

AUTOMNE 2022

PERSPECTIVE

UNE PUBLICATION DE L'ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES TECHNICIENS EN TRAVAIL SOCIAL DE L'ONTARIO

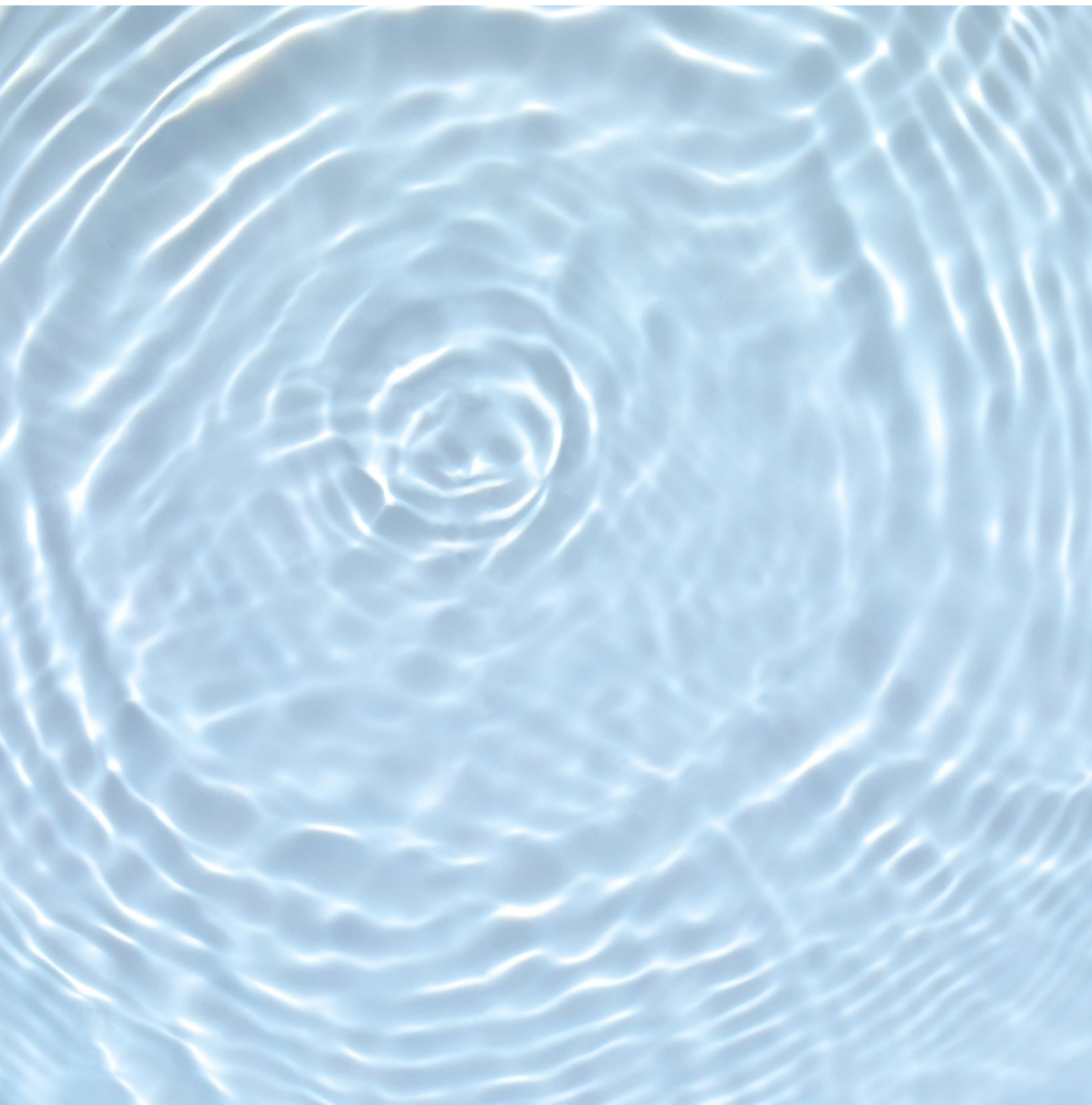
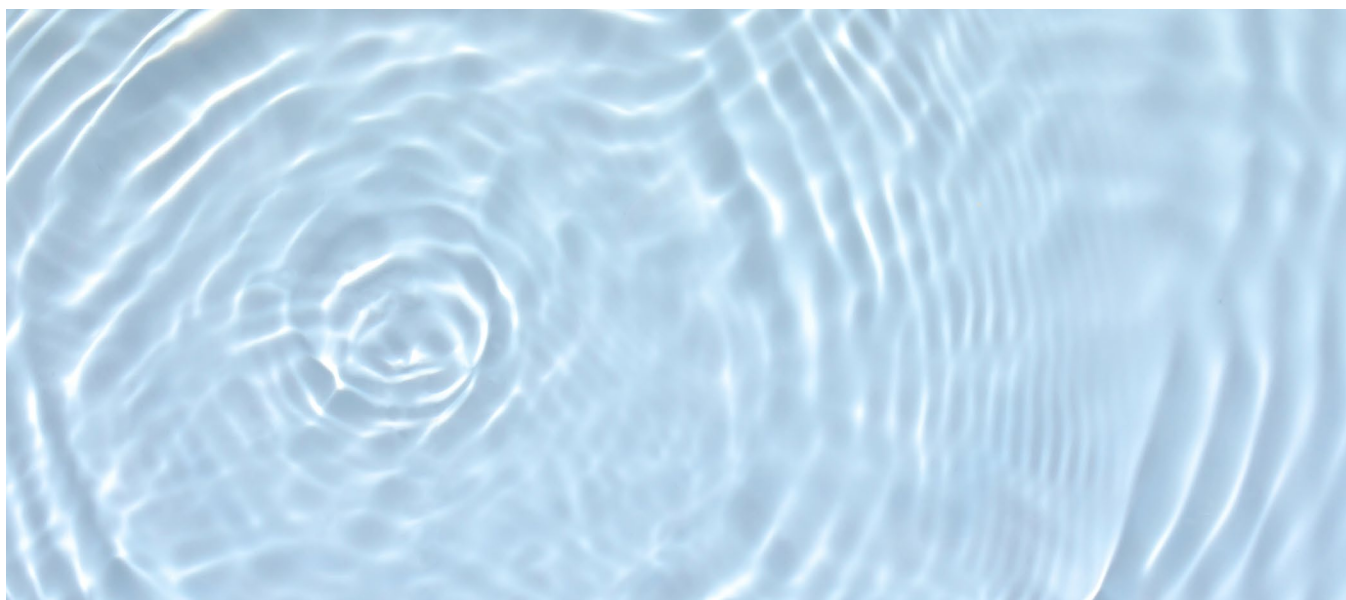


TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA REGISTRATEURE ET CHEF DE LA DIRECTION	3
PRINCIPALES CONCLUSIONS DU SONDAGE 2022 SUR LES COMMUNICATIONS AVEC LES MEMBRES	4
AU CAS OÙ VOUS AURIEZ OUBLIÉ	6
NOUVELLE LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL POUR 2022/2023	7
POINTS SAILLANTS DES RÉUNIONS DU CONSEIL	12
NOTES SUR LA PRATIQUE: TERMINER LA RELATION AVEC UN CLIENT	16
SOMMAIRES DE DÉCISIONS DISCIPLINAIRES	22
ON A PORTÉ PLAINTÉ CONTRE MOI? QUE VA-T-IL SE PASSER?	23
BABILLARD	25



MESSAGE DE LA REGISTRATEURE ET CHEF DE LA DIRECTION



➤ EN ROUTE VERS LA BONNE GOUVERNANCE

Qu'est-ce que la bonne gouvernance? Il s'agit là d'une question que les organismes de réglementation et leur personnel se posent souvent, et elle fait partie des questions auxquelles je réfléchis dans mon rôle de registratrice et de chef de la direction de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario.

Dans le contexte réglementaire, la bonne gouvernance est un cadre qui garantit que les ordres tels que le nôtre opèrent dans un environnement d'amélioration constante et qu'ils sont bien placés pour prendre des décisions dans l'intérêt du public. En ce sens, il est fondamental pour que l'Ordre puisse remplir son mandat de protection du public.

J'ai le plaisir de pouvoir vous dire que l'Ordre a fait de grands progrès dans son parcours vers une gouvernance plus efficace.

L'année dernière, le Conseil de l'Ordre a convenu de réexaminer ses pratiques de gouvernance actuelles et de les améliorer au moyen d'une formation en gouvernance et d'une analyse des processus. À cette fin, l'Ordre a fait appel à Harry Cayton et à Deanna Williams, deux consultants en gouvernance très respectés dans la communauté internationale de la réglementation, pour qu'ils réalisent cet examen et évaluent le rendement de l'Ordre à l'aide des normes

de bonne gouvernance de la Professional Standards Authority. À l'issue de cet examen, les deux consultants ont remis au Conseil de l'Ordre un « rapport sur la gouvernance » qui a été publié sur le site Web de l'Ordre en mai dernier.

Pour faire suite au rapport sur la gouvernance, le comité de la gouvernance de l'Ordre a (à la demande de l'Ordre) élaboré une ébauche de plan d'action à la lumière des 21 recommandations formulées dans le rapport. Tout au long de l'été, le comité de la gouvernance a longuement réfléchi aux recommandations qui pouvaient être mises en œuvre immédiatement et qui doivent être portées à l'attention du Conseil, et à celles qui pourraient exiger, à terme, une modification des lois.

Au cours de la réunion du Conseil de septembre, le Conseil de l'Ordre a passé en revue l'ébauche de plan d'action et pris un certain nombre de décisions en rapport avec les recommandations formulées dans le rapport sur la gouvernance. Je tenais à souligner l'une de ces décisions, qui veut que l'Ordre utilise désormais le terme « personne inscrite » de préférence à « membre », afin d'établir clairement qu'il intervient en tant qu'organisme de réglementation et pas en tant qu'association. Comme nous le savons tous, les mots comptent; cette décision influencera la façon dont nous communiquons avec vous, nos personnes inscrites, à l'avenir.

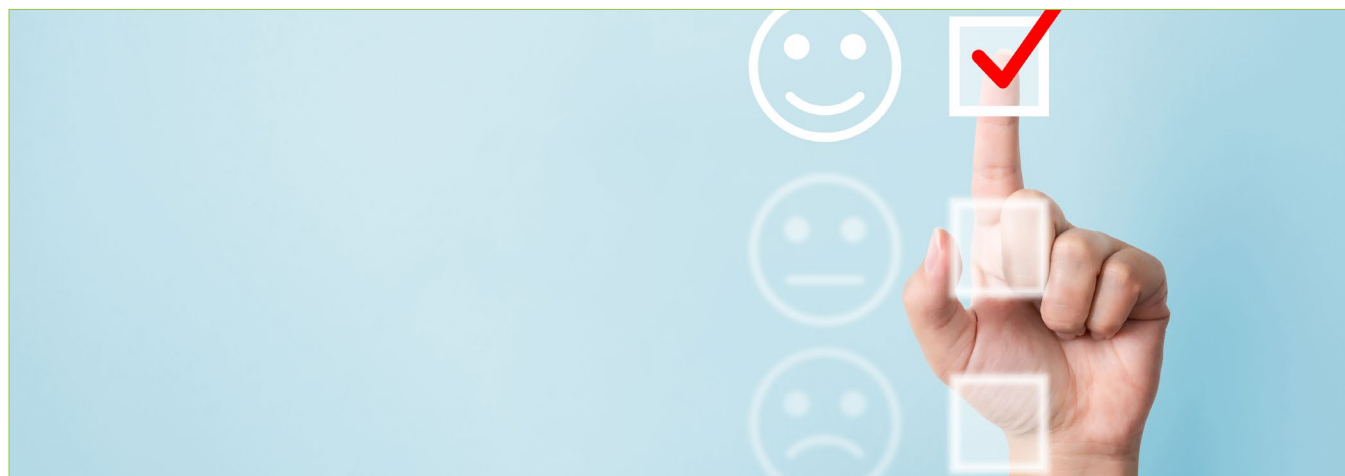
Plus que jamais, l'Ordre est déterminé à assurer l'efficacité réglementaire, et cela passe par une bonne gouvernance. Nous devons continuer à tenir compte des tendances en matière de modernisation de la gouvernance réglementaire, au Canada et ailleurs (surtout dans le contexte de la pandémie de COVID-19 et d'autres défis sociétaux), et nous devons apporter les changements appropriés en fonction des évolutions du secteur réglementaire en Ontario et partout au Canada. Par exemple, cela passe par une réflexion sur les implications du cadre de mesure de rendement des ordres qui a été conçu par le ministère de la Santé de l'Ontario à l'intention des ordres chargés de la réglementation des professions de la santé.

Toutes les activités de l'Ordre ont un seul et même objectif : s'assurer que les mesures voulues sont en place pour protéger le public des praticiens non qualifiés, incompetents et inaptes. Tandis que nous progressons dans la transformation de la gouvernance, nous devons relever les défis qui se présentent à nous et en tirer des enseignements. Je me réjouis de vous en dire plus dans les prochains jours.

Lise Betteridge, MTS, TSI
Registratrice et chef de la direction,
Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en
travail social de l'Ontario

LES RÉSULTATS SONT ARRIVÉS!

PRINCIPALES CONCLUSIONS DU SONDAGE 2022 SUR LES COMMUNICATIONS AVEC LES MEMBRES



➤ En juillet dernier, l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario (l'Ordre) a mené un sondage auprès de ses membres pour mieux connaître leurs opinions sur ses communications avec eux. Le sondage visait à évaluer ses stratégies de communications et à déterminer quels outils et services fonctionnent bien, et quels aspects améliorer.

Plus de deux mille membres y ont participé. Les résultats sont maintenant compilés et nous avons le plaisir de partager avec vous les conclusions suivantes :

PROTECTION DU PUBLIC

L'Ordre étant l'organisme de réglementation des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario, il a pour mandat de protéger l'intérêt public. Tout ce que nous faisons se ramène à notre mandat de protection du public, depuis l'établissement des exigences d'entrée dans la profession jusqu'au maintien de processus rigoureux de traitement des plaintes et de discipline. Il est extrêmement important que les membres de l'Ordre et le public sachent et comprennent en quoi consiste notre rôle réglementaire.

Selon les résultats du sondage, **75 % des membres** sont d'accord pour dire que l'Ordre communique bien son mandat de protection du public, contre 70 % lors du sondage 2021, ce qui représente une hausse considérable. Même si cette conclusion nous réjouit, il y a quand même beaucoup de place à amélioration.

LES EMPLOYEURS SAISISSENT LE MESSAGE

En 2017, l'Ordre a lancé une campagne de sensibilisation continue visant à informer les employeurs de l'importance de l'inscription à l'Ordre et des avantages qu'il y a à embaucher des travailleurs sociaux inscrits et des techniciens en travail social inscrits. Cette campagne multifacettes comporte, entre autres, de la publicité numérique, des activités de sensibilisation virtuelles et en personne, une publication trimestrielle et un jeu-questionnaire interactif.

Les résultats du sondage révèlent que **74 % des membres** considèrent que leur employeur comprend et apprécie la valeur de leur inscription à l'Ordre, contre 70 % des répondants au sondage de 2018. **Soixante-sept pour cent** ont dit que leur employeur n'embauche que des candidats inscrits à l'Ordre, par comparaison avec 63 % en 2018. Cette amélioration des résultats indique clairement que les employeurs captent notre message!

DIVERSITÉ, ÉQUITÉ ET INCLUSION

Le renforcement de la diversité, de l'équité et de l'inclusion représente une priorité pour l'Ordre, comme le précise son [Plan stratégique 2020-2023](#). Pour honorer cet engagement, nous avons commencé à intégrer davantage l'équité et l'inclusion dans nos processus organisationnels, nos ressources et notre matériel. Malgré les progrès réalisés, nous voulions mieux comprendre comment nos membres perçoivent ce que nous faisons à cet égard.

D'après le sondage, **69 % des membres** sont d'avis que l'Ordre communique bien son engagement à renforcer cette priorité stratégique, mais seulement 60 % reconnaissent que des progrès ont été réalisés. Nous n'avons pas de données de référence avec lesquelles comparer ces résultats, mais nous savons qu'il y a beaucoup à faire sur cette importante question.

RESSOURCES POUR LA PRATIQUE

L'Ordre est résolu à donner à ses membres des ressources actuelles et pertinentes qui les aident à exercer leur profession de manière éthique et professionnelle. Cet engagement est important non seulement pour ses membres, mais aussi pour les personnes et les communautés qu'ils servent.

Dans ce sondage, **64 % des membres** ont indiqué qu'ils consultent le site Web et les ressources en ligne de l'Ordre lorsqu'ils ont des difficultés ou des questions dans leur pratique. La plupart des membres ont dit trouver utiles les lignes directrices sur la pratique, l'outil de prise de décision ETHICS (ÉTHIQUE)->A et les Notes sur la pratique.

Toutefois, certains soutiens à la pratique, dont les suivants, ne sont pas aussi bien connus des membres :

- [Entretien vidéo](#) avec Cheryl McPherson, TSI, sur les solutions éthiques et compétentes en réponse au racisme envers les autochtones, réalisé par l'Ordre
- La [salle de ressources](#) – bibliothèque en ligne renfermant toutes les ressources de l'Ordre
- Le [Communiqué Employeurs](#) – publication trimestrielle de l'Ordre à l'intention des employeurs
- [Consultations sur la pratique](#)
- Les chaînes de médias sociaux de l'Ordre pour les nouvelles récentes ([Facebook](#), [Instagram](#), [LinkedIn](#), [Twitter](#) et [YouTube](#))

UN GROS MERCI!

Merci à tous les membres qui ont répondu au sondage. Nous sommes très heureux que vous y ayez participé en grand nombre et que vous vous intéressiez à nos communications et nos activités de sensibilisation. Nous apprécions vos commentaires!

Nous allons poursuivre l'analyse des résultats du sondage pour déterminer les aspects de nos outils et services de communications à améliorer. Si vous avez des questions concernant le sondage 2022 sur les communications avec les membres et sur les outils de communication de l'Ordre, envoyez-nous un courriel à communications@otsttso.org.

AU CAS OÙ VOUS AURIEZ OUBLIÉ



➤ TERMINEZ LE PROGRAMME DE MAINTIEN DE LA COMPÉTENCE 2022

La fin de l'année approche et nous vous rappelons que vous devez terminer le Programme de maintien de la compétence (PMC) 2022.

Tous les membres de l'Ordre (sauf ceux et celles qui ont un certificat de membre à la retraite) ont l'obligation de remplir le PMC, y compris les membres qui n'exercent pas à l'heure actuelle, qui ont un certificat de la catégorie inactive, qui sont en congé de maternité, en congé parental ou en congé de maladie, ou qui se sont inscrits tard dans l'année.

Le PMC de 2022 exige que les membres revoient, en plus des [normes d'exercice](#), les ressources suivantes sur la pratique :

- [Lignes directrices de la pratique concernant l'administration des médicaments](#)
- [Notes sur la pratique : Signaler ou ne pas signaler](#)

Pour obtenir plus d'information sur le Programme de maintien de la compétence, consultez le [site Web de l'Ordre](#) ou envoyez un courriel à pmc@otsttso.org.

À VENIR BIENTÔT – RENOUVELEZ VOTRE ADHÉSION À L'ORDRE POUR 2023

L'Ordre tient à rappeler à tous ses membres que la saison du renouvellement de l'adhésion pour l'année prochaine (2023) commence **au début de novembre**. Les membres doivent avoir renouvelé leur adhésion et payé leur cotisation pour 2023 le **31 décembre 2022**.

Vous pouvez renouveler votre adhésion et payer votre cotisation sur le site Web de l'Ordre en allant aux Services aux membres en ligne. Comme nous l'avons mentionné dans l'eBulletin de mai 2022, le montant de la cotisation **n'augmentera pas** en 2023.

Les nouveaux membres qui ont obtenu un certificat d'inscription au cours de 2022 doivent renouveler leur adhésion à l'Ordre pour 2023 et confirmer qu'ils ont participé au Programme de maintien de la compétence (PMC) en 2022. Pour obtenir plus de renseignements sur le PMC, visitez le [site Web de l'Ordre](#).

Si vous désirez obtenir plus d'information sur le renouvellement de l'adhésion à l'Ordre, allez sur notre [site Web](#) ou communiquez avec nous à renouvellement@otsttso.org.

NOUVELLE LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL POUR 2022/2023

➤ Le Conseil de l'Ordre est le corps dirigeant et le conseil d'administration chargé de gérer les affaires de l'Ordre. Nous avons le plaisir de vous présenter les membres du Conseil de l'Ordre pour 2022-2023 :

Amanda Bettencourt – Technicienne en travail social élue

Amanda Bettencourt est deux fois membre de l'Ordre, s'étant initialement inscrite en tant que technicienne en travail social, puis en tant que travailleuse sociale après avoir obtenu son diplôme de travail social à l'ancienne Université Ryerson (aujourd'hui l'Université Toronto Metropolitan). Elle est actuellement travailleuse sociale scolaire auprès des Six Nations de la Grand River, à Oshweken, où elle siège aussi au Groupe de travail sur la lutte contre l'intimidation et où elle offre au système scolaire fédéral des services de consultation axés sur l'acquisition du savoir et de l'apprentissage chez les communautés haudenosaunee. Amanda travaille aussi à temps partiel comme tutrice privée et siège depuis trois ans au Conseil de l'Ordre. Elle compte huit années d'expérience en première ligne dans le domaine des services sociaux; elle a en particulier représenté des personnes faisant appel de décisions du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, travaillé comme soutien à la gestion du centre d'accès supervisé, et comme travailleuse sociale en milieu scolaire, autochtone et non autochtone. Amanda souhaite apporter encore une contribution utile à l'Ordre dans son mandat de protection du public.

Chisanga Chekwe – Membre du public

Chisanga Chekwe apporte au Conseil de l'Ordre une vaste expertise en gouvernance, en développement, en affaires et en droit. Il a été sous-ministre aux ministères ontariens des Affaires civiques et de l'Immigration, de la Condition féminine, des Affaires des personnes âgées et du Commerce international; président et chef de la direction du Tribunal de l'aide sociale; directeur général à Oxfam; agent d'arbitrage ainsi qu'observateur de soutien des Nations Unies pour surveiller des élections en Afrique du Sud; et superviseur des élections d'après-guerre en Bosnie

et en Herzégovine. Il a également travaillé pendant six ans à la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels de l'Ontario à titre de membre et de président du conseil d'administration. M. Chisanga a fait ses études en droit à l'Université de Birmingham en Angleterre, puis a obtenu une maîtrise en droit de l'Université de Londres. Il a ensuite suivi le cours de philosophie, sciences politiques et économie de l'Université d'Oxford, ce qui l'a mené à l'obtention d'un baccalauréat ès arts et d'une maîtrise dans cette discipline.

Charlene Crews – Technicienne en travail social élue

Charlene Crews est clinicienne en santé mentale; elle travaille depuis plus de 29 ans auprès de populations marginalisées et itinérantes. Elle apporte au Conseil une expérience diversifiée et des compétences transférables qu'elle a acquises dans son travail de service direct et d'élaboration de programmes dans plusieurs secteurs : toxicomanie et santé mentale des enfants et des adultes, services de santé communautaires et en milieu hospitalier, défense des intérêts des patients, services correctionnels, médecine légale, itinérance et logement social. Charlene travaille auprès du ministère de la Santé comme arbitre en matière de logement social et représentante de patients en établissement psychiatrique. Elle est vivement intéressée par le droit de la santé, le respect de la vie privée et l'éthique et demeure active au sein de multiples conseils communautaires de défense de droits. Elle détient des certificats dans différents domaines – arbitrage de niveau avancé, enquêtes réglementaires, médiation interpersonnelle, thérapie familiale, thérapie comportementale dialectique, et gestion des services de santé. Charlene poursuit actuellement une maîtrise en administration de la santé à l'Université Toronto Metropolitan.

John Fleming – Membre du public

John a occupé des postes de direction des gouvernements locaux et provinciaux, ainsi que dans différents organismes sans but lucratif. Il a occupé

plusieurs postes de direction en cours de carrière, notamment en tant que chef de l'administration municipale, sous-ministre au gouvernement provincial de l'Ontario et chef de la direction d'un organisme de bienfaisance national œuvrant dans le domaine de la santé. À l'issue d'une carrière à temps plein, il a obtenu le titre de directeur agréé et ouvert un cabinet de services « occasionnels » de consultation. Depuis 2008, John centre son travail sur la formation et le conseil en gouvernance, le mentorat et l'accompagnement auprès de cadres supérieurs et l'animation de groupes, mettant en valeur sa capacité d'aider les conseils et les équipes à travailler efficacement dans l'établissement et l'atteinte d'objectifs communs. John est commissaire à l'intégrité pour la Ville de Caledon et l'ancien président du conseil d'administration du Collège Sheridan. Au fil des ans, il a servi auprès de nombreux conseils et comités, notamment en tant que président des conseils de Services de santé Halton et de Cancer de l'ovaire Canada. Par le passé, il a aussi agi à titre de directeur de la Société de promotion d'OMERS. Enfin, John est actuellement coprésident du conseil de partenariat du réseau de santé du Grand Hamilton. John est président du Conseil de l'OTSTTSO.

Judy Gardner – Technicienne en travail social élue

Judy Gardner a obtenu un diplôme avec distinction du programme de diplôme en techniques de travail social du Centennial College en 2013, et est actuellement instructrice du Programme de diplôme en services communautaires et toxicomanie. Judy compte plus de 10 ans d'expérience professionnelle de première ligne dans le soutien aux adultes ayant des déficiences développementales. Sa formation scolaire variée comprend des études en administration, criminologie et éducation de la petite enfance. Judy a été élue au Conseil pour la première fois en 2013.

Sanjay Govindaraj – Travailleur social élu

Sanjay Govindaraj a obtenu une maîtrise en travail social (MTS) auprès du TISS (1994) et une maîtrise en études environnementales appliquées auprès de l'Université de Waterloo (2004). Depuis 25 ans, Sanjay dirige des projets liés à la pauvreté, à la sécurité alimentaire, au logement, à la prostitution infantile et à la prévention du VIH/sida. Travaillant actuellement comme associé en planification sociale pour la région de Waterloo, il est responsable des dossiers sur la diversité, l'inclusion, la

conformité en matière d'accessibilité et les affaires autochtones. Il offre aussi du counseling à temps partiel à Aligned Health (Waterloo) et à Frontline Forward (Kitchener). L'Université Wilfrid Laurier lui a décerné le titre de professeur agrégé de stages (à temps partiel) pour les années qu'il a consacrées à la supervision d'étudiants préparant une MTS. Sanjay a siégé à de nombreux conseils d'administration d'organismes à but non lucratif et assure un rôle de mentor auprès de nouveaux immigrants. Sanjay a été élu au Conseil en 2018.

Mukesh Kowlessar – Technicien en travail social élu

Mukesh Kowlessar est revenu au Conseil de l'Ordre en 2016 après y avoir siégé depuis sa création jusqu'en 2013 et en avoir été le président pendant quatre ans. Mukesh a été membre de nombreux comités de l'Ordre, dont le Bureau et le comité des finances. Après sa retraite, il a continué à jouer un rôle actif au sein de l'Ordre et à poursuivre d'autres intérêts liés à l'amélioration de la gouvernance dans la fonction publique. Mukesh possède plus de 30 ans d'expérience de direction dans le domaine des services sociaux aux paliers municipal et provincial. Dans le passé, Mukesh a exercé les fonctions d'arbitre à la Commission de la location immobilière et de greffier à la Cour supérieure de justice de l'Ontario; présentement, il est aussi consultant en planification stratégique. Mukesh est un ardent défenseur d'une optique de la diversité, de l'équité et de l'inclusion dans le domaine de la gouvernance et dans la société en général. Il est titulaire de certificats en médiation, en mode substitutif de règlement des différends et en direction supérieure de l'Université Western, ainsi que d'un certificat en gestion du stress en cas de crise et d'incident critique, et d'un diplôme en techniques de travail social du Fanshawe College.

Carrie McEachran – Membre du public

Carrie McEachran est présidente-directrice générale de la Chambre de commerce de Sarnia-Lambton. Elle a auparavant été directrice générale de Sarnia-Lambton Rebound et a également occupé des postes de direction au Community Living Sarnia et au Pathways Health Centre for Children. Carrie McEachran est titulaire d'une maîtrise en leadership de l'Université Royal Roads, d'un diplôme en services de soutien à l'intégration du Collège

Loyalist et d'un certificat en gestion d'organismes à but non lucratif de l'Université Western. Elle joue un rôle actif au sein de sa collectivité en tant que Rotarienne depuis 16 ans, où elle a rempli un mandat de présidente du Club Rotary de Sarnia. Elle est actuellement membre du conseil d'administration du Sarnia Lambton Economic Partnership et elle a déjà siégé aux conseils d'administration du Centre de santé communautaire de North Lambton, du Sarnia-Lambton Physician Recruitment Taskforce, du Sarnia-Lambton Social Services Network et de PAVRO (Professional Association of Volunteer Leaders-Ontario). Elle est également une membre active du comité consultatif communautaire Arlanxco.

Christopher McIntosh – Travailleur social élu

La contribution de Christopher à titre de professionnel et de bénévole comprend des interventions dans les domaines de la santé primaire, du logement, et dans des organisations de santé mentale de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et de l'Ontario. À ces expériences s'ajoutent des titres professionnels, dont une maîtrise en travail social et des certificats de leadership en services de santé. Fort d'une volonté de rassembler les gens en vue de résoudre les problèmes collectivement, Christopher trouve son énergie en aidant ses interlocuteurs, clients et collègues, à découvrir leurs passions et en supprimant les obstacles à leur égard. Sa démarche s'appuie sur ses expériences auprès de membres de groupes visés par l'équité. On le dit aussi inlassable de par la ténacité qu'il démontre dans la gestion des déterminants sociaux de la santé. Au final, Christopher est résolu à améliorer l'éventail des soutiens et de l'accessibilité pour tous les clients.

Sue-Ellen Merritt – Technicienne en travail social élue

Sue-Ellen Merritt est titulaire d'un diplôme spécialisé du programme de techniques de travail social du Niagara College, qu'elle obtenu avec distinction en 1996. Elle a été membre du Conseil consultatif des techniciens en travail social du Niagara College pendant 15 ans, et a été présidente du sous-comité de la législation du Conseil. Actuellement retraitée, Sue-Ellen a été employée pendant 20 ans auprès du Système de santé de Niagara, Santé mentale et toxicomanies, où elle fournissait des services de soutien direct aux clients et a occupé les postes de coordonnatrice du programme de renoncement au tabac et du programme de lutte

contre la dépendance au jeu. Sue-Ellen a également été pendant 15 ans gestionnaire d'une petite entreprise de gaz naturel d'appartenance privée, et a été représentante élue du canton de West Lincoln de 2003 à 2014. Avant 2003, elle a été présidente du comité d'ajustement du canton pendant 10 ans. Sue-Ellen a été membre du Conseil de l'OTSTTSO de 2000 à 2010, et pendant toute cette période elle a été membre élu au sein du Bureau où elle a exercé la fonction de vice-présidente de 2001 à 2010.

Pamela Murphy – Membre du public

Maintenant à la retraite, Pamela Murphy a été la directrice du service du logement, Services sociaux et communautaires, comté de Hastings. Pam a travaillé pendant plus de 25 ans dans le milieu des services sociaux, d'abord à titre de directrice générale des Services de garde d'enfants du comté de Prince Edward, et ensuite dans le domaine du logement social où elle a exercé ses fonctions sur place à titre d'administratrice du logement pour un fournisseur de logements coopératifs à Belleville. Elle s'est jointe au Département des services de logement du comté de Hastings en tant que superviseuse du logement à but non lucratif en 2004 et elle est devenue la directrice des services de logement en 2013. Pendant sa carrière dans ce domaine, Pam a siégé à de nombreux comités provinciaux en matière de logement. Elle a joué un rôle actif à l'échelle locale en tant que membre du Conseil d'administration de Three Oaks, une organisation dont le mandat est de mettre fin à la violence faite aux femmes. Elle a également siégé au Conseil d'administration de l'Abigail's Learning Centre, un organisme pour les enfants et leurs parents. Pam est diplômée de l'Ontario Business College.

Mandi Olson – Technicienne en travail social élue

Travailleuse sociale inscrite établie dans le Nord-Ouest de l'Ontario, Mandi Olson contribue à faire avancer le domaine du travail social depuis plus de 15 ans. Elle aime beaucoup effectuer, à petite et à grande échelle, des changements dans le système qui sont ancrés dans les pratiques exemplaires autochtones. Elle connaît bien les services et les organismes de bien-être sans but lucratif et privés. Madame Olson est copropriétaire de l'entreprise Binesiwag Center for Wellness, qui offre avec succès toute une variété de services de bien-être pour tous les âges, y compris des services de

santé mentale et de traitement de la toxicomanie, des services de soutien direct aux personnes 2SLGBTQIAP+ folx, aux femmes et aux filles, et des services de renforcement des capacités. Dans sa vie personnelle, Mme Olson aime vivre près de la terre et avec sa famille. Elle prend plaisir à la chasse, à la pêche, au camping et aux voyages.

Alexia Polillo – Membre du public

Alexia Polillo a obtenu un doctorat en psychologie expérimentale de l'Université d'Ottawa et elle poursuit des études au Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH) et à l'Université de Toronto dans le cadre d'une bourse postdoctorale. Elle possède une vaste expérience en recherche sur les services de santé et les services communautaires et elle a contribué à la direction d'évaluations de grande et de petite envergure de services de santé mentale ambulatoires et en milieu communautaire à Waterloo, Brantford, Ottawa et Toronto. Elle a publié plus de quinze articles évalués par des pairs, contribué à huit rapports techniques qui servent à soutenir les prestataires de services et les organismes communautaires de santé mentale, présenté ses travaux lors de conférences nationales et internationales et elle est titulaire de onze prix institutionnels et de bourses fédérales et provinciales.

Marinna Read – Travailleuse sociale élue

Marinna Read est membre de la collectivité de la Première Nation de Fort William et habite Thunder Bay. Elle possède un baccalauréat en criminologie de l'Université du Manitoba ainsi qu'un baccalauréat spécialisé et une maîtrise en travail social de l'Université Lakehead. Depuis plus de 20 ans, elle exerce dans les domaines de la santé mentale des jeunes et des adultes, des services à l'enfance autochtone, de la création de programmes et du développement communautaire. Récemment, elle a mis en place un service de santé autochtone dans un milieu hospitalier. Dans sa vie professionnelle, elle a consacré ses efforts à aider les personnes, dans le respect et la gentillesse, à suivre le chemin du bien-être pour qu'elles reçoivent des soins adaptés à la culture dans l'optique autochtone. Dans sa vie personnelle, Madame Reid aime passer beaucoup de temps en famille et en plein air dans la très belle région du Nord-Ouest de l'Ontario. Elle encourage les gens à utiliser leur force intérieure et leur culture pour aller de l'avant et célébrer qui ils

sont pendant qu'ils changent leur vie. Elle est ravie de se joindre à l'OTSTTSO cette année et d'élargir ses connaissances tout en assurant la protection du public.

Candice Snake – Travailleuse sociale élue

Candice Snake habite la collectivité de la Nation Munsee-Delaware. Son éducation a commencé avec son ancêtre Rosie Deleary, sa grand-mère Stella Mae Burch, sa mère Irene Snake et son père Larry Burch. L'influence de ces personnes se reflète dans tout ce qu'elle fait pour promouvoir l'importance de mener une réflexion critique sur l'éducation à donner aux fournisseurs de services et sur la nécessité d'aider les familles à prendre soin des enfants. Cette influence allume en elle le désir de poursuivre ce travail essentiel de décolonisation afin de donner aux familles autochtones les moyens de prendre soin des leurs. Madame Snake a obtenu une maîtrise en travail social de l'Université Wilfrid Laurier en 2020. L'expérience de travail multidisciplinaire qu'elle a accumulée au cours des 26 dernières années lui a permis d'acquérir des compétences en leadership, en élaboration de politiques, en établissement de pratiques exemplaires et en responsabilité. Elle a travaillé également avec une équipe à l'élaboration du programme HEART & SPIRIT, utilisé en Ontario par les agences de bien-être de l'enfance pour donner de la formation aux parents nourriciers. Ce programme suscite actuellement de l'intérêt au Canada et ailleurs dans le monde. Elle est très heureuse d'avoir été élue au Conseil de l'OTSTTSO et a bien hâte de commencer ses nouvelles fonctions.

Elayne Tanner – Travailleuse sociale élue

Elayne Tanner, Ph.D., est une travailleuse sociale inscrite comptant plus de 30 ans d'expérience professionnelle. Elle est chargée de cours à l'Université de Windsor, et a publié sur différents sujets, notamment sur la pratique anti-oppressive, l'éthique dans le travail social, et l'hypnose. Elayne dirige un cabinet privé prospère, où elle est la seule et unique professionnelle. Ses domaines d'expertise sont les abus sexuels, les traumatismes, les troubles de l'enfance, le counseling relationnel, les problèmes parentaux et de divorce. Elle fait figure de leader en pratique privée, c'est pourquoi beaucoup de professionnels ont eu recours à ses

conseils au moment d'établir leur propre entreprise. Bénévole dynamique, Elayne travaille à donner en retour à sa collectivité et à sa profession. Elle a apporté son soutien à de nombreux conseils d'administration bénévoles. Les villes de Milton et de Halton Hills lui ont décerné les prix Femme d'affaires de l'année, Bénévole de l'année, et Meilleur conseiller. Elayne et son mari vivent dans la région de North Halton, avec leur dogue allemand, leur chat et leur deux chevaux.

Beatrice Traub-Werner – Travailleuse sociale élue

Beatrice Traub-Werner est une travailleuse sociale qui possède plus de 30 ans d'expérience en tant que clinicienne, administratrice et éducatrice. Elle a enseigné au programme de baccalauréat en travail social de l'Université York et a été directrice des admissions à la faculté de travail social de l'Université de Toronto pendant 15 ans. Beatrice a fondé TAPE Educational Services, un programme de formation continue pour les cliniciens. En 2009, elle devient directrice du programme d'éducation relais Bridge Training Program for Internationally Educated Psychologists and Allied Mental Health Professionals (rebaptisé BREM). Actuellement, Beatrice est la doyenne de la formation continue à l'établissement d'enseignement professionnel Adler Graduate. Elle enseigne dans le cadre du programme d'études sur les dépendances à Adler. Beatrice a travaillé à contrat dans le cadre de divers projets dans plusieurs collèges communautaires de l'Ontario. Elle est actuellement membre du conseil d'administration de l'ASWB (Association of Social Work Boards). Elle a été directrice des JVS (Jewish Vocational Services) et des JIAS (Jewish Immigrant Aid Services), membre du conseil d'administration d'Elí's Place, et siège actuellement au comité de répartition des contributions des Catholic Charities et au comité d'assurance de la qualité des Jewish Child and Family Services de Toronto. Elle a été membre du Conseil de l'OTSTTSO (trois mandats en tant que présidente de 2010 à 2017) et a récemment été réélue.

Durel Williams – Travailleuse sociale élue

Durel Williams est travailleuse sociale inscrite, et compte une quinzaine d'années d'expérience. Elle a exercé aux États-Unis, en Jamaïque et au Canada. Elle a un sens aigu de la sensibilité culturelle, qu'elle a développée au fil d'une expérience interculturelle parmi des populations diverses et dans différents contextes sociaux, notamment ceux de la violence conjugale, de la justice pour les adultes et les jeunes, et de la santé mentale. Durel a obtenu sa maîtrise de travail social (MTS) à l'Université McMaster en 2010. Son mémoire de recherche portait sur l'expérience vécue par les femmes immigrantes et leur perception des services offerts en matière de violence conjugale. Durel a une pratique privée centrée sur l'aide dans le domaine des traumatismes (en particulier des traumatismes raciaux), des rapports familiaux et de couple, et de l'identité personnelle.

POINTS SAILLANTS DE LA RÉUNION DU CONSEIL DES 5 ET 6 MAI 2022



> 5 MAI 2022

- Harry Cayton et Deanna Williams, consultants en gouvernance engagés par l'Ordre pour donner de la formation en gouvernance et effectuer un examen de la gouvernance, présentent leur rapport final au Conseil.
- Le Conseil approuve une motion visant à accepter le rapport sur la gouvernance, à le rendre public et à élaborer un plan d'action à soumettre au Conseil.

6 MAI 2022

- Mukesh Kowlessar, TTSl, président, présente son rapport au Conseil.
- Lise Betteridge, TSl, registrateur et chef de la direction, et Denitha Breau, registrateur adjointe, présentent leur rapport au Conseil et fournissent des mises à jour sur le plan stratégique et les activités de l'Ordre. Le rapport comprend des renseignements sur les points suivants : la situation du renouvellement des adhésions pour 2022; un aperçu de l'inscription des nouveaux membres; les initiatives de l'Ordre liées à la TI; une mise à jour générale de la dotation en personnel et du recrutement; le Service de la pratique professionnelle, y compris l'augmentation du nombre de demandes de renseignements sur les conflits d'intérêts et les Notes sur la pratique les plus récentes; les initiatives de communications

de l'Ordre, y compris la prochaines Journée de l'assemblée annuelle et de la formation, la campagne de sensibilisation publique de l'Ordre et l'instauration éventuelle d'examen d'entrée dans la profession; la *Loi de 2006 sur l'accès équitable aux professions réglementées et aux métiers à accréditation obligatoire* et ce que cette loi signifie pour l'Ordre; le renforcement de la diversité, de l'équité et de l'inclusion (DEI), y compris des mises à jour sur l'ébauche de politique portant sur le recueil de données fondées sur la race et d'autres données démographiques, ainsi que les ressources et le matériel dont l'Ordre dispose sur les questions de DEI; le Service des plaintes et de la discipline et l'augmentation des affaires liées à la protection des titres.

- Le Conseil examine le bilan en date de février 2022.
- Le Conseil examine l'état des résultats d'exploitation en date de février 2022.
- Le Conseil examine les états financiers audités en date de février 2022.
- Des rapports sont reçus des comités statutaires suivants : bureau; plaintes; discipline; appel des inscriptions; aptitude professionnelle.

- Le Conseil examine et approuve les révisions proposées aux politiques d'inscription de l'Ordre concernant l'équivalence du travail de service social.
- Le Conseil reçoit une mise à jour sur la politique d'achat de l'Ordre.
- Le Conseil reçoit le rapport des consultants qui ont effectué la phase 1 de l'examen des normes d'exercice sous la supervision du comité des normes d'exercice, et en discute.
- Le Conseil examine les mises à jour du registre des risques de l'Ordre.
- Le Conseil examine et approuve la recommandation du comité des finances selon laquelle les droits d'inscription et les frais d'adhésion ne devraient augmenter en 2023.
- Des rapports sont reçus des comités non statutaires suivants : normes d'exercice; élections;

candidatures; finances; gouvernance; sociétés professionnelles; titres et désignations.

- Council received and discussed the report from the consultants who conducted Phase 1 of the review of the Standards of Practice, which was conducted with oversight from the Standards of Practice Committee.
- Council reviewed updates to the College's Risk Register.
- Council reviewed and approved the Finance Committee's recommendation that there be no increase to registration and membership fees in 2023.
- Reports were received from the following non-statutory committees: Standards of Practice; Election; Nominating; Finance; Governance; Corporations; and Titles and Designations.

POINTS SAILLANTS DE LA RÉUNION DU CONSEIL DES 8 ET 9 SEPTEMBRE 2022



> 8 SEPTEMBRE 2022

- Les membres suivants du Conseil sont élus par le Conseil au Bureau de l'Ordre :
 - John Fleming, membre du public – Président du Conseil
 - Mandi Olson, TTSI – Vice-présidente
 - Sanjay Govindaraj, TSI – Vice-Président
 - Mukesh Kowlessar, TTSI – Membre exécutif
 - Pam Murphy, membre du public – Membre exécutif
 - Durel Williams, TSI – Membre exécutif
- Le Conseil reçoit une orientation et une formation de Crowe Soberman LLP sur les rapports financiers et les responsabilités du Conseil.

9 SEPTEMBRE 2022

- Le Conseil examine et approuve les recommandations du comité des candidatures en ce qui concerne la composition et la présidence des comités statutaires et non statutaires.
- Lise Betteridge, TSI, registratrice et chef de la direction, et Denitha Breau, registratrice adjointe, présentent leur rapport au Conseil. Le rapport fournit des mises à jour sur chaque priorité du plan stratégique de l'Ordre et comprend des informations sur les points suivants : données sur les membres, y compris une ventilation des personnes inscrites;

statistiques sur les inscriptions au cours de la dernière année par rapport aux années précédentes; mise à niveau du logiciel de gestion des relations avec la clientèle de l'Ordre; soutien continu à la pratique et demandes de renseignements du service de la pratique professionnelle; campagne de sensibilisation du public de l'Ordre; mise à jour sur la coalition des travailleurs sociaux de l'ASWB, y compris son plus récent rapport sur les taux de réussite aux examens et les données démographiques.

- Le Conseil examine le bilan en date de juin 2022.
- Le Conseil examine l'état des résultats d'exploitation en date de juin 2022.
- Le Conseil examine et approuve en principe le budget et le plan de travail pour 2023.
- Le Conseil examine et discute du rapport ultérieur à l'événement de la JAAF et du format de cette journée en 2023 et pour les années suivantes.
- Le Conseil examine et adopte une motion visant à approuver de nouveau les demandes suivantes comme équivalentes à un programme de techniques de travail social offert dans un collège d'arts appliqués et de technologie en Ontario :

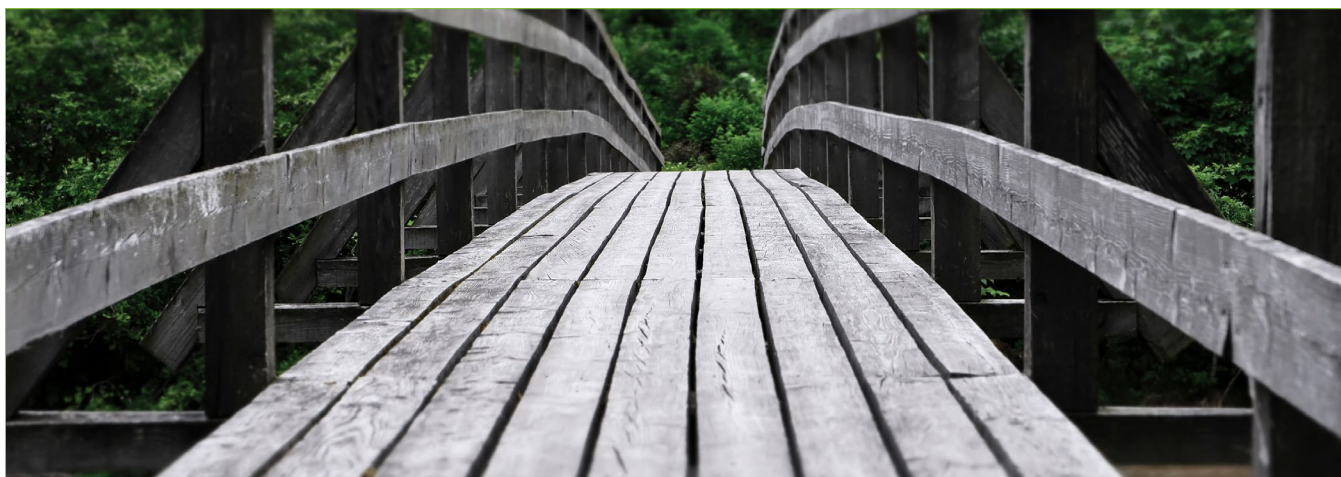
- Collège Confederation – Services aux Autochtones d’Onajigawin
 - Collège Centennial – Intervenant(e) en toxicomanie et en santé mentale
- Le Conseil adopte une motion visant à demander des informations supplémentaires de la part du Collège George Brown concernant les paramètres du programme de Travailleur communautaire afin de répondre aux préoccupations du Conseil quant au nombre d’heures de stage et aux qualifications requises pour la supervision; le Collège George Brown sera invité à fournir ces informations s’il souhaite soumettre à nouveau sa demande d’approbation.
 - Le Conseil approuve en principe la politique sur les données relatives à l’équité et à l’inclusion (anciennement, la politique relative aux données de recensement des membres).
 - Le Conseil examine le registre des risques de l’Ordre.
- Le Conseil approuve une motion ayant pour effet de modifier le règlement n° 1, qui ajoute le comité sur la diversité, l’équité et l’inclusion à la liste des comités non statutaires de l’Ordre.
 - Le Conseil examine attentivement et approuve un certain nombre de décisions concernant la mise en œuvre des recommandations de l’examen de la gouvernance.
 - Des rapports sont reçus des comités statutaires suivants : Bureau; plaintes; discipline; appel des inscriptions; aptitude professionnelle.
 - Des rapports sont reçus des comités non statutaires suivants : normes d’exercice; élections; candidatures; finances; gouvernance; sociétés professionnelles; titres et désignations.

NOTES SUR LA PRATIQUE

➤ TERMINER LA
RELATION AVEC
UN CLIENT :
COMMENT GÉRER
LA SITUATION
ET AGIR

NOTES SUR LA PRATIQUE

TERMINER LA RELATION AVEC UN CLIENT : COMMENT GÉRER LA SITUATION ET AGIR



PAR CHRISTINA VAN SICKLE, MTS, TSI, DIRECTRICE, PRATIQUE PROFESSIONNELLE

> *Les Notes sur la pratique se veulent un outil éducatif pour aider les travailleuses et travailleurs sociaux, les techniciennes et techniciens en travail social, les employeurs et les membres du public de l'Ontario à mieux comprendre les questions que traitent le Service de la pratique professionnelle et le comité des plaintes de l'Ordre, et qui peuvent toucher la pratique quotidienne des membres. Les notes offrent des conseils d'ordre général uniquement et les membres qui ont des questions précises sur l'exercice de leur profession doivent consulter l'Ordre, car les normes pertinentes et la ligne de conduite appropriée varient selon la situation.*

Terminer la relation avec un client peut être une situation difficile à gérer. C'est pourquoi le Service de la pratique professionnelle reçoit souvent des demandes de renseignements de la part de membres soucieux de mieux comprendre leurs obligations éthiques à ce sujet. Certains membres ne savent pas très bien quand il est approprié de mettre fin à la relation avec un client – soit parce qu'ils ne connaissent pas leurs responsabilités éthiques et professionnelles envers le client, soit, pensent-ils, parce que la cessation n'est appropriée que dans des cas limités.

Il est courant que les membres pensent, à tort, que seul le client peut mettre fin aux services une fois que la relation professionnelle est engagée. Il se peut qu'ils comprennent mal l'idée de « l'abandon du client » – une expression couramment utilisée dans les milieux de santé, mais non incluse dans les définitions de la faute professionnelle pour ce qui est des praticiens du travail social.¹ Bien que le Règlement sur la faute professionnelle n'emploie pas le terme « abandon du client », il prévoit, à la disposition 2.8 que l'acte suivant constitue une faute professionnelle :

8. Le fait de cesser de fournir des services professionnels qui sont nécessaires, sauf si l'une ou l'autre des conditions suivantes est remplie et que, dans les circonstances décrites à la sous-disposition i, ii, iii, ou iv, le membre fait des efforts raisonnables pour tenir une séance de conclusion avec le client :
 - i. le client demande la cessation,
 - ii. le client cesse de se prévaloir des services,
 - iii. des efforts raisonnables sont déployés pour organiser des services de rechange ou de remplacement,

¹ Loi de 1998 sur le travail social et les techniques en travail social, Règl. de l'Ont. 384/00 : Faute professionnelle.

- iv. le client se voit offrir une possibilité raisonnable d'obtenir des services de rechange ou de remplacement
- v. le membre s'exposerait à un risque grave de préjudice en continuant de fournir les services.

Il serait bon que les membres revoient le Règlement sur la faute professionnelle et les Normes d'exercice pour mieux comprendre les circonstances dans lesquelles ils peuvent ou ils doivent cesser les services avec un client.

Au moment de décider de travailler avec un nouveau client, les membres doivent évaluer si les services qu'ils fournissent sont ou non adaptés au client (et si eux-mêmes sont à l'unisson avec le client). Ils pourraient décider, pour diverses raisons, que le client serait mieux servi par un autre professionnel. Dans ces cas, le membre devrait réorienter le client vers un autre professionnel et/ou lui suggérer d'autres ressources.

Mais il arrive aussi que des membres déterminent que leurs services ne conviennent pas pour le client une fois que la relation professionnelle est déjà établie. Ils se rendent compte, par exemple, qu'ils n'ont pas la compétence requise, ou que leurs services n'aident pas le client, ou encore que la relation professionnelle est rompue, s'est dissoute, ou qu'elle est intenable. Dans ces cas, les membres doivent user de leur jugement professionnel pour déterminer s'il est ou non approprié de cesser de fournir leurs services au client.

Les scénarios suivants ont pour but d'aider les membres à prendre la décision appropriée quand ils envisagent l'opportunité de terminer leur relation professionnelle avec un client :

SCÉNARIO 1 : CESSATION LORSQUE LES OBJECTIFS DU SERVICE NE SONT PAS ATTEINTS

Une membre a consulté le Service de la pratique professionnelle parce qu'elle n'était pas en mesure d'aider un client à atteindre les objectifs établis alors qu'elle travaillait avec lui depuis quelque déjà quelque temps. La membre en était arrivée à cette conclusion même après

avoir demandé à être supervisée et après avoir appliqué plusieurs stratégies et interventions. Elle estimait que le client pourrait être mieux aidé par un autre professionnel qui aurait une optique différente et qui pourrait appliquer de nouvelles compétences relativement à la situation du client.

Le personnel du Service de la pratique professionnelle a rappelé à la membre les Normes d'exercice, qui prévoient que « [l]es membres de l'Ordre peuvent fournir des services ou des produits tant que la prestation de ces services ou la fourniture de ces produits est pertinente et conforme aux normes de l'Ordre. Les membres de l'Ordre ne fournissent pas un service ou produit qui, d'après ce qu'ils savent ou devraient raisonnablement savoir, n'est pas susceptible d'aider le client.² » La membre n'avait pas auparavant considéré qu'elle ne devrait pas offrir ses services si elle savait qu'ils n'étaient pas susceptibles d'aider le client; elle a, par ailleurs indiqué, qu'elle n'avait pas l'impression que ses services avait aidé le client depuis quelque temps.

On a mentionné aussi à la membre l'interprétation 3.9 du Principe III : Responsabilité envers les clients, qui stipule ceci :

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

- i) le client exige la cessation des services
- ii) le client se retire
- iii) des efforts raisonnables sont déployés pour prévoir d'autres services
- iv) on donne au client la possibilité raisonnable de trouver d'autres services, ou
- v) la poursuite de la prestation de services porterait un grave préjudice au membre, et dans les circonstances décrites aux sous-alinéas i), ii), iii)

² Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario (OTSTTSO), *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice*, Deuxième édition - 2008, Principe III : Responsabilité envers les clients, interprétation 3.8.

ou iv), le membre fait des efforts raisonnables pour tenir une séance de cessation de services avec le client.³

La membre a indiqué qu'elle avait déjà considéré d'autres services qu'elle pourrait recommander au client. À la suite de sa discussion avec le personnel de la pratique professionnelle, elle a décidé d'informer le client qu'elle cesserait ses services au bout d'un mois, après quoi le client serait transféré à un autre fournisseur. Elle allait commencer à lui en parler à la séance suivante, ce qui donnerait au client le temps de s'ajuster au changement prochain et la possibilité de connecter avec d'autres professionnels recommandés. La membre a aussi décidé de tenir une séance de cessation des services à la fin de la période prévue, après quoi, si le client était d'accord, elle lui fournirait le nom du nouveau fournisseur de services ainsi qu'un résumé du travail jusque-là effectué avec lui.

SCÉNARIO 2 : CESSATION DE SERVICES ORDONNÉS PAR LE TRIBUNAL

Un membre de l'Ordre a été désigné sur une ordonnance du tribunal exigeant qu'un couple participe à des séances de counseling avec lui sur les responsabilités parentales. Le membre a décidé de consulter le Service de la pratique professionnelle. Le counseling avait pour but d'aider le couple à développer de meilleures stratégies de communication et d'établir des normes et attentes sur le partage des responsabilités parentales. Or un des parents a décidé de ne plus participer aux séances (de « se retirer »), mettant ainsi fin à la relation professionnelle. Le membre craignait que la cessation du service par le client ne soit pas permise et se demandait s'il serait tenu responsable par le tribunal du fait que les séances de counseling sur les responsabilités parentales n'étaient pas terminées.

Comme pour le scénario 1, le personnel de la pratique professionnelle a mentionné les Normes d'exercice qui,

dans la situation en cause, appuient la cessation du service par le membre du fait que le client s'est retiré.⁴ Le membre s'est inquiété des possibles ramifications du retrait d'un des clients dans cette situation particulière où le client avait été enjoint par ordonnance de suivre du counseling avec le membre. Le personnel a suggéré au membre d'obtenir une consultation juridique auprès de son assureur de la responsabilité civile professionnelle, puis de contacter à nouveau le Service de la pratique professionnelle pour discuter des étapes suivantes.

Dans un appel de suivi fait au Service de la pratique professionnelle, le membre a indiqué qu'il avait obtenu un avis juridique et qu'il allait mettre fin à la relation professionnelle parce que le client s'était retiré. Il convient de noter que chaque situation impliquant une ordonnance du tribunal est différente, et qu'il faut tenir compte de plusieurs variables, considérer, par exemple, comment l'ordonnance est rédigée, et dans quelle mesure le membre a été impliqué dans l'adoption de l'ordonnance par le tribunal. Les membres devraient donc toujours obtenir un avis juridique, mais aussi savoir que la conduite prudente à suivre est de chercher conseil auprès du tribunal. À noter aussi dans le cas présent qu'il aurait été, d'après les Normes d'exercice, permis au membre de mettre fin au counseling ordonné par le tribunal s'il estimait que le counseling n'était pas susceptible d'aider le client; ici encore, cette décision devrait être prise après avoir obtenu un avis juridique.⁵

Lors de la consultation de suivi auprès du Service de la pratique professionnelle, le membre a, de plus, demandé comment il pourrait mettre fin à la relation de manière éthique et appropriée – plus précisément, en quoi consisteraient les « efforts raisonnables » qu'il pourrait faire pour « organiser d'autres services » et « tenir une séance de cessation de services avec le client ».⁶ Le personnel a encouragé le membre à se poser les questions suivantes :

³ OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Principe III : Responsabilité envers les clients, interprétation 3.9. Voir aussi le Règl. de l'Ont. 384/00 : Faute professionnelle, disposition 2.8

⁴ Ibid.

⁵ OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Principe III : Responsabilité envers les clients, interprétation 3.8.

⁶ OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Principe III : Responsabilité envers les clients, interprétation 3.9.

- Le membre a-t-il soigneusement examiné quels autres services seraient le mieux appropriés pour répondre aux besoins du client?
- Le membre a-t-il donné au client les coordonnées de contact de plusieurs professionnels ou organisations qui pourraient offrir ces autres services?
- Le membre a-t-il fourni du soutien ou des conseils appropriés au client pour que celui-ci puisse contacter ces autres professionnels ou services?
- Le membre a-t-il essayé plusieurs fois de contacter le client par différents moyens (téléphone ou courriel) afin d'organiser une séance de cessation des services?
- Le membre a-t-il examiné s'il était ou non nécessaire d'obtenir un avis juridique (relativement au counseling ordonné par le tribunal, par exemple)?
- Le membre a-t-il documenté les détails appropriés concernant les questions introspectives ci-dessus?

À la suite de la seconde consultation avec le Service de la pratique professionnelle, le membre a décidé de dresser une liste des autres fournisseurs de services susceptibles d'offrir au couple du counseling sur les responsabilités parentales mais aussi d'envoyer un courriel aux parents pour organiser une séance commune de cessation des services. Le membre a indiqué que s'il ne recevait pas de réponse, il essaierait d'appeler les parents séparément pour offrir à chacun une séance de cessation individuelle. Et si cette approche se révélait infructueuse, il enverrait un dernier courriel aux deux parents pour les aviser qu'il cessait de leur offrir du counseling et qu'il leur fournissait une liste d'autres fournisseurs recommandés.

SCÉNARIO 3 : CESSATION DE SERVICES AU CLIENT POUR ATTEINTE AUX VALEURS PERSONNELLES

Une membre travaillait avec un client depuis quelque temps déjà quand celui-ci a commencé à faire des commentaires racistes et à exprimer des idéologies racistes. La membre a demandé des précisions au client, lui posant des questions et remettant en question son raisonnement, mais le client a tenu ferme à ses idées. Après la séance, la membre a demandé une supervision et un soutien de la part d'un collègue pour déterminer comment et si elle pouvait continuer de travailler avec le client. À la séance suivante, la membre a essayé, en vain, de faire face aux idées racistes du client; elle en est sortie exaspérée, révoltée, se demandant si elle pouvait continuer de travailler avec ce client. Le superviseur lui a suggéré de consulter l'Ordre pour demander conseil.

La membre a expliqué au personnel du Service de la pratique professionnelle qu'on avait porté atteinte à ses valeurs et croyances personnelles au point qu'elle ne pouvait plus poursuivre son travail avec objectivité avec le client.⁷ Elle a ajouté que, pour cette raison, elle estimait qu'elle ne pouvait pas fournir un service susceptible d'aider le client. Le personnel a mentionné les Normes d'exercice qui peuvent aider les membres à prendre des mesures appropriées pour cesser de fournir des services à un client, notamment, dans ce cas-ci, à envisager les mesures suivantes :

- Faire des efforts raisonnables pour prévoir d'autres services
- Donner au client la possibilité raisonnable de trouver d'autres services, et
- Faire des efforts raisonnables pour tenir une séance de cessation de services avec le client.⁸

⁷ OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Principe III : Responsabilité envers les clients, interprétation 3.8.

⁸ OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Principe III : Responsabilité envers les clients, interprétation 3.9.

La membre n'avait pas de la difficulté, a-t-elle dit, à prévoir d'autres services pour le client, mais elle s'est dite inquiète pour ce qui était de tenir une séance de cessation en personne avec le client, parce qu'elle ne sentait pas en sécurité en raison des récentes conversations avec lui. Le personnel lui a suggéré qu'elle pourrait peut-être tenir la séance en ligne ou par téléphone; la membre a indiqué que ce serait plus sûr pour elle de procéder ainsi.

Une semaine plus tard, la membre a recontacté le Service de la pratique professionnelle pour rendre compte de la situation. Elle avait appelé le client pour lui expliquer qu'elle allait transférer ses services à un autre professionnel et qu'elle allait tenir une séance de cessation avec lui via une plateforme en ligne. Le client s'est alors montré très hostile, tenant des propos agressifs et offensants à son égard. La membre a mis fin à l'appel, mais le client a continué de l'appeler durant plusieurs jours, laissant des messages furieux et menaçants. La membre a déclaré qu'en raison de ces développements, elle ne se sentait plus en sécurité et qu'elle ne pensait pas pouvoir donner suite à une séance de cessation. Le personnel lui a suggéré de revoir l'interprétation 3.9 du Principe III : Responsabilité envers les clients (des Normes d'exercice), qui précise que les membres de l'Ordre peuvent mettre un terme à leurs services si « *la poursuite de la prestation des services porterait un grave préjudice au membre* »⁹.

Après une longue discussion, la membre a décidé d'envoyer un courriel au client pour lui dire qu'elle mettait fin à la relation professionnelle et lui recommander d'autres services. Le personnel a suggéré à la membre qu'elle pourrait parler avec son superviseur pour la formulation appropriée du courriel, ou même obtenir une consultation juridique à ce sujet par le biais de son lieu de travail ou auprès de son assureur en responsabilité civile professionnelle. La membre a, par

ailleurs, convenu de bien documenter le processus de cessation au cas où on lui demanderait de fournir une preuve de la démarche suivie et des mesures prises.

À la fin de la consultation avec le Service de la pratique professionnelle, la membre s'est dite inquiète à l'idée que le client puisse essayer de la contacter ou de la menacer à l'avenir. Le personnel lui a suggéré qu'elle pourrait contacter un spécialiste IT pour faire bloquer les éventuels appels ou courriels du client, ou qu'elle pourrait obtenir une consultation juridique pour déterminer un possible recours judiciaire.

CONCLUSION

Au moment de mettre fin à la relation avec un client, il importe que les membres examinent attentivement leurs obligations professionnelles et éthiques. Il y a des situations où la cessation d'une relation professionnelle est à la fois nécessaire et permise par les Normes d'exercice. Les membres devraient revoir les Normes d'exercice, obtenir les consultations appropriées, et documenter leur processus de décision de sorte à montrer qu'ils ont procédé avec réflexion et minutie, et avec éthique.

⁹ Ibid.

SOMMAIRES DE DÉCISIONS DISCIPLINAIRES



➤ L'Ordre publie des résumés des décisions de son comité de discipline ou fournit des liens vers leur texte intégral, neutralisé, et parfois les deux. Les renseignements visés par une ordonnance de non-publication ou susceptibles de révéler l'identité de parties en cause ou de témoins, notamment les noms d'établissements, en sont soit omis, s'il y a lieu, ou y sont rendus anonymes. Depuis janvier 2019, les décisions sont également accessibles sur le site de [l'Institut canadien d'information juridique \(CanLII\)](#).

En publiant un tel sommaire, l'Ordre cherche à :

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

18 février 2022

KARISSA-JUNE BOULAY, N° 826459

Le comité de discipline de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario a conclu que Karissa-June Boulay est coupable de faute professionnelle, car elle a enfreint les articles 2.2, 2.5, 2.6, 2.10, 2.21, 2.28 et 2.36 du Règl. de l'Ont. 384/00 (faute professionnelle) de la *Loi sur le travail social et les techniques de travail social*, les principes I, II, III, IV et VIII du *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice* (normes d'exercice), et les interprétations 1.1, 1.5, 1.6, 2.2, 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.2.8, 3.7, 4.1.2, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.6, 8.7 et 8.8 des normes d'exercice de l'Ordre. [Karissa-June Boulay, n° 826459 \(Décision du comité de discipline et motifs de la décision\)](#)

13 avril 2022

DORIT Osher, N° 520599

Le comité de discipline de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario a conclu que Mme Dorit Osher est coupable de faute professionnelle, car elle a enfreint les articles 2.2, 2.3, 2.20, 2.28, 2.29 et 2.36 du Règl. de l'Ont. 384/00 (faute professionnelle) de la *Loi sur le travail social et les techniques de travail social* et les principes II, IV et V du *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice* (normes d'exercice); voir les commentaires des interprétations 2.2.8, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.5, 5.1 et 5.3. [Dorit Osher, n° 520599 \(Résumé de la décision du comité de discipline et motifs\)](#)

21 avril 2022

SHARLEEN CAINER, N° 804081

Le comité de discipline de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario a reconnu Sharleen Cainer coupable de faute professionnelle pour avoir enfreint les articles 2.2, 2.19, 2.20, 2.21 et 2.36 du Règl. de l'Ont. 384/00 (Faute professionnelle) en vertu de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*, et

les Principes II et IV, du *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice* (Normes d'exercice) au titre des interprétations 2.2.8, 4.1.1, 4.1.2 et 4.1.3.

[Sharleen Cainer, n° 804081 \(Résumé de la décision du comité de discipline et motifs\)](#)

ON A PORTÉ PLAINTÉ CONTRE MOI? QUE VA-T-IL SE PASSER?

FAQ

➤ L'Ordre a pour mandat de protéger le public face à des professionnels non qualifiés, incompetents ou inaptes à exercer. L'Ordre remplit ce mandat notamment en examinant les plaintes que des membres du public soumettent concernant la conduite éventuelle de membres de l'Ordre, et en menant une enquête à cet égard. Ce peut être certes une expérience déconcertante et troublante de savoir qu'une personne a porté plainte contre vous, cependant, l'Ordre a les processus de rigueur en place, de sorte que l'équité et la transparence prévalent dans le traitement des parties impliquées.

Voici les réponses à quelques questions que des membres posent au sujet du processus de plainte.

EST-CE QUE L'ORDRE ENQUÊTE SUR TOUTES LES PLAINTES?

À quelques exceptions près, l'Ordre doit mener une enquête sur chaque plainte. L'Ordre peut décider de ne pas mener d'enquête, par exemple lorsque la plainte porte sur des problèmes de pratique qui sont survenus avant que le professionnel soit devenu membre de l'Ordre, ou encore lorsque la plainte ne se rapporte pas à la profession du travail social ou des techniques en travail social – un exemple serait une plainte déposée contre un membre qui est aussi propriétaire d'un immeuble, les allégations se rapportant à son activité en tant que propriétaire.

COMMENT SERAI-JE INFORMÉ(E) SI QUELQU'UN PRÉSENTE UNE PLAINTÉ CONTRE MOI?

Vous recevrez un avis par écrit de l'Ordre.

DEVRAIS-JE PRENDRE UN AVOCAT?

L'Ordre recommande fortement que vous fassiez appel à un avocat. Si vous êtes membre de l'Association des travailleurs sociaux de l'Ontario (OASW) ou de l'Association des techniciens en travail social de l'Ontario (OSSWA), votre association pourrait vous aider à trouver un avocat.

AI-JE LA POSSIBILITÉ DE RÉPONDRE À LA PLAINTÉ?

Oui. Il est vivement recommandé que vous communiquiez à l'Ordre votre version des faits allégués dans la plainte. Le Comité des plaintes aura ainsi toute l'information pertinente nécessaire pour lui permettre de prendre sa décision.

QUAND JE RÉPONDRAI À LA PLAINTÉ, ME DEMANDERA-T-ON DE COMMUNIQUER DES RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS SUR LE CLIENT?

Quand vous répondez à une plainte, il sera peut-être nécessaire de fournir des renseignements confidentiels sur le client. Comme l'indique le Principe V des Normes d'exercice au paragraphe 5.3.2 (interprétation 5.3), vous pouvez communiquer à l'Ordre de l'information confidentielle sur le client dans le but de vous défendre lors d'une plainte. Ceci dit, les membres de l'Ordre ne devraient divulguer que les renseignements raisonnablement exigés.

LA PLAINTÉ SERA-T-ELLE RENDUE PUBLIQUE?

Non. Les plaintes déposées contre des membres de l'Ordre ne sont pas rendues publiques ni consignées au Tableau en ligne. Si le comité des plaintes renvoie la plainte devant le comité de discipline, une mention concernant les allégations qui ont été renvoyées sera affichée sur le site Web de l'Ordre et au Tableau en ligne.

LE PROCESSUS DE PLAINTÉ EST-IL CONFIDENTIEL?

Oui. Sauf en ce qui concerne les allégations renvoyées devant le comité de discipline, les faits allégués et autres renseignements recueillis au cours de l'enquête

sur la plainte restent confidentiels aux parties impliquées dans le processus de plainte.

QUELLE EST LA DURÉE D'UNE ENQUÊTE SUR UNE PLAINTÉ?

L'Ordre fait tous les efforts possibles pour enquêter dans un délai opportun. En général, l'enquête peut prendre entre six mois et un an avant la soumission de la plainte au comité des plaintes pour examen. Toutefois, plusieurs facteurs peuvent faire varier le calendrier de l'enquête – par exemple, un retard dans la réception de documents devant être déposés par des tiers, ou un nombre accru de plaintes reçues par l'Ordre à un moment ou à un autre. Pour en savoir plus sur les autres facteurs possibles de retard dans le processus d'enquête, visitez le [site Web de l'Ordre](#).

QUELLES SONT LES RÉSULTATS POSSIBLES DU TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ?

Une fois que l'enquête est terminée, toute l'information recueillie est examinée par le comité des plaintes qui, à l'issue de l'examen, prendra les mesures appropriées. Le comité peut, entre autres :

- Ne prendre aucune mesure à l'égard de la plainte
- Donner des conseils au membre pour que celui-ci corrige sa pratique
- Enjoindre au membre de se présenter devant le comité des plaintes pour recevoir un avertissement
- Renvoyer la plainte devant le comité de discipline ou le comité d'aptitude professionnelle pour une audience

Pour plus d'information sur le processus de plainte de l'Ordre, visitez les pages Web suivantes :

- [Renseignements sur les plaintes pour les membres](#)
- [Plaintes et discipline](#)
- [Plaintes](#)
- [Comité des plaintes](#)
- [Guide des plaintes](#)
- [Aptitude professionnelle](#)

Pour des questions au sujet du processus de plainte, les membres de l'Ordre peuvent contacter le service Plaintes et discipline à enquetes@otsttso.org.

BABILLARD

> AVIS DE CHANGEMENT DE RENSEIGNEMENTS

Si vous changez d'employeur ou d'adresse, veuillez en informer l'Ordre par écrit dans les 30 jours. L'Ordre doit avoir l'adresse professionnelle à jour de ses membres pour la mettre à la disposition du public. Pour informer l'Ordre d'un changement d'adresse, vous pouvez envoyer l'adresse de votre nouvel employeur par courriel à info@otsttso.org, par télécopieur au 416-972-1512 ou par la poste au bureau de l'Ordre. Vous devez aussi fournir l'ancienne adresse et votre numéro d'inscription à l'Ordre.

Si vous changez de nom, ou si vous fournissez des services de travail social ou de techniques de travail social sous un nom différent de celui qui figure dans votre dossier d'inscription, vous devez informer l'Ordre par écrit de votre ancien nom et de votre nouveau nom. Vous devez également fournir une copie du certificat de changement de nom, de votre certificat de mariage ou de tout autre document officiel du gouvernement pour nos dossiers. Ces renseignements et documents peuvent être envoyés par courriel à info@otsttso.org, par télécopieur au 416-972-1512 ou par la poste au bureau de l'Ordre.

Pour mettre à jour des renseignements sur vos études, vous devez demander à votre établissement d'enseignement d'envoyer votre relevé de notes officiel portant le sceau et/ou le timbre de l'établissement directement à l'Ordre par la poste ordinaire ou par courriel à info@otsttso.org.

PARTICIPATION AU TRAVAIL DE L'ORDRE

Si vous désirez faire partie de l'un des comités ou des groupes de travail de l'Ordre bénévolement, envoyez un courriel à bdr@otsttso.org pour obtenir un formulaire de demande. L'Ordre accueille toutes les demandes avec plaisir, mais sachez que les exigences applicables aux comités statutaires prévues par la Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social et les règlements administratifs et politiques de l'Ordre limitent le nombre de postes de non-membres du Conseil à pourvoir.

RÉUNIONS DU CONSEIL

Vous pouvez maintenant suivre les réunions du Conseil en temps réel et en direct sur YouTube. Pour visionner une réunion du Conseil sur YouTube, veuillez en faire la demande par courriel à bdr@otsttso.org. Les dates et les heures des prochaines réunions du Conseil seront annoncées sur le site Web de l'Ordre.

ÉNONCÉ DE MISSION

L'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario protège l'intérêt du public en réglementant l'exercice des professions de travailleuse sociale/travailleur social et de technicienne/technicien en travail social et en faisant la promotion d'une pratique éthique et professionnelle.

ÉNONCÉ DE VISION

L'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail de l'Ontario s'efforce d'atteindre l'excellence organisationnelle dans le cadre de son mandat afin de servir l'intérêt public, de réglementer ses membres et de rendre des comptes à la collectivité et d'être accessible à celle-ci.

Perspective est la publication officielle des membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario.

COMMENT NOUS JOINDRE

Téléphone : 416 972-9882
Sans frais : 1 877 828-9380
Télécopieur : 416 972-1512
Courriel : info@otsttso.org
www.otsttso.org

Adresse de l'Ordre :
250, rue Bloor Est
Bureau 1000
Toronto (Ontario)
M4W 1E6

Veuillez noter que le bureau de l'Ordre est fermé au public.

SUIVEZ-NOUS

Facebook: [@OCSWSSW](https://www.facebook.com/OCSWSSW)
Twitter: [@OCSWSSW](https://twitter.com/OCSWSSW)
YouTube: [OCSWSSW / l'OTSTTSO](https://www.youtube.com/OCSWSSW)
LinkedIn: [Ontario College of Social Workers and Social Service Workers](https://www.linkedin.com/company/Ontario-College-of-Social-Workers-and-Social-Service-Workers)
Instagram: [@ocswssw_otsttso](https://www.instagram.com/ocswssw_otsttso)

Rédacteur en chef : John Gilson

Pour obtenir cette publication dans un format différent, contactez l'Ordre au 1 877 828-9380 ou par courriel à communications@otsttso.org

QUI CONTACTER À L'ORDRE

SERVICES AUX MEMBRES/ ADMINISTRATION

Demandes de renseignements généraux sur l'adhésion : info@otsttso.org

Demandes de renseignements sur le renouvellement :
renouvellement@otsttso.org

BUREAU DE LA REGISTRATEURE

Pour joindre le Bureau de la registrature ou obtenir de l'information sur le Conseil de l'Ordre, envoyez un courriel à bdr@otsttso.org

PRATIQUE PROFESSIONNELLE

Demandes de renseignements sur la pratique professionnelle :
exercice@otsttso.org

Demandes de renseignements sur le Programme de maintien de la compétence : pmc@otsttso.org

COMMUNICATIONS

Demandes de renseignements sur le site Web de l'Ordre, le rapport annuel et d'autres publications :
communications@otsttso.org

INSCRIPTION

Demandes de renseignements généraux sur l'inscription :
inscription@otsttso.org

Si vous avez un diplôme d'un programme autre que de travail social ou de techniques de travail social et que vous avez des questions sur l'inscription : equivalence@otsttso.org

PLAINTES ET DISCIPLINE

Demandes de renseignements sur les plaintes, la discipline et les rapports obligatoires : enquetes@otsttso.org

Si vous savez qu'une personne emploie illégalement un des titres protégés ou se fait passer illégalement pour un travailleur social ou un technicien en travail social, vous pouvez en informer l'Ordre à
protectiondestitres@otsttso.org