courriel). Votre demande doit inclure le nom de la personne en question et suffisamment d'informations pour permettre à l'Ordre de distinguer cette personne de d'autres qui pourraient avoir un nom similaire.

*Pour plus d'informations sur les dispositions relatives à l'emploi du titre et au fait de se faire passer pour une personne ayant un titre, s'adresser à Marlene Zagdanski, directrice des plaintes et de la discipline, au 416-972-9882 ou au 1-877-828-9380, poste 208. Courriel : [mzagdanski@ocswws.org](mailto:mzagdanski@ocswws.org)*

<sup>9</sup> Article 33, *Loi sur les professions de la santé réglementées*.

## MESSAGE DE LA REGISTRATEURE :



GLENDA McDONALD TSI  
REGISTRATEURE

Le 18 décembre 2003 marque un anniversaire important : il y a cinq ans que la *Loi sur le travail social et les techniques de travail social* a reçu la sanction royale. En présentant ce qui était alors un projet de législation, l'Honorable Janet Ecker faisait remarquer que la Loi avait été conçue en partie pour répondre aux préoccupations selon lesquelles « n'importe qui peut accrocher un panneau et utiliser le titre de travailleur social ou de technicien en travail social ». La ministre soulignait également que « ... le projet de législation, s'il était adopté, rehausserait les normes dans ces domaines et garantirait au public des services de meilleure qualité ».

Cinq années plus tard, l'Ordre a fait beaucoup de chemin sur le plan des objectifs recherchés par la loi. Toutefois, les questions relatives à « l'emploi du titre » et au fait de « se faire passer pour » quelqu'un qui a un titre sont parmi les questions les plus souvent posées à l'Ordre. C'est pourquoi, l'article couverture du présent numéro de *Perspective* est consacré aux dispositions de la loi relatives à « l'emploi du titre » et au fait de « se faire passer pour » quelqu'un qui a un titre, et vise à répondre aux questions les plus souvent posées et aux préoccupations les plus souvent exprimées par les membres de l'Ordre, les employeurs et les membres du public.

Les lecteurs devraient noter que beaucoup de choses se sont produites depuis la publication du dernier numéro de *Perspective*. La deuxième assemblée annuelle et réception de l'Ordre se sont tenues le 23 juin au bureau de l'Ordre à Toronto, et les projets sont en cours pour la troisième assemblée annuelle et réception; ne manquez pas les mises à jour à ce sujet. Un nouveau Bureau a été élu le 27 octobre lors de la réunion du Conseil de l'Ordre; une liste des nouveaux membres du Conseil se trouve à la page 8 du présent numéro, ainsi que sur notre site Web, qui est constamment mis à jour.

Parmi les autres questions d'intérêt à être abordées dans le présent numéro de *Perspective*, on notera : la publication de la première décision du comité de discipline de l'Ordre, un article sur la constitution en société professionnelle et un autre sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE). Bonne lecture et restez informés. Et comme toujours, vos réactions à ce bulletin et à toute autre initiative de l'Ordre sont toujours les bienvenues.



## MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE :



DIANE THOMPSON  
PRÉSIDENTE

**J**e suis très heureuse de vous informer que lors de sa réunion du 27 octobre 2003, le Conseil de l'Ordre m'a réélue pour un deuxième mandat de présidente du Conseil. J'aimerais remercier les membres du Conseil de leur soutien continu et de la confiance qu'il accorde à mon leadership.

L'année écoulée a présenté à l'Ordre un certain nombre de défis concernant son aptitude à exercer ses activités habituelles. L'épidémie de SRAS en Ontario et deux démissions de membres du Conseil ont causé l'annulation de réunions. Malgré ces délais, les comités et les groupes de travail ont continué à se réunir et à travailler, en ayant recours aux téléconférences et autres moyens de communication électronique pendant cette période.

Lors des élections l'an dernier, j'ai pris trois engagements envers le Conseil. Tout d'abord, l'élaboration d'un plan de travail stratégique détaillé établissant des calendriers et plans de travail. Cela a été réalisé et approuvé par le Conseil. Deuxièmement, une augmentation des effectifs dans leur ensemble de 20 pour cent et une augmentation des membres techniciens en travail social de 10 pour cent. Les effectifs dans leur ensemble n'ont augmenté que de 10 pour cent, mais compte tenu des demandes en cours, il y a de fortes chances que l'objectif de 20 pour cent soit atteint. Les membres techniciens en travail social ont augmenté de 20 pour cent, ce qui nous a permis de doubler notre objectif de 10 pour cent et ce chiffre risque également de s'élever. Troisièmement, j'ai promis de soumettre au Conseil en octobre un plan de communications global. Il a été soumis à temps et approuvé par le Conseil. Nous travaillons à la mise en application des éléments de ce plan et, au cours de la nouvelle année, les membres ainsi que le public devraient bénéficier de nouvelles initiatives en termes de communications.

Mon second mandat de présidente pour 2003-2004 misera sur les réalisations de mon premier mandat, en se concentrant sur une plus grande communication et de meilleurs processus pour rendre des comptes. À l'heure actuelle, des changements sont apportés pour accroître et améliorer la communication entre le Bureau et les membres du Conseil afin de parvenir à plus d'efficacité et d'efficience. En ce qui concerne notre responsabilité de rendre des comptes à la collectivité dans son ensemble, c'est-à-dire nos membres, les intervenants et le public, la récente consultation que nous avons entreprise sur les Normes d'exercice a été une précieuse occasion d'obtenir des réactions. Un rapport détaillé de la consultation se trouve à la page 14 du présent numéro de *Perspective*. En outre, une priorité immédiate pour moi consiste à accélérer la mise au point de brochures qui seront distribuées à notre collectivité au sujet du travail de l'Ordre.

En conclusion, j'aimerais remercier les membres du Conseil de leur appui et de leur engagement envers la mission, la vision et les valeurs de l'Ordre. J'aimerais également remercier les membres du personnel pour le précieux soutien qu'ils apportent aux comités et groupes de travail du Conseil alors que nous travaillons tous ensemble à remplir notre principal mandat qui est de servir et de protéger l'intérêt public.

# Présentation du nouveau Conseil et des nouveaux comités pour 2004

## Conseil 2004

Le Conseil comprend 21 personnes représentant équitablement le public, les techniciens en travail social et les travailleurs sociaux. Les membres du présent Conseil sont :

Lisa Barazzutti	Membre du public	Timmins	Beverlee McIntosh	TSI	Ottawa
Rachel Birnbaum	TSI	Toronto	Sue-Ellen Merritt	TTSI	Port Colborne
Mary Ciotti	TSI	Hamilton	Jai Mills	TTSI	Richmond Hill
Gary Cockman	TTSI	Port Franks	Marianne M. Park	Membre du public	Woodstock
Roman Delicart	TTSI	Kitchener	John Pretti	TSI	London
Zita Devan	Membre du public	Lindsay	Judy Shanks	TTSI	Timmins
Anita Gupta	Membre du public	Toronto	Diane Thompson	Membre du public	Moose Creek
Shelley Hale	TTSI	Ottawa	Joanne Turner	TSI	Waterloo
Muriel Hill	Membre du public	London	John Vanderhoeven	TSI	Toronto
Kevin Kennedy	TTSI	Newmarket	Marco Ventola	Membre du public	Oakville
Michael Kopot	TSI	Thunder Bay			

## Le bureau :

### Présidente

Diane Thompson, *membre du public*

### Première vice-présidente

Sue-Ellen Merritt, *TTSI*

### Deuxième vice-présidente

Mary Ciotti, *TSI*

### 4<sup>e</sup> membre du bureau

Kevin Kennedy, *TTSI*

### 5<sup>e</sup> membre du bureau

Joanne Turner, *TSI*

### 6<sup>e</sup> membre du bureau

Marianne M. Park, *membre du public*

## Comité des plaintes

Judy Shanks, *TTSI (présidente)*

Gary Cockman, *TTSI*

Joe Fecht, *TSI (non membre du Conseil)*

Anita Gupta, *membre du public*

Muriel Hill, *membre du public*

John Vanderhoeven, *TSI*

## Comité d'appel des inscriptions

John Pretti, *TSI (président)*

Roman Delicart, *TTSI*

Kevin Kennedy, *TTSI*

Marianne Park, *membre du public*

Judith Tremblay, *TSI*

(non membre du Conseil)

Marco Ventola, *membre du public*

## Comité de discipline

Zita Devan, *membre du public*

(présidente)

Lisa Barazzutti, *membre du public*

Rachel Birnbaum, *TSI*

Shelley Hale, *TTSI*

Paula Klein, *TSI*

(non membre du Conseil)

Jai Mills, *TTSI*

## Comité d'aptitude professionnelle

Jai Mills, *TTSI (présidente)*

Zita Devan, *membre du public*

Suzanne Hainer, *TTSI*

(non membre du Conseil)

Michael Kopot, *TSI*

Beverlee McIntosh, *TSI*

Marco Ventola, *membre du public*

## Comité des normes d'exercice

Shelley Hale, *TTSI (présidente)*

Lisa Barazzutti, *membre du public*

Rachel Birnbaum, *TSI*

Suzanne Hainer, *TTSI*

(non membre du Conseil)

Elaine Heckbert, *TSI*

(non membre du Conseil)

John Newman, *TTSI*

(non membre du Conseil)

Beverlee McIntosh, *TSI*

Sue-Ellen Merritt, *TTSI*

Marianne M. Park, *membre du public*

John Vanderhoeven, *TSI*

Suite à la page 8

## Présentation du nouveau Conseil et des nouveaux comités pour 2004

*Suite de la page 7*

### Comité des candidatures

Anita Gupta, *membre du public*

(**présidente**)

Muriel Hill, *membre du public*

Michael Kopot, *TSI*

Beverlee McIntosh, *TSI*

Jai Mills, *TTSI*

Judy Shanks, *TTSI*

### Comité des élections

Kevin Kennedy, *TTSI (président)*

Rachel Birnbaum, *TSI*

Mary Ciotti, *TSI*

Zita Devan, *membre du public*

Jai Mills, *TSI*

### Comité des sociétés professionnelles

Rachel Birnbaum, *TSI (présidente)*

Gary Cockman, *TTSI*

Zita Devan, *membre du public*



Depuis le dernier numéro de *Perspective*, l'Ordre a reçu plusieurs rapports de membres indiquant que les travailleurs sociaux et les techniciens en travail social ne figuraient pas sur la liste des répondants qualifiés sur les demandes de certificats de naissance, et que par conséquent celles-ci se trouvaient rejetées.

L'Ordre a informé le ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance que la question devrait être portée à l'attention de la sous-registraire générale au ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises (MSCE).

La sous-registraire générale a confirmé que les formulaires de demande n'ont pas encore été mis à jour pour inclure les travailleurs sociaux et les techniciens en travail social dans la liste des répondants. Cependant, elle a confirmé que les membres de l'Ordre, travailleurs sociaux inscrits et techniciens en travail social inscrits, sont habilités à signer les demandes de certificats de naissance à titre de répondants. Selon le formulaire de Demande de certificat de naissance :

Les personnes décrites dans la présente section [page 3 du formulaire de demande] sont autorisées à agir comme **répondants** aux fins de l'article 45.1 de la *Loi sur les statistiques de l'état civil* :

Citoyens canadiens qui connaissent le demandeur depuis au moins deux ans et **qui exercent l'une des professions suivantes et sont membres en règle** d'un organisme de réglementation provincial établi par la loi pour régir l'une des professions suivantes :

- i. Chiropraticien, dentiste, sage-femme, infirmier, optométriste, pharmacien, médecin, chirurgien, psychologue ou vétérinaire
- ii. Avocat
- iii. Comptable
- iv. Ingénieur
- v. Travailleur social ou technicien en travail social
- vi. Enseignant d'une école primaire ou secondaire

*Pour plus d'informations, consulter en ligne le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises, site [www.cbs.gov.on.ca](http://www.cbs.gov.on.ca), ou composer le 1-800-461-2156 (appels de l'Ontario) ou le 416-325-8305 (appels de la région où l'indicatif régional est le 416 et de l'extérieur de l'Ontario).*



# Sommaire de la décision du comité de discipline

**L**e présent sommaire de la décision du comité de discipline et de ses raisons, y compris le nom de l'ancien membre de l'Ordre qui fait l'objet de la décision, est publié conformément à l'ordonnance de pénalité rendue par le comité de discipline.

En publiant de tels sommaires, l'Ordre cherche à :

- illustrer pour les travailleurs sociaux, les techniciens en travail social et les membres du public, ce qui constitue et ce qui ne constitue pas une faute professionnelle;
- fournir aux travailleurs sociaux et aux techniciens en travail social des directives au sujet des normes d'exercice et de comportement professionnel de l'Ordre, qui s'appliqueront à l'avenir, s'ils se trouvent dans des circonstances similaires; et
- mettre en application les décisions du comité de discipline concernant la publication de ses conclusions dans des cas particuliers.

*Pour obtenir une copie du texte complet de la décision du comité de discipline et de ses raisons au sujet de l'affaire suivante, s'adresser à Sam Title, chef des communications, au 416-972-9882 ou au 1-877-828-9380, poste 219.*

## Conduite scandaleuse, déshonorante et non professionnelle

**MICHAELA B. ACKERMANN**

– MEMBRE #420995

### Allégations et réponse

Les allégations de l'Ordre portent sur l'exploitation sexuelle d'un ancien client perpétrée par le membre. Le membre ne s'est pas présenté à l'audience bien qu'un avis de l'audience lui ait été signifié en bonne et due forme.

### Témoignages

Le comité de discipline a reçu un exposé convenu des faits et un livre conjoint de documents dans lesquels le membre reconnaissait, entre autres, avoir fourni des services de thérapie à un ancien client qui souffrait de trouble affectif bipolaire et de dépression et qui, dans le passé, avait fait l'objet d'abus

sexuels, avait été hospitalisé pour tentatives de suicide et avait eu un comportement d'automutilation. Le membre reconnaissait que l'ancien client était extrêmement vulnérable.

Le membre a transféré le client à un autre conseiller du même organisme, étant donné que le membre était sexuellement attiré par son ancien client. Le membre a eu un certain nombre de contacts professionnels avec l'ancien client après le transfert de celui-ci, et cela, dans le but de décider de plans de sécurité avec l'ancien client, qui avait toujours des tendances suicidaires. Au cours de l'un de ces contacts, le membre a donné à l'ancien client son numéro de téléphone personnel et a invité l'ancien client à la contacter, en proposant qu'ils deviennent amis.

Le membre a reconnu avoir fait des avances sexuelles à l'ancien client, avoir amorcé une relation sexuelle avec l'ancien client, et avoir eu des relations sexuelles avec l'ancien client. Le membre a de plus reconnu qu'elle était en position de pouvoir par rapport à l'ancien client, position ayant débuté durant la relation thérapeutique et s'étant poursuivie après la fin de cette relation. Le membre a par la suite mis fin à la relation sexuelle avec l'ancien client.

Le comité de discipline a entendu des témoignages d'un témoin expert dans le domaine des abus sexuels de clients et du conseiller à qui l'ancien client avait été transféré. L'ancien client a également fourni sous serment une déclaration de la victime au sujet de l'impact de la conduite du membre. En plus de problèmes préexistants, l'ancien client souffre maintenant de nouveaux problèmes de santé, de toxicomanie, et connaît une isolation sociale accrue.

### Conclusions

Le comité de discipline a déclaré que l'Ordre a prouvé l'allégation selon laquelle le membre a eu une conduite ou posé des actes dans l'exercice du travail social, qui, « compte tenu de toutes les circonstances, seraient raisonnablement considérés par les membres comme scandaleux, déshonorants et non professionnels. »<sup>1</sup>

Le comité de discipline a tout particulièrement jugé que :

1. le membre a établi une relation personnelle et(ou) sexuelle avec un client auquel elle fournissait des services de counseling et(ou) de psychothérapie et qui est resté client

Suite à la page 10

<sup>1</sup> Article 2.36, Règ. de l'Ont. 334/00 (Faute professionnelle), pris en application de la Loi sur le travail social et les techniques de travail social.

### Sommaire de la décision de comité de discipline

Suite de la page 9

- de son employeur, un organisme d'Orangeville; et
- le membre s'est comporté d'une manière indiquant un mépris et une indifférence manifestes à l'égard du bien-être de son client tout en satisfaisant sa propre curiosité sexuelle au détriment de son client, qui avait déjà souffert d'agression sexuelle et de viol au cours de son enfance.

#### Conclusions sur la pénalité

Comme, avant l'audience, le certificat d'inscription du membre à titre de travailleur social a été suspendu puis révoqué, l'avocat de l'Ordre a demandé une ordonnance pour que :

- le membre reçoive une réprimande, par écrit et en personne, et que ce fait soit consigné au tableau de l'Ordre pendant une période illimitée
- les conclusions et l'ordonnance du comité de discipline soient publiées avec le nom du membre dans le bulletin de l'Ordre, sur le site Web de l'Ordre et dans les divers médias de la région d'Orangeville; et que
- les conclusions et l'ordonnance du comité de discipline soient communiquées aux organismes de réglementation du travail social des autres provinces et à l'American Association of Marriage and Family Therapists.

#### Pénalité

En imposant la pénalité proposée par l'Ordre, le comité de discipline a donné les raisons suivantes :

- le témoin expert avait décrit la conduite du membre comme étant une conduite comportant la forme d'abus la plus grave
- le membre n'a manifesté aucun remords pour sa conduite
- le membre avait dit à l'ancien client de garder leur relation secrète et a par la suite reproché à l'ancien client d'avoir « ruiné sa vie »
- le membre a toujours cherché à satisfaire uniquement ses propres besoins, sans tenir compte de l'impact de sa conduite sur l'ancien client; et
- la conduite du membre a eu de très graves conséquences sur l'ancien client.

La rubrique Notes sur la pratique se veut être un outil éducatif visant à aider les travailleurs sociaux, les techniciens en travail social, les employeurs et les membres du public de l'Ontario à mieux comprendre les questions que doit le plus souvent traiter le comité des plaintes et qui peuvent toucher l'exercice quotidien de la profession. Les notes offrent des directives générales seulement, et les membres qui ont des questions précises relatives à la pratique devraient consulter l'Ordre, car les normes pertinentes et le plan d'action approprié varient suivant la situation.

#### Question fréquente :

##### Les limites dans la relation d'aide

L'Ordre reçoit souvent des appels de membres, d'employeurs et du public concernant le comportement des membres, qui pourrait constituer une transgression ou une violation de limites dans leurs relations avec un client.

Il est essentiel d'établir une relation d'aide pour tenir compte des inquiétudes des clients et les aider à atteindre leurs objectifs. Même si le fait de se concentrer sur les points forts du client, de l'encourager dans son autodétermination et de l'habiliter représente des valeurs professionnelles établies, les membres doivent reconnaître que c'est le membre et non le client qui est en position de pouvoir. Le client a besoin d'aide et se trouve dans une position vulnérable. Le client met sa confiance dans le membre en lui communiquant des pensées et sentiments personnels. Le membre doit être attentif aux conflits d'intérêts et abus envers les clients qui pourraient se présenter, et il est responsable d'assurer la sécurité dans la relation d'aide.

#### Considérations propres à la pratique

Une violation de limites sur laquelle on doit se pencher dans les présentes Notes sur la pratique est l'inconduite sexuelle, une infraction dont il est question dans le résumé de la décision du comité de discipline qui se trouve à la page 9 du présent numéro de *Perspective*. Le règlement de l'Ordre sur la faute professionnelle (Règl. de l'Ont. 384/00, tel que modifié, art. 5) et ses Normes d'exercice interdisent le mauvais traitement d'ordre sexuel des clients. Les Normes d'exercice, Principe VIII, Inconduite sexuelle, indiquent que : « Le fait qu'un membre de l'Ordre adopte un comportement de nature sexuelle envers un client représente un cas d'abus de pouvoir dans le cadre d'une relation d'aide. Le membre de l'Ordre ne doit pas adopter un comportement de nature sexuelle avec ses

## Notes sur la pratique : Violations des limites

clients. » L'interprétation 8.1 du principe VIII indique que les membres de l'Ordre sont « seulement responsables de s'assurer qu'il n'y a pas d'inconduite sexuelle ». Le règlement de l'Ordre sur la faute professionnelle fait que les mauvais traitements d'ordre sexuel à l'égard d'un client (et l'infraction aux Normes d'exercice de l'Ordre en la matière) sont des actes de faute professionnelle.

Il est à noter qu'en vertu du Principe VIII, l'interdiction de l'inconduite sexuelle s'applique non seulement aux relations sexuelles avec les clients au cours des relations professionnelles entre le membre et le client, mais aussi aux « relations sexuelles entre les membres de l'Ordre et les clients à qui les membres ont fourni des services de psychothérapie ou de counseling... à tout moment après la fin de la relation professionnelle ».

En raison de ses conséquences graves et durables, l'inconduite sexuelle est l'une des plus graves violations dans la relation d'aide. Il existe cependant toute une série d'autres violations potentielles qu'il est essentiel d'étudier pour deux raisons. Tout d'abord, l'inconduite sexuelle est fréquemment précédée par des formes moins graves de violation de limites. (Par exemple, organiser des séances à l'extérieur qui n'ont pas lieu d'être (p.ex. au restaurant, chez le client ou chez le membre, ou en dehors des heures de bureau). Ensuite, à de nombreuses occasions, les membres se trouvent face à un dilemme dans leur pratique et sont appelés à prendre une décision éthique judicieuse, comportant souvent des facteurs multiples et complexes.

Comment peut-on alors définir la violation de limites? Cette question est compliquée car pour savoir si oui ou non un comportement particulier représente une violation de limites, il faut connaître le contexte dans lequel il se présente ainsi que la nature de la pratique du membre. Par exemple, est-il acceptable pour un membre de rencontrer le client chez lui, pour l'aider à faire sa lessive ou son magasinage? Pour un travailleur social qui offre à un client de la psychothérapie axée sur la compréhension de soi, cela serait inapproprié. Pour un technicien en travail social qui fait partie d'une équipe de traitement communautaire axée sur l'assertivité, et dont le client est atteint d'une maladie mentale grave et persistante, un tel comportement serait acceptable à condition qu'il représente un avantage thérapeutique pour le client et qu'il se trouve dans le champ d'application du contrat du travailleur social ou du technicien en travail social conclu avec le client. Il est essentiel que les limites de la relation soient au départ

clairement définies avec le client. C'est ensuite au membre que revient la responsabilité de s'assurer que ces limites sont maintenues.

Les limites définissent l'ensemble des rôles et des attentes pour le membre et pour le client, et établissent les règles de base de leurs relations. Ces principes se retrouvent dans les Normes d'exercice suivantes :

### **Principe I, Relations avec les clients**

1.1 Les membres de l'Ordre et leurs clients travaillent ensemble à l'établissement et l'évaluation d'objectifs. Ils déterminent d'un commun accord la raison d'être de leurs relations.

### **Principe II, Compétence et intégrité**

2.2 Les membres de l'Ordre établissent et maintiennent des limites claires et appropriées dans leurs relations professionnelles afin de protéger leurs clients.

Pour déterminer quelles sont les limites appropriées, il pourrait être utile de considérer les transgressions de limites en allant de celles qui sont susceptibles de ne poser que peu de risques au client jusqu'à celles qui lui posent un risque important, notamment des préjudices durables et permanents (comme un comportement suicidaire ou le suicide réussi).

Les cas les moins graves pourraient être appelés un franchissement de limites ou une digression par rapport à la pratique normale. Prenons par exemple le cas d'un client qui offre un petit cadeau à un client. Le membre devrait-il l'accepter? Il faut tenir compte de plusieurs facteurs : Quelles sont les circonstances dans lesquelles le cadeau est offert - à la fin de la relation d'aide? à la suite d'une séance difficile au cours de laquelle sont survenus des conflits entre le membre et le client? Il est important de connaître l'intention du client qui offre un cadeau (p. ex., est-ce que le cadeau est un geste de remerciement ou est-ce qu'il est motivé par la crainte du rejet de la part du membre?) Il faut également tenir compte de la valeur du cadeau : s'agit-il d'un boîtier à lunettes fait main ou d'un billet pour une partie de base-ball de ligue majeure dans une grande ville? Le membre qui étudie les habitudes de dons de cadeaux du client pourrait y trouver des informations constructives pour la relation d'aide. Il faut également tenir compte des influences culturelles et de la fréquence des dons

*Suite à la page 12*

## Notes sur la pratique : Violations des limites

*Suite de la page 11*

faits par le client. En fin de compte, le membre doit juger si le fait d'accepter le cadeau aidera le client ou le fera courir des risques d'une manière ou d'une autre. Le membre doit également être au courant des politiques établies par son employeur au sujet de l'acceptation de cadeaux de clients et y réagir en conséquence. De même, les membres en pratique privée pourraient désirer élaborer leurs propres politiques à ce sujet.

D'autres dilemmes peuvent survenir lorsqu'un client présente une demande que le membre juge être pertinentement un franchissement de limites. Par exemple, une cliente demande au membre de parrainer un marathon de marche qu'elle fera pour recueillir des fonds pour la recherche sur le SIDA. Dans ce cas, comme dans d'autres situations, il faut examiner dans quel contexte est faite la demande. Le travail avec la cliente a consisté essentiellement à l'aider à accepter le décès de son frère emporté par le SIDA et à accepter le style de vie qu'il menait. Sa décision de participer au marathon de marche représente un important règlement de sentiments contradictoires et son désir de démontrer cela au membre. Ayant compris la signification de la demande de la cliente, le membre doit faire appel à son jugement. En supposant que la demande est réalisable dans la pratique, est-ce que le fait d'accepter de parrainer la cliente pose un risque? Qu'aurait pour conséquence une acceptation? un refus? Le membre doit absolument discuter avec la cliente de sa décision et des raisons de celle-ci.

Un autre dilemme que rencontrent les membres survient lorsqu'un client demande au membre d'offrir des séances de counseling ou de psychothérapie à un de ses amis ou membres de sa famille. Un point de vue consiste à dire que les risques sont trop élevés et qu'il ne faut jamais acquiescer à une telle demande. En fait, le moyen le plus sûr serait de refuser. Cependant, dans certaines circonstances, on pourrait étudier la demande. Là où les ressources sont limitées ou lorsque le membre se spécialise dans un domaine de travail particulier, le refus pourrait signifier que la personne ne recevra pas les services dont elle a vraiment besoin.

Cependant, en plus de la question de violations de limites, ce dilemme soulève de nombreuses autres questions qui doivent être étudiées attentivement. Il y a entre autres la question du conflit d'intérêts (2.2.1) : « Les membres de l'Ordre n'entretiennent pas de relations professionnelles qui

constituent un conflit d'intérêts et ne se mettent pas dans des situations où ils devraient pertinemment savoir que le client pourrait être en danger d'une manière ou d'une autre. Les membres de l'Ordre évitent ou signalent les situations de conflit d'intérêts. Les membres de l'Ordre ne fournissent pas de services professionnels à un client si la relation présente un conflit d'intérêts pour le membre ». Le membre doit faire attention de ne pas prendre une décision en se fondant sur des considérations financières ou parce qu'il se sent flatté de voir que ses services sont retenus. Les membres doivent également se rappeler la norme 1.6 : « Les membres de l'Ordre font la distinction entre leurs propres besoins et intérêts personnels et ceux de leurs clients afin de s'assurer que, dans le cadre de leurs relations professionnelles, ils placent les besoins et intérêts de leurs clients au premier plan ».

Établir une relation professionnelle avec l'ami ou un membre de la famille d'un client soulève également la question des relations duelles. La norme 3.7 porte sur cette question : « Les membres de l'Ordre évitent les conflits d'intérêts ou les relations duelles avec les clients ou anciens clients ou avec les étudiants, employés et personnes supervisées qui pourraient affecter leur jugement professionnel ou entraîner pour les clients un plus grand risque d'exploitation ou de préjudice ». À cet égard, il est important de voir si la demande est faite par un client actuel ou un ancien client. S'il s'agit d'un ancien client, cela remonte à combien de temps et est-ce que le client pourrait à un moment quelconque désirer revoir le membre? S'il s'agit d'un client actuel ou d'un client récent, il est fortement recommandé au membre de refuser de voir un ami ou membre de la famille d'un tel client. Il faut examiner la nature de la relation entre le client et le client potentiel. Il pourrait également être nécessaire que le membre détermine s'il s'est déjà formé une opinion au sujet du client potentiel d'après le point de vue du client. Comment le membre pourrait-il contrôler ses propres réactions à l'égard des deux clients? Un membre peut envisager de voir un ami ou membre de la famille d'un client uniquement s'il peut absolument déclarer que son jugement professionnel n'en serait pas indûment affecté et que les risques pour le client seraient minimales.

La question de la confidentialité est aussi très importante. Selon la norme 5.1.6 : « Les membres de l'Ordre en pratique clinique ne révèlent ni l'identité d'une personne les ayant consultés ou ayant retenu leurs services, ni les renseignements la concernant, à moins que la nature de la question ne l'exige.

## Notes sur la pratique : Violations des limites

La divulgation non autorisée de renseignements est justifiée si le membre de l'Ordre y est contraint ou autorisé par la loi ou s'il a des motifs raisonnables de croire que la divulgation est essentielle pour éviter que lui-même ou d'autres soient victimes de blessures physiques. » Comment un membre pourrait-il assurer la confidentialité de l'information pour les deux parties?

Traiter un ami ou un membre de la famille d'un client comporte beaucoup de risques, et cela ne devrait être envisagé qu'après avoir pesé scrupuleusement les avantages et les risques pour le client et le client potentiel, dans l'immédiat et à l'avenir. Par ailleurs, il est essentiel que des garanties et des règles de base soient en place et qu'aucune autre option viable ne soit possible.

En résumé, le fait de traiter un ami ou un membre de la famille d'un client soulève une multitude de questions professionnelles et d'éthique, dont certaines ont été abordées dans le présent article. D'autres feront l'objet d'autres articles de *Perspective* à l'avenir.

En raison de la nature du travail social et des techniques de travail social, ainsi que de la relation d'aide, des dilemmes portant sur les franchissements de limites ne manqueront pas de surgir. À l'exception des violations de limites les plus graves, il n'est pas utile de déclarer des interdictions absolues. Par contre, il est plus utile pour le membre de recourir à un solide jugement professionnel pour chaque situation individuelle. Dans chaque cas, un membre doit se rappeler que l'intérêt du client est son obligation professionnelle fondamentale.

Les membres doivent se renseigner sur ce sujet essentiel pendant toute leur formation professionnelle. Cependant, quel que soit son niveau de formation ou d'expérience, le membre doit être vigilant au sujet des questions de limites, recourir à son jugement professionnel en cas de dilemmes, et reconnaître les indicateurs de violations de limites pré-sexuelles.

De nombreux articles ont été écrits sur ce sujet important que sont les violations de limites, et le présent article ne prétend pas être une étude exhaustive de cette question complexe. Il vise plutôt à accroître la sensibilisation des membres et à leur fournir certaines directives sur la manière de traiter les dilemmes en matière de limites.

### Points importants pour éviter les violations de limites :

- Rester au courant des connaissances et pratiques dans les domaines propres à l'exercice de la profession, en respectant les exigences de l'Ordre au sujet du maintien de la compétence.
- Se familiariser avec les directives de la Loi, des règlements, du Code de déontologie et du Manuel des Normes d'exercice et s'y reporter
- Recourir à la supervision ou aux consultations, en particulier lorsqu'on examine un comportement qui sort de la pratique habituelle
- Recourir soi-même à la thérapie, en cas de besoin
- S'assurer que lors de tout franchissement de limites, on étudie les facteurs pertinents et les raisons de la décision, et que le tout est documenté.

*Pour plus d'informations au sujet des directives pertinentes, se reporter au Code de déontologie et au Manuel des normes d'exercice.*

#### *Principe I, Relations avec les clients*

*1.1, 1.3, 1.5, 1.6, 1.7*

#### *Principe II, Compétence et intégrité*

*2.1.1, 2.1.2, 2.1.4, 2.1.5, 2.2, 2.2.1, 2.2.2*

#### *Principe III, Responsabilité envers les clients*

*3.7, 3.8, note 6*

#### *Principe V, Confidentialité*

*5.1.6*

#### *Principe VIII, Inconduite sexuelle*



## Consultation sur les normes d'exercice – le point

**E**n mai 2003, l'Ordre a reçu de Zorzi and Associates les derniers rapports de la consultation sur les normes d'exercice. La consultation, qui avait débuté à l'automne de 2002, a comporté de en groupes de discussion de membres et de parties intéressées et un questionnaire envoyé à tous les membres. En juillet 2003, une mise à jour et un résumé de la consultation ont été envoyés aux membres et groupes de parties intéressées qui avaient participé aux discussions.

Les normes, que reçoivent tous les membres inscrits, servent à guider et à évaluer le comportement professionnel des travailleurs sociaux inscrits et des techniciens en travail social inscrits qui, quelles que soient leurs situations particulières de travail, doivent rendre compte de ces normes. Les normes doivent être utilisées de concert avec les lois pertinentes, les politiques organisationnelles et les connaissances et le jugement professionnels. Comme cela est indiqué au Principe II, Compétence et intégrité, 2.1.3, « Les membres de l'Ordre se tiennent informés des politiques, lois, programmes et questions ayant un rapport avec la communauté, ses institutions et services dans leurs domaines de pratique. »

Les résultats des groupes de discussion et du questionnaire ont été extrêmement utiles, alors que l'Ordre prend des mesures pour s'assurer que les normes demeurent pertinentes aux réalités de la pratique. Le temps et les efforts que les membres ont consacrés à la consultation ont été remarqués et appréciés.

D'après les réactions des groupes de pression et ce qui est ressorti du questionnaire, de nombreux membres considèrent que les normes sont vastes et, dans certains cas, vagues. Alors que certains membres notaient que cela était important pour laisser la place au jugement professionnel, d'autres indiquaient qu'ils désiraient des directives plus spécifiques. Cependant, alors qu'il n'est ni possible ni désirable d'élaborer des normes qui soient étroites et normatives, l'Ordre prévoit bien offrir de la formation à ses membres au sujet de l'application des normes aux décisions relatives à la pratique, et envisage de publier des articles et feuilles d'informations sur ce sujet dans de prochains bulletins. Les membres sont par ailleurs vivement encouragés à s'adresser à l'Ordre pour discuter de questions relatives à l'exercice de leur profession.

Le comité des normes d'exercice a étudié les recommandations de toutes les parties à la consultation et a identifié des processus pour tenir compte de ces



recommandations, dont certaines réclamaient des révisions au *Code de déontologie* et au *Manuel des normes d'exercice*. Il a été entre autres suggéré de définir ce qu'on entend par « diagnostic du travail social », d'élaborer un glossaire de termes et de mettre au point des directives sur les communications électroniques. Quand le manuel sera réimprimé, on tiendra compte de ces recommandations ainsi que des suggestions comme le fait d'utiliser un langage clair et simple, et d'ajouter un index.

Toutes les parties à la consultation ont convenu que les normes ne reflètent pas à l'heure actuelle tout le champ d'application du travail social. On prévoit élaborer de nouvelles normes qui soient appropriées au travail communautaire et aux initiatives de défense de causes, de même qu'à la formation et la recherche. De nouvelles directives portant sur des questions comme le travail en matière de garde et de visite et les pratiques au sujet des médicaments sont également prévues.

Par ailleurs, les membres ont exprimé des inquiétudes dépassant les normes d'exercice, reconnaissant par exemple qu'il est important que les employeurs connaissent bien l'Ordre et ses normes. Cette information est extrêmement utile et sera examinée.

Les membres continueront à être mis au courant et à participer au processus de mise en œuvre des recommandations chaque fois que cela sera possible. Pour aider l'Ordre à consulter ses membres au sujet de révisions particulières ou de nouvelles normes, les membres devront fournir des informations au sujet de leur cadre de travail et de leur domaine d'exercice sur le formulaire de renouvellement d'inscription pour 2004. Veuillez prendre le temps de remplir et de renvoyer cette information.

*Pour plus d'informations, veuillez vous adresser à Pamela Blake, M.Serv.Soc., TSI, directrice de la pratique et de la formation professionnelles, au poste 205. Courriel : [pblake@ocswsw.org](mailto:pblake@ocswsw.org).*

# Élaboration d'un programme de maintien de la compétence

**A**u cours de l'année écoulée, le comité des normes d'exercice de l'Ordre a continué à élaborer un programme de maintien de la compétence et, dans les mois à venir, le comité va proposer le programme au Bureau et au Conseil d'administration. Une fois que le programme sera approuvé, le comité prévoit en faire un essai-pilote avant de le lancer auprès des membres.

En se basant sur la recherche entreprise sur les programmes de maintien de la compétence d'autres ordres de réglementation, le comité a élaboré les divers éléments d'un programme – reposant sur un modèle d'éducation des adultes, qui exigerait que chaque membre fasse une fois par an sa propre auto-évaluation par rapport aux normes d'exercice. L'auto-évaluation aiderait alors les membres à identifier des objectifs d'apprentissage, soit pour améliorer la compétence dans un domaine particulier soit pour identifier des nouveaux domaines d'apprentissage. Les membres chercheraient alors des stratégies pour atteindre ces objectifs.

Pour veiller à ce que ce programme soit accessible, le comité recommande de définir des stratégies d'apprentissage qui comprendraient non seulement la participation à des ateliers et conférences, mais aussi des activités comme des études indépendantes, l'enseignement et la recherche. Le principal objectif est de veiller à ce que les stratégies d'apprentissage soient directement liées aux objectifs d'apprentissage qui, à leur tour, sont liés aux normes d'exercice.

L'Ordre a reçu de nombreux appels téléphoniques de membres qui ont des questions au sujet du programme de



maintien de la compétence. Vous trouverez ci-dessous certaines des questions les plus souvent posées et les réponses qui y sont données.

## **Est-ce que je devrais accumuler des crédits de perfectionnement professionnel?**

On s'attend à ce que tous les membres participent à des activités régulières de perfectionnement professionnel. Tel qu'il est indiqué au Principe II des Normes d'exercice au sujet de la compétence et de l'intégrité : « Les membres de l'Ordre s'engagent à poursuivre leur perfectionnement professionnel et à maintenir leur compétence dans l'exercice de leur profession. Les membres se tiennent informés des nouveautés dans la théorie et la pratique pertinentes aux domaines dans lesquels ils exercent leur profession. Les membres démontrent leur engagement envers le perfectionnement professionnel continu

en prenant toutes les mesures exigées par l'Ordre au sujet de la formation continue et du maintien des compétences ».

Par conséquent, c'est une obligation professionnelle de poursuivre des activités régulières de perfectionnement professionnel. Cependant, comme les exigences spécifiques à ce sujet ne sont pas encore en place, il n'est pas nécessaire d'accumuler des crédits de perfectionnement professionnel.

## **Je suis en train de planifier un atelier éducatif pour les travailleurs sociaux et les techniciens en travail social. Que faut-il faire pour que cette activité soit approuvée et donne lieu à des crédits d'éducation?**

L'Ordre n'approuve pas des séances ou ateliers éducatifs donnant lieu à des crédits. Vous pourriez envisager de

*Suite à la page 16*

# Élaboration d'un programme de maintien de la compétence

*Suite de la page 15*

remettre aux participants un certificat de présence, qu'ils pourraient conserver comme attestation de leur participation à un atelier d'éducation.

## **Est-ce que les exigences du programme de maintien de la compétence seront rétroactives?**

Le programme ne sera pas rétroactif; cependant, une fois que le programme de maintien de la compétence aura été approuvé, tous les membres recevront un avis de la date d'entrée en vigueur du programme, et suffisamment de temps sera prévu pour s'assurer que tous les membres seront en mesure d'y participer.

## **Est-ce que j'obtiendrai des crédits pour les activités de perfectionnement professionnel que j'ai entreprises avant le lancement du programme de maintien de la compétence?**

C'est une question qu'il faudra étudier plus à fond avant que le programme ne soit mis en place. Cependant, on rappelle aux membres qu'en vertu des normes d'exercice ils s'engagent à poursuivre leur perfectionnement professionnel, à maintenir leur compétence dans l'exercice de leur profession, et à se tenir informés des nouveautés dans la théorie et la pratique pertinentes aux domaines dans lesquels ils exercent leur profession.

## **Mon employeur ne fournit pas d'assistance financière pour la formation continue. Comment peut-on s'attendre à ce que j'assiste à des ateliers ou des conférences?**

La participation à des ateliers et des conférences ne représente qu'un seul moyen d'apprentissage. Nous prévoyons que la définition des stratégies d'apprentissage sera large pour que tous les membres puissent participer à ce programme. Les membres devront envisager diverses ressources pour atteindre les objectifs d'apprentissage.

## **Mon employeur a accru ma charge de travail et exige de moi de nouvelles tâches administratives. Avec une charge de travail si lourde, je n'ai pas le temps de remplir les exigences du maintien de la compétence.**

Le principal objectif du programme de maintien de la compétence est de veiller à ce que les membres respectent les normes professionnelles et éthiques et qu'ils continuent à se perfectionner sur le plan professionnel. C'est l'un des moyens par lesquels l'Ordre remplit son mandat consistant à protéger l'intérêt public.

Conformément au règlement sur l'inscription de la *Loi sur le travail social et les techniques de travail social*, un membre doit fournir des preuves de maintien de la compétence pour exercer le travail social et les techniques de travail social selon les directives données par l'Ordre. Il est prévu que les membres devront fournir une fois par an une déclaration selon laquelle ils ont participé au programme de maintien de la compétence. L'une des responsabilités que doivent remplir les professionnels réglementés est de veiller à répondre aux exigences de la loi.

*Pour plus d'informations, s'adresser à Pamela Blake, M.Serv.Soc., TSI, directrice de la pratique et de la formation professionnelles, au 416-972-9882 ou au 1-877-828-9380, poste 205. Courriel : [pblake@ocswssw.org](mailto:pblake@ocswssw.org)*

# Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées

De nombreux membres sont au courant de la *Loi de 1997 sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées* qui a établi le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Ce programme présente les exigences que doivent remplir les personnes handicapées en Ontario pour bénéficier du soutien du revenu et du soutien à l'emploi. Pour qu'une personne puisse bénéficier du soutien du revenu [lié à un handicap], la Loi exige que « les personnes ayant les qualités prescrites » vérifient si le diagnostic, l'importance et la durée probable du handicap d'une personne, ainsi que « l'effet direct et cumulatif de la déficience sur la capacité de la personne de prendre soin d'elle-même, de fonctionner dans la collectivité et de fonctionner dans un lieu de travail, se traduisent par une limitation importante d'une ou de plusieurs de ces activités de la vie quotidienne ».

Pour qu'une personne qui bénéficie du soutien du revenu en vertu de la Loi puisse aussi bénéficier du soutien de l'emploi en vertu de la Loi, « les personnes ayant les qualités prescrites » doivent vérifier si « la personne a une déficience physique ou mentale importante qui est continue ou récurrente et dont la durée prévue est d'au moins un an et qui présente un obstacle important à un emploi compétitif ».

Le Règlement 222/98 et le Règlement 223/98, pris en application de la Loi, définissent les « personnes ayant les qualités prescrites » qui peuvent vérifier le handicap et(ou) l'impact du handicap sur les activités de la vie quotidienne d'une personne et(ou) l'impact du handicap sur la compétitivité de l'emploi d'une personne. Une telle vérification est fournie en remplissant le **Rapport sur l'état de santé** et l'**Index des activités de la vie quotidienne**.

Le **Rapport sur l'état de santé** peut être rempli par des médecins, psychologues, optométristes et infirmières et infirmiers autorisés de catégorie avancée, autorisés à exercer dans la province de l'Ontario.

L'**Index des activités de la vie quotidienne** peut être rempli par des médecins, psychologues, optométristes, ergothérapeutes, physiothérapeutes, chiropraticiens, audiologistes et infirmières et infirmiers autorisés de catégorie avancée, autorisés à exercer dans la province de l'Ontario.

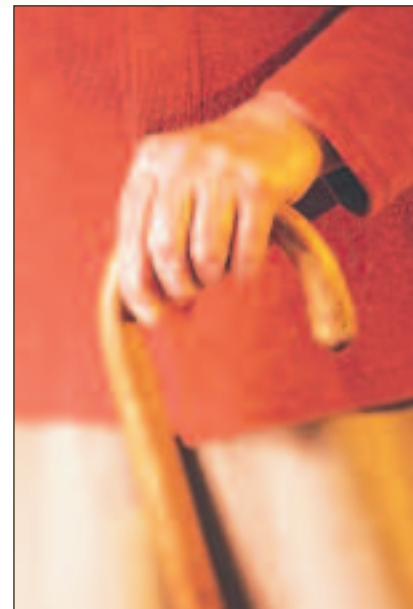
À la date à laquelle la Loi et les règlements ont été adoptés, ni le travail social ni les techniques de travail social n'étaient des professions réglementées. Cependant, de nombreux membres ont fait savoir à l'Ordre qu'un grand nombre de clients ayant un handicap qui avait des

répercussions sur les activités de la vie quotidienne et d'emploi avaient des travailleurs sociaux ou des techniciens en travail social comme « intervenants de première ligne ». Par conséquent, le fait que ces professions ne soient pas visées par les règlements est une question d'intérêt public car ces clients avaient des difficultés à obtenir les vérifications requises.

L'Ordre a mis sur pied un groupe de travail pour étudier cette question, tout particulièrement pour savoir si oui ou non une telle vérification était prévue dans le champ d'action de l'une ou des deux professions. En outre, le groupe de travail a dû confirmer que les travailleurs sociaux et(ou) les techniciens en travail social possédaient les connaissances, les compétences et le jugement nécessaires pour entreprendre de telles évaluations. Après une étude approfondie de la question, le groupe de travail a conclu que « les travailleurs sociaux tout comme les techniciens en travail social ont les qualifications nécessaires pour remplir l'Index des activités de la vie quotidienne dans le cadre d'une demande faite auprès du POSPH ». Le groupe de travail a ensuite conclu que le public était défavorisé du fait que les travailleurs sociaux et les techniciens en travail social ne figuraient pas sur la liste des « personnes ayant les qualités prescrites » pour pouvoir vérifier l'impact d'une déficience physique ou mentale sur l'emploi d'une personne.

Le Conseil a approuvé le rapport et les recommandations du groupe de travail le 27 mai 2003. Le rapport a été transmis au ministre des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance, demandant qu'une modification soit apportée aux règlements pris en application de la Loi. L'Ordre continuera à étudier cette question.

*Pour toute question relative à ce sujet, les membres sont invités à s'adresser à Pamela Blake, M.Serv.Soc., TSI, directrice de la pratique et de la formation professionnelles, au poste 205. Courriel : [pblake@ocswssw.org](mailto:pblake@ocswssw.org)*





# Loi relative à la protection de la vie privée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2004

**L**a Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) est une loi relative à la protection de la vie privée qui a été adoptée par le gouvernement fédéral en 2001. Initialement, la LPRPDE s'appliquait aux entreprises fédérales, notamment les banques, stations de radiodiffusion et aéroports, et aux transactions transfrontalières. Au 1<sup>er</sup> janvier 2004, la LPRPDE s'appliquera aux organisations qui recueillent, utilisent ou communiquent des renseignements personnels dans le cadre d'une « activité commerciale » en Ontario.<sup>1</sup>

Par « renseignements personnels », on entend tout renseignement concernant un individu identifiable. Cela comprend des renseignements sur des questions comme les traits physiques, la santé, la religion, les affiliations politiques, l'éducation, les dossiers de crédit et les opinions. Les renseignements personnels ne comprennent pas le nom, le titre ni l'adresse ou le numéro de téléphone au travail d'un employé d'une organisation.

La LPRPDE s'appliquera à toute organisation (qui comprend un individu) en ce qui concerne les renseignements personnels que l'organisation recueille, utilise ou communique dans le cadre « d'activités commerciales ». Par « activité commerciale », on entend toute transaction, action ou conduite particulière, ou toute activité régulière ainsi que tout acte isolé qui revêtent un caractère commercial de par leur nature, y compris la vente, le troc ou la location de listes de donneurs, d'adhésion ou de collecte de fonds. D'une manière générale, la LPRPDE doit s'appliquer à tout le secteur privé mais pourrait s'étendre au-delà du secteur privé où une organisation recueille, utilise ou communique des renseignements personnels dans le cadre d'une activité commerciale. Les organisations engagées dans une activité commerciale doivent justifier, expliquer et documenter pourquoi elles recueillent des renseignements personnels, et, à de très rares exceptions près, elles doivent obtenir le consentement de l'individu fournissant les renseignements qui sont recueillis, utilisés et communiqués. Les renseignements recueillis doivent se limiter à ce qui est raisonnablement nécessaire d'après la détermination des fins de la collecte. La collecte de renseignements doit être raisonnable et exacte. Les organisations doivent maintenir les renseignements personnels en sécurité et éviter qu'ils ne soient utilisés ou communiqués sans autorisation. Les renseignements personnels qui ne sont

plus requis doivent être détruits, effacés ou rendus anonymes. Un particulier a le droit d'être informé de l'existence, de l'utilisation et de la communication de ses renseignements personnels, et il a le droit d'accéder aux renseignements et de remettre en question leur exactitude. Si les renseignements sont inexacts, un particulier a le droit de demander de faire corriger les renseignements personnels. Si une organisation manque à ses obligations de gérer adéquatement les renseignements personnels, le particulier peut déposer une plainte auprès du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada qui, entre autres, peut entreprendre une enquête. Si la plainte n'est pas résolue, le plaignant a le droit d'introduire l'instance devant la Cour fédérale.

Chaque organisation visée par la LPRPDE doit passer en revue ses pratiques en matière de renseignements personnels et mettre à la disposition du public de l'information au sujet des politiques et procédures qui régissent le traitement des renseignements personnels. Cette information accessible au public comprendrait : une description des raisons pour lesquelles les renseignements personnels seront recueillis, utilisés et communiqués; l'obtention du consentement pour la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels; la limitation de la collecte et de l'utilisation à « ce qui est nécessaire » selon les fins déterminées par l'organisation; les politiques relatives à la conservation et à la destruction des renseignements personnels; l'accès fourni à la personne à qui se rapportent les renseignements; l'autorisation d'apporter des corrections aux renseignements erronés; les pratiques de sécurité; la désignation d'une personne responsable de la conformité de l'organisation et l'établissement d'un processus de dépôt de plaintes.

Les membres de l'Ordre exercent le travail social et les techniques de travail social dans de nombreux types d'organisations. Ceux en pratique privée peuvent être considérés exercer une activité commerciale. L'Ordre recommande aux membres en pratique privée d'obtenir des conseils juridiques sur l'application de la LPRDE à la collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels dans leur pratique et sur les mesures à prendre pour s'assurer qu'ils respectent la loi.

Pour les membres employés par un organisme à but lucratif, les activités de l'organisation peuvent généralement être considérées constituer une activité commerciale. Pour ceux

<sup>1</sup> Aux termes de la LPRPDE, une « organisation » comprend une personne, une association, une société de personnes et un syndicat.



## Loi relative à la protection de la vie privée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2004

qui sont employés par un organisme sans but lucratif, certaines des activités exercées par l'organisation peuvent être considérées constituer une activité commerciale. L'Ordre recommande que les membres qui sont employés par une organisation consultent la direction de leur organisation au sujet de l'application de la collecte, de l'utilisation et de la communication des renseignements personnels par leur organisation et des mesures à prendre pour s'assurer qu'ils respectent la loi.

Pour plus d'informations sur la LPRPDE, les membres pourraient désirer consulter le site Web du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada : [www.privcom.gc.ca](http://www.privcom.gc.ca). Ce site comporte un Guide sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* à l'intention des entreprises et des organismes, qui vise à les aider à comprendre leurs obligations aux termes de la LPRPDE et à s'y conformer. On trouvera le guide sur le site : [www.privcom.gc.ca/information/guide\\_f.asp](http://www.privcom.gc.ca/information/guide_f.asp).

*Pour plus d'informations sur la LPRPDE, s'adresser à Pamela Blake, M.Serv.Soc., TSI, directrice de la pratique et de la formation professionnelles, au 416-972-9882 ou 1-877-828-9380, poste 205. Courriel : [pblake@ocswssw.org](mailto:pblake@ocswssw.org)*

Il y a du nouveau dans le travail social au Royaume-Uni. Après avoir, pendant des années, fait l'objet de changements et subi des coups durs de la part des médias, la profession est finalement en train de « mûrir ». Très parallèlement à l'Ontario, au cours de la dernière décennie, le travail social finit par être réglementé, se trouvant ainsi finalement sur un pied d'égalité avec les professions comme les sciences infirmières et la médecine.

Un grand nombre de personnes dans la profession pensent qu'il était bien temps. De graves problèmes qui ont fait la une des médias comme la mort tragique d'enfants recueillis ont terni la réputation d'une profession qui est le dernier recours pour environ deux millions de personnes. Dans un récent sondage, 96 % ont indiqué que les médecins apportaient une contribution importante à la société alors que les travailleurs sociaux n'obtenaient qu'un pourcentage de 40 %. Ces résultats s'expliquent par de nombreux facteurs, mais certainement avant tout par la mauvaise presse qu'a eue la profession.

Depuis le début avril, environ 80 000 travailleurs sociaux qualifiés ont commencé à s'inscrire auprès du premier régulateur de la main-d'œuvre en Angleterre, à savoir le General Social Care Council (GSCC). Les travailleuses et travailleurs sociaux en Ontario pourraient croire que la réglementation va de soi, cependant, les changements en Angleterre ont été longs à se concrétiser.

La campagne en faveur d'un conseil des soins sociaux a commencé il y a plus de 20 ans. Elle s'est terminée par l'adoption de la loi *Care Standards Act 2000*, qui a été le point de départ d'une importante initiative gouvernementale visant à relever les normes en réglementant les soins sociaux.

Depuis sa création en octobre 2001, le GSCC s'est agrandi, passant d'approximativement 70 à 140 personnes. Il a publié les premiers codes de pratique pour les travailleurs sociaux et leurs employeurs. Élaborés en collaboration avec le secteur, ces codes présentent les normes que doivent respecter les travailleurs sociaux. Ils imposent un fort respect des travailleurs sociaux et ont été distribués à plus d'un demi-million d'entre eux.

Les codes sont au cœur du nouveau registre des soins sociaux. Pour être inscrits au registre, les travailleurs sociaux doivent répondre à de rigoureux critères de formation et de caractère et s'engager à respecter les codes. Les membres qui ne respectent pas ces normes pourraient devoir faire face à un comité de conduite, et éventuellement se voir interdire d'exercer la profession et être rayés du registre. Le système veille avant tout à protéger le public et à offrir de meilleurs services à la population.

Et à la différence des systèmes de réglementation d'autres pays, le système anglais ne consiste pas en une simple auto-réglementation de la profession. Le Conseil du GSCC comporte une majorité de profanes qui n'appartiennent pas à la profession et qui doivent former la partie essentielle du comité de conduite afin de veiller aux intérêts de la clientèle.

Le Conseil vérifie également l'admissibilité des travailleurs étrangers à des postes de travailleurs sociaux qualifiés pour le R.-U. Il se prépare à permettre, vers la

Suite à la page 20

## Nouvelle ère pour les soins sociaux au R.-U.

PAR MARK OAKES

Suite de la page 11

fin de 2003, l'inscription au registre des travailleurs sociaux qui ont obtenu des qualifications à l'étranger.

Le GSCC, qui est également chargé de rehausser l'image de la profession, prend son double rôle de « gardien et de défenseur » très au sérieux. Il vise à améliorer le plus possible la réputation et le statut du travail social et des soins sociaux et il a l'appui des syndicats et des organismes professionnels, ainsi que de nombreux travailleurs sociaux. Selon l'un d'entre eux, « le registre est une mesure positive. Tout ce qui peut assurer une bonne pratique à une vaste échelle et forcer les gens à rendre compte de leurs actes ne peut avoir que de bons résultats ».

*Originnaire de Welland en Ontario, Mark Oakes est directeur des communications générales du General Social Care Council au Royaume-Uni. Pour plus d'informations, visiter le GSCC en ligne à [www.gsc.org.uk](http://www.gsc.org.uk).*

Dans le dernier numéro de *Perspective*, les membres ont été informés que, à la suite des modifications apportées à la *Loi sur les sociétés par actions (Ontario)* et la *Loi sur le travail social* et les techniques de travail social (Loi TSTTS), ils sont autorisés à se constituer en société et à exercer le travail social et les techniques de travail social par le biais d'une société professionnelle. Alors que la loi était en vigueur, l'Ordre devait terminer un certain nombre de tâches avant que les membres de la profession ne puissent exercer le travail social ou les techniques de travail social par le biais d'une société professionnelle.

Vous trouverez ci-dessous une mise au point sur le statut de ces tâches :

### **Révision des règlements administratifs de l'Ordre pour inclure les sociétés professionnelles**

Le 12 février 2003, le Conseil de l'Ordre a approuvé le règlement administratif 46 relatif aux sociétés professionnelles. Celui-ci est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2003 et énonce toutes les questions relatives à la demande, à la délivrance et au renouvellement d'un certificat d'autorisation. Pour exercer la profession de travailleur social ou de technicien en travail social par le biais d'une société professionnelle, il est nécessaire d'avoir un certificat d'autorisation délivré par l'Ordre.

### **Détermination des frais à payer pour le processus de demande initiale**

Dans le cadre du processus de demande, un membre peut choisir de faire une demande de certificat confirmant que l'Ordre ne s'oppose pas à l'établissement d'une société professionnelle sous une dénomination sociale proposée. Les frais de dossier pour une demande d'un tel certificat sont de 100 \$. Les frais de dossier pour une demande d'un certificat d'autorisation sont de 500 \$, moins le montant (jusqu'à un maximum de 200 \$) payé pour la demande de certificat confirmant que l'Ordre ne s'oppose pas à l'établissement d'une société professionnelle sous une dénomination sociale proposée.

### **Détermination des frais à payer pour le renouvellement annuel des certificats d'autorisation**

Les frais pour le renouvellement annuel d'un certificat d'autorisation sont de 400 \$.

### **Création de formulaires et de guide relatifs à la demande**

Pour rendre les choses plus faciles pour les membres, le guide et les formulaires de demande seront disponibles sur le site Web de l'Ordre en format PDF. Les documents pourront être téléchargés en utilisant Adobe Acrobat.

### **Mise à jour du tableau de l'Ordre pour inclure des informations relatives aux sociétés professionnelles**

Conformément à la Loi TSTTS et aux règlements administratifs de l'Ordre, le tableau de l'Ordre comprendra : le nom de chaque société professionnelle à laquelle un certificat d'autorisation aura été délivré; le cas échéant, le nom de chaque société professionnelle dans laquelle le membre est actionnaire; le nom et le numéro d'inscription de chacun des actionnaires de chaque société professionnelle; le nom de

## Constitution en société professionnelle

chacun des dirigeants et administrateurs de chaque société professionnelle et le titre et la fonction de chacune de ces personnes; l'adresse commerciale, le numéro de téléphone au travail, le numéro de télécopieur et l'adresse électronique de chaque société professionnelle; l'adresse et le numéro de téléphone de tout lieu de travail (autre que les résidences des clients) où les services professionnels sont fournis par une société professionnelle; le cas échéant, tout nom de pratique utilisé par une société professionnelle; tous termes, toutes conditions et limitations applicables au certificat d'autorisation de toute société professionnelle; et un avis de toute révocation ou suspension d'un certificat d'autorisation.

### Examen et révision des Normes d'exercice

Le règlement administratif 46 énonce les normes d'exercice pour chaque membre de l'Ordre qui est actionnaire, dirigeant ou administrateur d'une société professionnelle. En outre, le règlement administratif 48 a modifié certaines sections du Manuel des normes d'exercice. Les sections modifiées des Normes d'exercice sont incluses dans le présent numéro de *Perspective*.

*Pour plus d'informations au sujet de la constitution en société professionnelle, s'adresser à Gail Vormaworh, chef de bureau, au 416-972-9882 ou au 1-877-828-9380, poste 202. Courriel : [gvormaworh@ocswssw.org](mailto:gvormaworh@ocswssw.org)*

### Compliments adressés à des TSI de Hamilton

*Le 18 novembre 2002, l'Ordre a reçu de clients la lettre suivante qui est reproduite avec la permission de toutes les parties. Perspective encourage ses lectrices et lecteurs à soumettre des récits similaires pour publication éventuelle. Veuillez envoyer vos lettres à [editor@ocswssw.org](mailto:editor@ocswssw.org)*

Ma grand-mère a récemment fait une chute et s'est fracturé la hanche; elle a été hospitalisée pendant approximativement trois mois. Jusque-là, elle et mon grand-père vivaient de manière indépendante à Hamilton, tandis que leur famille se trouvait à l'extérieur de la ville. J'habite Scarborough, leur belle-fille (fils décédé) et petit-fils habitent Forest, près de Sarnia en Ontario. Étant infirmière, je savais que nous aurions besoin d'aide et de planification. J'ai demandé à parler à une travailleuse ou à un travailleur social.

C'est alors que nous avons rencontré Cherilyn vanBerkel (service médical 4Y, Université McMaster). Elle s'est comportée d'une manière professionnelle en tout temps, prenant le temps de parler à toute la famille et d'essayer de trouver des soins pour mon grand-père dans la communauté, ayant réalisé que notre objectif en tant que famille était de maintenir le couple réuni.

Ma grand-mère a été transférée à l'hôpital Henderson pour sa réadaptation. Alors que tout était bien planifié, il est devenu évident que mon grand-père ne pouvait plus rester seul chez lui. Il ne mangeait plus, ne buvait

plus et se déshydratait et déprimait. Nous l'avons fait admettre à l'hôpital Henderson.

Au cours de leur hospitalisation, nous avons célébré le 89<sup>e</sup> anniversaire de naissance de mon grand-père et leur 65<sup>e</sup> anniversaire de mariage. Et c'est alors qu'un cancer du poumon a été diagnostiqué chez mon grand-père.

Et c'est à ce moment-là que nous avons fait la connaissance de Catriona [Mascarin] et de Terry [Banham]. Nous avons convenu que mes grands-parents auraient besoin de soins palliatifs de longue durée. Notre objectif n'avait pas changé. Nous étions exigeants et savions que cela était presque irréaliste, mais nous voulions qu'ils soient ensemble. Ils avaient besoin l'un de l'autre.

Après des heures de planification et de discussions, après avoir essayé d'influencer l'opinion du médecin au sujet de la sortie d'hôpital et après des réunions de famille officielles et non officielles, nous avons atteint notre but. Le 15 juillet, ils étaient tous les deux transférés, dans la même ambulance, du Hamilton Henderson General Hospital à la maison de soins infirmiers de Forest où ils disposaient d'une chambre pour couple. Malheureusement mon grand-père est décédé le lendemain. Mais il avait pu passer ses derniers moments auprès de son épouse.

Toute la famille désire remercier Catriona et Terry pour le temps, les efforts et l'énergie qu'ils ont consacrés pour respecter nos souhaits. Ils ont travaillé en équipe, se comportant de manière professionnelle en tout temps, apportant du réconfort quand il le fallait, et étant toujours prêts à aider. En ma

*Suite à la page 21*

# Lettres à la rédaction

*Suite de la page 11*

qualité d'infirmière, j'ai toujours su que les travailleuses et travailleurs sociaux font partie intégrante de notre système de soins de santé, mais aujourd'hui je sais, en tant que profane, combien cela est vrai.

Au nom de ma famille, un grand merci.  
*Leslie et Mark Ramage et famille*

## **Perspective lu au R.-U.**

C'est avec intérêt que j'ai lu un numéro de *Perspective* sur votre site web et je désirais vous faire savoir que je l'ai trouvé très intéressant. Certaines des questions soulevées sont similaires à celles que connaissent notre organisme et le secteur des services sociaux en Angleterre. Le General Social Care Council a été créé en octobre 2001 après l'adoption d'une loi par le parlement britannique pour réglementer les travailleurs des soins de santé en Angleterre. Plus de 1,2 million de personnes œuvrent dans ce domaine; notre nouveau registre sera lancé en avril et les travailleurs sociaux qualifiés seront la première vague de professionnels à y être inscrits. La tâche prendra un certain nombre d'années à mener à bien mais on considère que cela est essentiel pour améliorer les normes

de soins en Angleterre et aussi pour rehausser la réputation d'une profession qui a subi de nombreux coups durs ces dernières années.

Si vous pensez que vos lecteurs seraient intéressés par certains des faits nouveaux au R.-U., je serais heureux de rédiger un article pour vous. Je suis originaire de la péninsule du Niagara.

*Mark Oakes, directeur des communications générales  
General Social Care Council  
Goldings House, Londres  
Royaume-Uni*

*(Remarque de la rédaction : L'article de Mark Oakes se trouve dans le présent numéro de Perspective à la page 19.)*

## **Une TTSI pleine d'éloges**

Merci pour votre excellent bulletin. J'ai finalement eu la possibilité de le lire et l'ai trouvé d'une très grande utilité. Je suis technicienne en travail social inscrite, et travaille dans un établissement de soins de longue durée. À l'heure actuelle, mon travail ne se limite pas strictement aux techniques de travail social pratique, mais j'essaie de mettre mes compétences à l'œuvre le

plus possible. *Perspective* me ramène à la réalité, m'aidant à me rappeler mes racines et à m'y accrocher.

J'ai particulièrement apprécié les articles sur les ordres de réglementation, les notes sur l'exercice de la profession et le Tableau d'affichage.

Encore une fois, merci, et j'attends avec impatience le prochain bulletin, qui devrait sans doute être publié au cours de l'été.

*Juliana R. Billing, TTSI*

*L'un des objectifs stratégiques de l'Ordre consiste à améliorer la communication avec nos membres. Si vous avez des commentaires ou des questions au sujet de l'Ordre, veuillez les envoyer à :*

*Sam Title, chef des communications  
80, rue Bloor ouest, bureau 700  
Toronto ON M5S 2V1  
Courriel : [editor@ocswssw.org](mailto:editor@ocswssw.org)*

*Les lettres à la rédaction peuvent être révisées du point de vue de l'orthographe, de la grammaire et de l'espace.*

# Tableau d'affichage

## « J'AI MON CERTIFICAT D'INSCRIPTION PROVISOIRE... ET MAINTENANT? »

Les membres qui sont présentement titulaires d'un certificat d'inscription provisoire se sont engagés par écrit à terminer avec succès une formation supplémentaire en déontologie et normes d'exercice du travail social/des techniques de travail social approuvée par l'Ordre. Cela doit se faire à la satisfaction de la registrature, dans les trois ans qui suivent le jour où l'Ordre informe le membre de la formation supplémentaire à suivre.

L'Ordre est en train d'établir les exigences particulières de la formation supplémentaire; lorsque le Conseil aura approuvé la politique, la registrature informera les membres qui détiennent des certificats d'inscription provisoires de ces exigences.

Pour plus d'informations sur les exigences de formation supplémentaire pour les titulaires de certificat provisoire, veuillez vous adresser à Mindy Coplevitch, TSI, directrice de l'inscription, poste 203. Courriel : [mcoplevitch@ocswssw.org](mailto:mcoplevitch@ocswssw.org)

## ÉLECTION 2004 : CELA VOUS CONCERNE

La prochaine élection des membres de l'Ordre au Conseil de l'Ordre aura lieu le 27 mai 2004. En 2004, les élections auront lieu dans le District Un (Nord de l'Ontario<sup>1</sup>), le District Deux (Est de l'Ontario), et le District Cinq (Sud-Ouest de l'Ontario). Chacun des trois districts élira au Conseil un membre travailleur social et un membre technicien en travail social.

Tous les membres<sup>2</sup> sont encouragés à participer à cet important processus. Le Conseil régit l'Ordre et est tenu d'assumer les responsabilités énoncées dans la Loi. C'est pourquoi les membres du Conseil jouent un rôle de leadership dans la réglementation des deux professions, traduisant leur engagement envers la réglementation professionnelle dans l'intérêt public. Un appel de candidatures sera envoyé aux membres de l'Ordre des districts un, deux et cinq à la fin de janvier 2004.

Les membres sont encouragés à s'adresser à Pat Lieberman, chef des relations avec le Conseil et les employés, à

[plieberman@ocswssw.org](mailto:plieberman@ocswssw.org), pour toute question concernant le processus électoral

## AVIS DE RÉUNION DU CONSEIL

La prochaine réunion du Conseil aura lieu le mardi 13 janvier et le mercredi 14 janvier 2004.

Les réunions du Conseil de l'Ordre sont publiques et se tiennent au bureau de l'Ordre à Toronto. Les visiteurs peuvent y assister à titre d'observateurs uniquement. Le nombre de places est limité. Pour réserver une place, prière d'envoyer sa demande à l'Ordre par télécopieur au 416-972-1512 ou par courriel à [plieberman@ocswssw.org](mailto:plieberman@ocswssw.org). Veuillez consulter le site web de l'Ordre pour toute mise à jour et information supplémentaire.

## PARTICIPER AU TRAVAIL DE L'ORDRE

Si vous êtes intéressés à participer à l'un des comités de l'Ordre ou à des groupes de travail, veuillez communiquer par courriel avec Pat Lieberman, chef des relations avec le Conseil et les employés, [plieberman@ocswssw.org](mailto:plieberman@ocswssw.org), et demandez-lui de vous envoyer un formulaire de demande.

L'Ordre accepte toutes les demandes, cependant, le nombre de postes disponibles pour les non-membres du Conseil est limité par les exigences des comités créés aux termes de la *Loi sur le travail social et les techniques de travail social*, et par les règlements administratifs et les politiques de l'Ordre.



<sup>1</sup> Pour une description géographique spécifique des districts électoraux aux fins des élections, veuillez vous reporter au site web de l'Ordre.

<sup>2</sup> Pour savoir qui est habilité à voter à l'élection des membres, voir les détails sur le site Web de l'Ordre.





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 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. L'Ordre protège l'intérêt public en réglementant les travailleurs sociaux et les techniciens en travail social et en encourageant l'excellence dans l'exercice de leurs professions.

## REGISTRATEURE :

Glenda McDonald

## RÉDACTEUR EN CHEF :

Sam Title

## CONCEPTION GRAPHIQUE :

LAM & Associates  
www.lam.ca

Poste-publications : 40712081

Imprimé en Canada

## COMMENT NOUS JOINDRE :

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

80, rue Bloor ouest  
bureau 700  
Toronto Ontario M5S 2V1

Téléphone : 416-972-9882  
N° sans frais : 1-877-828-9380  
Télécopieur : 416-972-1512  
www.ocswssw.org

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

### BUREAU DE LA REGISTRATEURE

#### Glenda McDonald

*Registrateure*  
Poste 200 ou courriel :  
registrar@ocswssw.org

#### Pat Lieberman

*Chef des relations avec le Conseil et les employés*  
Poste 207 ou courriel :  
plieberman@ocswssw.org

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

### INSCRIPTION

#### Mindy Coplevitch

*Directrice*  
Poste 203 ou courriel :  
mcoplevitch@ocswssw.org

#### Susanne Pacheco

*Coordonnatrice de l'inscription*  
Poste 213 ou courriel :  
spacheco@ocswssw.org

#### Ema Sevdina

*Administratrice de l'inscription*  
Poste 204 ou courriel :  
esevdina@ocswssw.org

#### Elaine Hall

*Administratrice de l'inscription*  
Poste 214 ou courriel :  
ehall@ocswssw.org

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

#### Frances Ma

*Adjointe à l'inscription*

#### Angella Rose,

*Adjointe à l'inscription*

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

### SERVICES AUX MEMBRES/ADMINISTRATION

#### Gail Vormaworh

*Chef de bureau*  
Poste 202 ou courriel :  
gvormaworh@ocswssw.org

#### Lynda Belouin

*Coordonnatrice des services aux membres (bilingue)*  
Poste 212 ou courriel :  
lbelouin@ocswssw.org

#### Catherine Painter

*Adjointe à l'information*

#### Nadira Singh

*Adjointe à l'information*

**S'adresser à Gail, Lynda, Catherine ou Nadira pour tous renseignements généraux, renseignements sur le statut d'un membre et renseignements concernant le tableau et pour les changements d'adresse. Pour obtenir des renseignements généraux,** envoyer un courriel à :  
info@ocswssw.org

### PLAINTES ET DISCIPLINE

#### Marlene Zagdanski

*Directrice*  
Poste 208 ou courriel :  
mzagdanski@ocswssw.org

#### Tracey Richards

*Adjointe administrative*  
Poste 210 ou courriel :  
trichards@ocswssw.org

**S'adresser à Marlene ou Tracy pour toutes questions relatives aux plaintes, à la discipline et aux rapports obligatoires.**

### PRATIQUE ET FORMATION PROFESSIONNELLES

#### Pamela Blake

*Directrice*  
Poste 205 ou courriel :  
pblake@ocswssw.org

**S'adresser à Pamela pour toutes questions relatives à l'exercice de la profession.**

### COMMUNICATIONS

#### Sam Title

*Chef des communications*  
Poste 219 ou courriel :  
stitle@ocswssw.org

**S'adresser à Sam pour toutes questions relatives aux publications de l'Ordre et au présent site web et pour les demandes de renseignements des médias.**

### FINANCES

#### Eva Yueh

*Administratrice financière*  
Poste 209 ou courriel :  
eyueh@ocswssw.org

### RAPPEL :

Si vous changez d'employeur ou déménagez, veuillez en informer l'Ordre par écrit dans un délai de 30 jours. Nous sommes tenus de mettre à la disposition du public la dernière adresse professionnelle de nos membres. Les informations relatives aux changements d'adresse peuvent être envoyées par courrier électronique à :  
info@ocswssw.org, par télécopieur à 416-972-1512 ou par la poste à l'adresse de notre bureau. Les changements d'adresse doivent être faits par écrit et inclure votre numéro d'inscription, votre ancienne et votre nouvelle adresse.