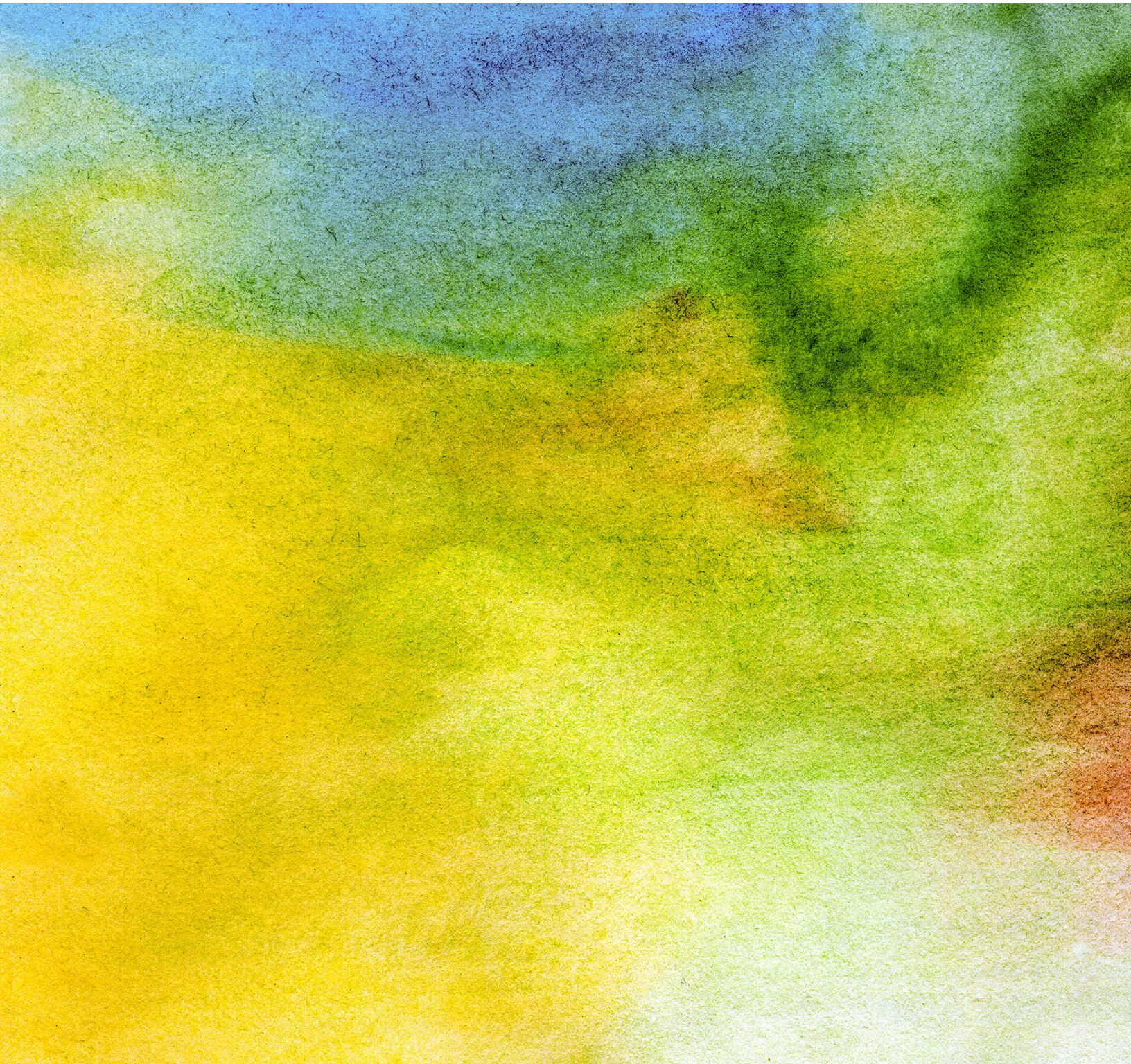
PRINTEMPS 2022

PERSPECTIVE

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



DANS CE NUMÉRO

MESSAGE DE LA REGISTRATEURE ET CHEF DE LA DIRECTION 3

NOTEZ LA DATE! 5

L'ORDRE CONSTATE UNE HAUSSE DES PLAINTES LIÉES AUX AGRESSIONS SEXUELLES 6

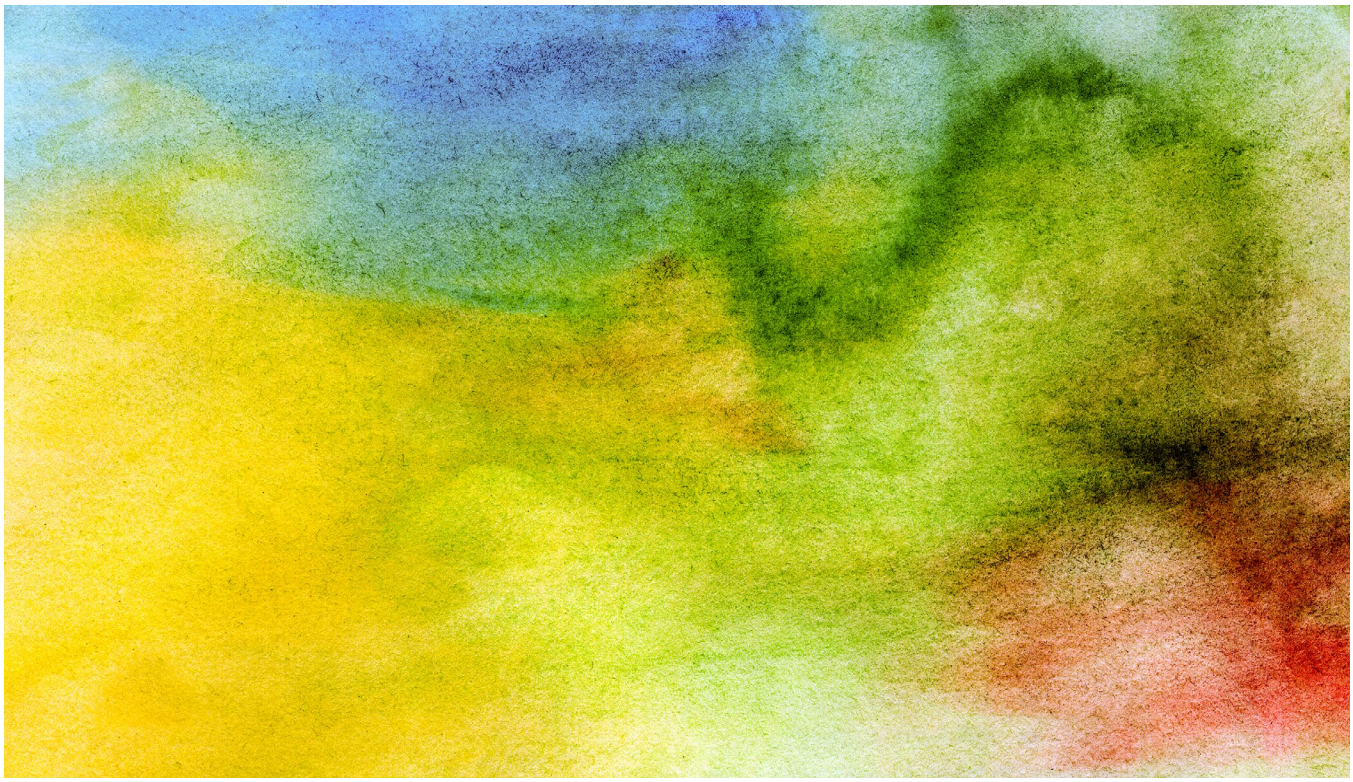
POINTS SAILLANTS DE LA RÉUNION DU CONSEIL 9

NOTES SUR LA PRATIQUE : GÉRER LES CONFLITS D'INTÉRÊTS 12

SOMMAIRES DE DÉCISIONS DISCIPLINAIRES 21

FAQ : LA PROCÉDURE DE PLAINTE 22

BABILLARD 24



MESSAGE DE LA REGISTRATEURE ET CHEF DE LA DIRECTION

ACCROÎTRE LA DIVERSITÉ, L'ÉQUITÉ ET L'INCLUSION, ET L'IMPORTANT TRAVAIL QUI NOUS ATTEND

Plus tôt cette année, j'ai eu le plaisir de m'entretenir avec la Dre Carol Hopkins, TSI, directrice générale de la Thunderbird Partnership Foundation, au sujet de l'engagement de l'Ordre en matière de diversité, d'équité et d'inclusion ainsi que de nos efforts de rapprochement avec les Autochtones. Ma conversation avec Carol a été stimulante et inspirante, et elle m'a amenée à réfléchir davantage aux progrès que l'Ordre a réalisés en tant qu'organisation. J'aimerais vous faire part de quelques-uns d'entre eux, à vous, nos membres, dans le présent message.

Accroître la diversité, l'équité et l'inclusion constitue une priorité stratégique du Plan stratégique 2020-2023 de l'Ordre. Selon cette priorité, l'Ordre cherche à établir des partenariats avec les communautés autochtones en vue d'entreprendre la mise en œuvre des appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation du Canada dans le contexte réglementaire. Nous reconnaissons que la formation de tels partenariats exige que nous réfléchissions de façon critique à nos hypothèses et que nous examinions comment nos politiques, nos pratiques et nos processus peuvent jouer un rôle dans la perpétuation de l'oppression systémique.

Nous sommes très heureux que la Dre Carol Hopkins soit la conférencière principale de la Journée de l'assemblée annuelle et de la formation (JAAF) de cette année, le 10 juin; une présentation sera axée sur le mieux-être mental des Autochtones. Carol est une spécialiste renommée du mieux-être mental des Autochtones qui est membre de la nation Lenape à Moraviantown; elle a consacré plus de 25 ans au domaine de la lutte contre la toxicomanie et de la santé mentale des Premières Nations. Je crois que nous bénéficierons tous grandement de l'intervention de Carol.

Ces dernières années, nous avons privilégié la création de ressources axées sur la pratique antiraciste et anti-oppressive du travail social et des techniques de travail social. Plus récemment, nous avons eu la chance d'interviewer Cheryl McPherson, TSI, une Haudenosaunee, sur les réponses éthiques et compétentes au racisme envers les Autochtones et sur d'autres sujets pertinents –la participation de la police aux vérifications de bien-être en santé mentale, et la reconnaissance du territoire, entre autres sujets. Cette ressource est présentée dans un format parlé qui s'inspire des riches traditions de narration des peuples des Premières Nations, des Métis et des Inuits qui vivent au Canada. Si vous ne l'avez pas déjà fait, je vous encourage à regarder notre discussion avec Cheryl.

Nous reconnaissons que les travailleuses et travailleurs sociaux et les techniciennes et techniciens en travail social servent des communautés diversifiées à l'échelle de l'Ontario. Comme nous l'avons mentionné dans des communications antérieures, nous procédons actuellement à une révision complète des Normes d'exercice de l'Ordre afin de nous assurer que les normes professionnelles qui guident la pratique des membres sont actuelles, adaptées et inclusives. La première phase de cette révision comprenait un processus consultatif auquel ont participé des membres de divers horizons provenant notamment de communautés des Premières Nations, des Métis et des Inuits. Nous croyons qu'à la fin, ce travail mènera à des normes d'exercice plus inclusives qui reflètent les besoins de nos membres et des populations qu'ils servent. Nous anticipons avec intérêt de vous faire part des prochaines étapes du processus de révision bientôt.

Je tiens à souligner que l'Ordre a beaucoup à apprendre et à désapprendre dans le domaine de la diversité, de l'équité et de l'inclusion – et qu'il reste beaucoup de travail à faire. Cependant, les jours chauds qui sont à nos portes m'incitent à rester à la fois déterminée et optimiste quant à ce que nous pouvons accomplir.

Avant de conclure ce message, j'aimerais vous remercier de poursuivre l'exercice de votre profession de manière éthique et professionnelle, au service de vos milieux. La période en cours demeure difficile et incertaine pour un grand nombre de personnes, et nous vous sommes reconnaissants du travail que vous accomplissez!

Sincères salutations,

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

NOTEZ LA DATE!
RAPPELS AUX MEMBRES

NOTEZ LA DATE DE LA JAAF 2022!

La Journée de l'assemblée annuelle et de la formation (JAAF) de cette année aura lieu entièrement en ligne par diffusion en direct le **vendredi 10 juin 2022**. La JAFF fait partie de la Série éducative Glenda McDonald.

Le thème de cette année est *Apprendre et désapprendre dans un milieu en transition*. L'activité comprendra un discours principal de la Dre Carol Hopkins, TSI, et huit séances éducatives qui se dérouleront tout au long de la journée.

Nous vous encourageons à vous joindre à nous à l'occasion de cette activité virtuelle enrichissante. Il sera possible de s'inscrire à l'activité de cette année dès la fin avril.

Pour de plus amples renseignements sur la Journée de l'assemblée annuelle et de la formation 2022, veuillez visiter la page Web de la JAFF ou communiquer avec nous à amed@ocswssw.org.

PRÉPAREZ-VOUS À VOTER! ÉLECTION AU CONSEIL À VENIR

L'élection des membres du Conseil dans les circonscriptions électorales no 1, 2 et 5 aura lieu le jeudi 26 mai 2022. Nous encourageons tous les membres de l'Ordre qui exercent leur profession dans les circonscriptions électorales no 1, 2 et 5 à participer à cet important processus.

Pour de plus amples renseignements sur les élections au Conseil, incluant le processus électoral, veuillez consulter le site Web de l'Ordre ou communiquer avec Pat Lieberman à plieberman@otsttso.org.

VISIONNEZ LES RÉUNIONS DU CONSEIL SUR YOUTUBE

Vous pouvez maintenant visionner les réunions du Conseil de l'Ordre en direct sur YouTube! Soyez des nôtres le **jeudi 5 mai et le vendredi 6 mai à 9 h HNE** et visionnez la prochaine réunion du Conseil alors qu'elle se déroule en temps réel.

Le Conseil est le corps dirigeant et le conseil d'administration composé de 21 membres qui gère et administre les affaires de l'Ordre. Les politiques élaborées par le Conseil fournissent une orientation à l'Ordre et au personnel.

Les réunions de l'Ordre sont ouvertes au public; les dates et les points saillants des réunions sont annoncés et publiés sur le site Web de l'Ordre. Pour demander l'accès à la diffusion en direct de nos prochaines réunions du Conseil des 5 et 6 mai sur YouTube, veuillez envoyer un courriel à bdr@otsttso.org.

L'ORDRE CONSTATE UNE AUGMENTATION DE PRÈS DE 60 % DES PLAINTES LIÉES AUX AGRESSIONS SEXUELLES AU COURS DES DEUX DERNIÈRES ANNÉES

CONSIDÉRATIONS IMPORTANTES POUR S'ASSURER QUE LES MEMBRES DEMEURENT COMPÉTENTS ET PROFESSIONNELS DANS LEUR PRATIQUE

En tant qu'organisme de réglementation provincial des travailleuses et travailleurs sociaux et des techniciennes et techniciens en travail social, le mandat de l'Ordre est de protéger l'intérêt public. L'Ordre s'acquitte de ce mandat de diverses façons, notamment par le biais de ses procédures de plainte et de discipline. Tout ce que fait l'Ordre revient à protéger le public contre les praticiens non qualifiés, incompétents et inaptes. Comme nous l'avons mentionné dans un article précédent de *Perspective*, il existe une tendance croissante de plaintes liées aux agressions sexuelles contre des membres de l'Ordre une tendance alarmante qui s'est poursuivie en 2022.

« Nous reconnaissons que la pandémie de COVID-19 a été difficile pour les membres de l'Ordre, tant sur le plan personnel que professionnel, souligne Richelle Samuel, directrice des plaintes et de la discipline. Malgré les répercussions cumulatives et continues de la pandémie, les obligations professionnelles d'un membre demeurent inchangées. Lorsqu'un client reçoit des services d'une travailleuse ou d'un travailleur social, ou d'une technicienne ou d'un technicien en travail social, il cherche de l'aide à un moment où il est vulnérable. Cette relation comporte un déséquilibre de pouvoir inhérent, et les membres peuvent faire un tort réel à leurs clients s'ils profitent de ce déséquilibre de quelque façon que ce soit, et surtout par la violation des limites sexuelles. »

L'Ordre rappelle à tous ses membres leur obligation d'adhérer au Code de déontologie et Normes d'exercice et il leur fait part des renseignements et des ressources qui suivent pour les aider à exercer leur profession de façon éthique et professionnelle.

VOUS AVEZ LE DROIT DE NE PAS VOUS SENTIR BIEN

Tous les membres doivent régulièrement entreprendre un processus d'auto-évaluation et d'auto-réflexion critique. Cette démarche est particulièrement importante en ce moment, car certains facteurs de risque associés à la pandémie peuvent avoir une incidence sur la compétence d'un membre.

Les membres doivent examiner le contexte de leur situation de manière critique et évaluer si les contraintes de la pandémie qui se poursuivent influent sur leur jugement. Dans le cadre du processus d'auto-évaluation critique, si un membre de l'Ordre détecte un élément préoccupant lors de l'évaluation de sa propre pratique et/ou de son comportement, il devrait en parler à un gestionnaire, à un collègue ou à son médecin et prendre du recul par rapport à sa pratique afin de pouvoir obtenir le soutien dont il a besoin. Nous encourageons également les membres à vérifier auprès de leurs pairs et de leurs collègues si ces derniers éprouvent des difficultés et à leur offrir du soutien, le cas échéant.

Remarque importante : Les membres de l'Ordre sont tenus de déposer un rapport auprès de l'Ordre s'ils ont des motifs raisonnables de croire qu'un autre travailleuse ou travailleur social ou technicienne ou technicien en travail social a agressé sexuellement un client.

RESPECT DE PRATIQUES ÉTHIQUES ET PROFESSIONNELLES

En application de la *Loi sur le travail social et les techniques de travail social*, l'Ordre est légalement tenu d'élaborer et de faire respecter des normes professionnelles qui s'appliquent à tous ses membres. Les membres ont obligation d'adhérer au Code de déontologie et aux Normes d'exercice, qui énonce les normes minimales d'exercice et de conduite professionnelle des membres.

L'Ordre s'attend à ce que les membres revoient le *manuel du Code de déontologie et Normes d'exercice* au moins une fois l'an et lorsqu'ils sont en présence d'une question ou d'un dilemme particulier, ce qui les aidera à utiliser leur jugement professionnel dans

Questions relatives à l'auto-évaluation

Les membres devraient évaluer leur propre pratique et déterminer si les situations suivantes s'appliquent à eux :

- ils souffrent d'isolement social;
- ils éprouvent de la difficulté à gérer leur santé mentale;
- ils sont extrêmement stressés ou se sentent surchargés de manière continue;
- ils font un usage abusif de substances; et/ou
- ils ne cherchent pas à obtenir le soutien dont ils ont besoin.

Si un membre répond « oui » à l'une ou l'autre de ces questions, il devrait en parler immédiatement à un responsable ou à son superviseur, considérer prendre du recul par rapport à sa pratique et/ou chercher le soutien approprié.

Questions relatives à l'autoréflexion

Les membres devraient se poser les questions suivantes sur leurs interactions avec les clients :

- Est-ce que je réponds à mes besoins plutôt qu'à ceux du client?
- Serais-je mal à l'aise de divulguer quoi que ce soit sur ma conduite à mes collègues?
- Ai-je cessé de documenter les interactions avec mon client?
- Ai-je demandé à mon client de ne parler à personne de nos interactions?

Si un membre répond « oui » à l'une ou l'autre de ces questions, il est possible que les limites soient floues et il devrait en parler à un responsable ou à un superviseur dès que possible.

l'exercice du travail social ou des techniques de travail social. L'Ordre conseille plus particulièrement aux membres de prendre note des principes suivants :

- **Code de déontologie, principe VIII :** Le travailleur social ou technicien en travail social ne fournit pas de services en travail social ou en techniques de travail social d'une manière qui discrédite la profession de travailleur social ou de technicien en travail social ou qui réduit la confiance du public envers l'une ou l'autre de ces professions;
- **Normes d'exercice, principe I, interprétation 1.5 :** Les membres de l'Ordre sont conscients de leurs valeurs, attitudes et besoins et de l'influence que cela peut avoir sur leurs relations professionnelles avec les clients;
- **Normes d'exercice, principe I, interprétation 1.6 :** Les membres de l'Ordre font la distinction entre leurs besoins et intérêts personnels et ceux de leurs clients afin de veiller, dans le cadre de leurs relations professionnelles, à placer les besoins et intérêts de leurs clients au premier plan;
- **Normes d'exercice, principe II, interprétation 2.1.5 :** Tout en maintenant leur compétence et en acquérant des habiletés dans l'exercice du travail social ou des techniques de travail social, les membres de l'Ordre s'engagent dans le processus d'auto-examen et d'auto-évaluation de leur pratique et cherchent à obtenir des consultations, le cas échéant;
- **Normes d'exercice, principe II, interprétation 2.2.6 :** Les membres de l'Ordre, travailleurs sociaux et techniciens en travail social, s'abstiennent de fournir des services dans les cas suivants :
  i. lorsqu'ils sont sous l'emprise de l'alcool ou de la drogue, ou
  ii. lorsqu'ils sont atteints de maladie ou autre dysfonctionnement, et qu'ils savent ou devraient raisonnablement savoir que leurs capacités d'exercer sont altérées.
- **Normes d'exercice, principe VIII :** Les membres de l'Ordre sont seulement responsables de s'assurer qu'il n'y a pas d'inconduite sexuelle.

L'Ordre maintient des processus rigoureux de plainte et de discipline et enquête sur les rapports et les plaintes du public concernant la conduite présumée d'un membre. La violation des limites professionnelles et les agressions sexuelles constituent une forme extrêmement grave de faute professionnelle susceptible d'entraîner des sanctions pouvant aller jusqu'à la révocation du certificat d'inscription d'un membre de l'Ordre.

RESSOURCES SUR LA PRATIQUE

Les ressources suivantes de l'Ordre ont pour but de fournir du soutien et des conseils supplémentaires aux membres afin de leur permettre d'exercer leur profession de manière éthique et professionnelle.

- *Perspective*, numéro du printemps 2021 : L'Ordre constate une hausse des plaintes liées aux agressions sexuelles
- Notes sur la pratique : Le terrain glissant vers l'inconduite sexuelle : se renseigner, faire preuve de prudence
- Notes sur la pratique : Relations duelles : veiller à placer l'intérêt véritable des clients au premier plan
- Notes sur la pratique : Violation des limites
- Notes sur la pratique : « Mais comment puis-je savoir si je suis compétent(e) » – Points à examiner
- Guide des rapports obligatoires
- *Code de déontologie et Normes d'exercice*

RAPPEL SUR LES OBLIGATIONS PROFESSIONNELLES

Il faut mettre un terme à l'augmentation alarmante du nombre de plaintes liées à des agressions sexuelles. Les membres de l'Ordre ne doivent pas perdre de vue leurs obligations éthiques et professionnelles.

« Toute forme de comportement sexuel entre un client et un membre est interdite, déclare Richelle Samuel. En raison du déséquilibre de pouvoir inhérent à la relation entre les membres et leurs clients, il ne peut jamais y avoir de véritable consentement à un comportement sexuel –même si le client "accepte" le contact sexuel. »

Les membres de l'Ordre qui ont des questions sur l'exercice de la profession peuvent communiquer avec le Service de la pratique professionnelle à exercice@otsttso.org.

Les membres de l'Ordre qui ressentent le besoin de se dénoncer eux-mêmes ou de dénoncer d'autres membres de l'Ordre en cas de soupçon d'agression sexuelle peuvent communiquer avec le Service des plaintes et de la discipline à enquetes@otsttso.org.

POINTS SAILLANTS DES RÉUNIONS DU CONSEIL DU 1 ET DU 2 DÉCEMBRE 2021

1 décembre 2021

- Mukesh Kowlessar, TTSI, président, présente son rapport au Conseil.

- Lise Betteridge, TSI, registrateure et chef de la direction, et Denitha Breau, registrateure adjointe, présentent leur rapport au Conseil. Le rapport fournit des mises à jour pour chacune des priorités du plan stratégique de l'Ordre, avec des informations sur les points suivants : le renouvellement annuel des inscriptions à l'Ordre pour 2022; une mise à jour opérationnelle sur l'inscription et les équivalences; les initiatives de l'Ordre en matière de TI, notamment la priorité accordée à la numérisation des processus; le soutien continu à la pratique du Service de la pratique professionnelle et la ressource vidéo à venir sur les réponses éthiques et compétentes au racisme à l'encontre des Autochtones; les initiatives de communication en cours de l'Ordre, notamment les résultats d'une campagne de sensibilisation du public, les résultats d'un sondage de référence et la refonte du site Web de l'Ordre; les examens d'accès à la profession de l'ASWB et leur lien avec les questions de diversité, d'équité et d'inclusion; les plaintes et la discipline.

- Le Conseil examine le bilan en date de septembre 2021.

- Le Conseil examine l'état des résultats d'exploitation pour septembre 2021.

- Le Conseil examine et approuve le budget et le plan de travail pour 2022.

- Le Conseil approuve la nomination de Crowe Soberman LLP comme vérificateurs de l'Ordre pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2021.

- Le Conseil examine et approuve les modifications proposées à la politique sur les conflits d'intérêts.

- Des rapports sont reçus des comités non statutaires suivants : normes d'exercice; élections; candidatures; finances; gouvernance; sociétés professionnelles; titres et désignations.

2 décembre 2021

- Le Conseil examine une liste de sujets proposés pour les prochaines séances éducatives du Conseil.

- Le Conseil examine et approuve la politique modifiée sur la compétence linguistique, qui concerne l'une des exigences du processus d'inscription de l'Ordre.

- Le Conseil examine un résumé de la Journée de l'assemblée annuelle et de la formation (JAAF) de 2021 de l'Ordre et recommande les prochaines étapes pour la JAAF de 2022.

- Le Conseil examine et approuve les recommandations proposées par le Groupe de travail sur la diversité, l'équité et l'inclusion concernant la collecte de données sur la race et d'autres données démographiques auprès des membres, sur une base volontaire, dans le cadre du processus de renouvellement annuel de l'Ordre.

- Le Conseil examine et approuve la version provisoire de l'Annexe aux Lignes directrices de la pratique concernant l'administration de naloxone, recommandée par le Comité des normes d'exercice, sous réserve d'un examen définitif par le personnel afin de tenir compte de la nécessité d'étoffer le libellé portant sur la documentation.

- Le Conseil examine un rapport sommaire sur le Forum éducatif 2021 de l'Ordre.

- Des rapports sont reçus des comités statutaires suivants : bureau; plaintes; discipline; appel des inscriptions; aptitude professionnelle.

- Reports were received from the following statutory committees: Executive; Complaints; Discipline; Registration Appeals; and Fitness to Practise.

POINTS SAILLANTS DE LA RÉUNION DU CONSEIL DU 2 MARS 2022

- Mukesh Kowlessar, TTSI, président, présente son rapport au Conseil. Il comprend une mise à jour sur le prochain projet de formation et d'examen de la gouvernance lancé par le Groupe de travail sur la gouvernance.

- Lise Betteridge, TSI, registrateure et chef de la direction, et Denitha Breau, registrateure adjointe, présentent leur rapport au Conseil. Le rapport fournit des mises à jour sous chaque priorité du plan stratégique de l'Ordre et comprend des renseignements sur ce qui suit : la saison de

renouvellement 2022 de l'Ordre et l'inscription des nouveaux membres; les demandes d'équivalence; les mises à jour de la dotation en personnel, y compris les améliorations technologiques visant à soutenir les activités du personnel; le rôle du service de la pratique professionnelle dans le respect de la déontologie professionnelle, y compris la nouvelle ressource sur les réponses éthiques et compétentes au racisme à l'encontre des Autochtones; les initiatives de communication de l'Ordre, y compris la campagne de sensibilisation du public, le site Web de l'Ordre et la prochaine Journée de l'assemblée annuelle et de la formation; les relations avec les intervenants et le gouvernement; le service des plaintes et de la discipline; et une mise à jour opérationnelle sur le plan de retour au travail de l'Ordre.

- Le Conseil examine le bilan en date de décembre 2021.

- Le Conseil examine l'état des résultats d'exploitation en date de décembre 2021.

- Des rapports sont reçus des comités statutaires suivants : bureau; plaintes; discipline; appel des inscriptions; aptitude professionnelle.

- Le Conseil examine les mises à jour du registre des risques de l'Ordre.

- Le Conseil examine et approuve les modifications recommandées par le comité de gouvernance au règlement n° 1 afin d'ajouter la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation à la liste des jours fériés.

- Le Conseil examine la politique d'évaluation du Conseil et le modèle d'évaluation du comité de gouvernance, ainsi que les résultats du sondage d'évaluation de la réunion du Conseil de décembre.

- Le Conseil approuve en principe la ligne de conduite exposée dans la proposition de plan d'action visant à accroître l'engagement auprès des communautés autochtones, recommandée par le Groupe de travail sur la diversité, l'équité et l'inclusion, confie à ce Groupe de travail la poursuite des travaux sur la création d'un groupe consultatif, de travail ou de référence approprié sur les Autochtones/Premières Nations, Métis et Inuits, et recommande de demander l'avis des consultants en gouvernance sur cette question.

- Le Conseil approuve une motion selon laquelle le résumé et le rapport complet des consultants pour la phase 1 de la révision des normes d'exercice seront remis au Conseil après avoir été examinés par le Comité des normes d'exercice.

- Des rapports sont reçus des comités non statutaires suivants : normes d'exercice; élections; candidatures; finances; gouvernance; sociétés professionnelles; titres et désignations.

IMAGE: Les membres du Conseil de l'Ordre participent à une séance de formation sur la gouvernance le 25 mars 2022. Cette séance faisait partie du projet de formation et de révision de la gouvernance du Conseil lancé à l'automne.

NOTES SUR LA PRATIQUE

GÉRER LES CONFLITS D'INTÉRÊTS

GÉRER LES CONFLITS D'INTÉRÊTS

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 sur la pratique 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.

Des conflits d'intérêts peuvent se présenter dans toute profession. Cependant, étant donné la nature des services que fournissent les travailleurs sociaux et les techniciens en travail social, il est crucial que les conflits d'intérêts soient gérés rapidement et éthiquement. Ainsi, les membres montrent qu'ils recherchent avant tout l'intérêt véritable de leurs clients et qu'ils respectent les Normes d'exercice de l'Ordre.

Le Service de la pratique professionnelle de l'Ordre reçoit régulièrement des demandes de renseignements de la part de membres qui se demandent s'ils se trouvent en situation de conflit d'intérêts avec un client existant ou potentiel. La situation étant unique et nuancée pour chaque membre, le personnel de l'Ordre n'est pas toujours à même de donner une réponse catégorique quant à l'existence d'un conflit d'intérêts. L'Ordre donne plutôt des conseils aux membres, sous forme de ressources, par exemple, en leur mentionnant des Notes sur la pratique, qu'ils peuvent consulter pour les aider en situation possible de conflit d'intérêts.

IDENTIFIER UN CONFLIT D'INTÉRÊTS

Selon l'éminent spécialiste du travail social Frederic Reamer, « des conflits d'intérêts se présentent quand les services qu'un travailleur social fournit à un client ou la relation qu'il a avec un client sont compromis, ou pourraient être compromis, du fait de décisions prises en rapport à un autre client, à un collègue, à

lui-même, ou à quelque autre partie » [traduction].[1]

Par ailleurs, les Normes d'exercice définissent le conflit d'intérêts ainsi :

> Par « conflit d'intérêts », on entend une situation dans laquelle un membre a une obligation ou un intérêt personnel, financier ou une autre obligation ou intérêt professionnel qui donne lieu à une crainte raisonnable que l'obligation ou l'intérêt puisse influencer le membre dans l'exercice de ses responsabilités professionnelles. Il n'est pas nécessaire qu'il y ait une influence **réelle** pour qu'une situation de conflit d'intérêts existe. Il suffit qu'il y ait **une crainte raisonnable** qu'il **puisse** y avoir une telle influence.
>
> L'une des caractéristiques d'une situation de conflit d'intérêts est qu'une personne raisonnable, informée de toutes les circonstances, aurait une crainte raisonnable (dans le sens d'attente ou d'inquiétude raisonnable) que l'intérêt pourrait influencer le membre. L'influence n'est pas nécessairement réelle mais pourrait simplement être perçue. Cependant, une simple possibilité ou un simple soupçon d'influence n'est pas suffisant pour entraîner un conflit d'intérêts. L'intérêt doit être suffisamment important pour entraîner une « crainte raisonnable » que l'intérêt personnel, financier ou autre intérêt professionnel puisse influencer le membre dans l'exercice de ses responsabilités professionnelles.[2]
>
> La définition des Normes d'exercice implique qu'un membre doit réfléchir en long et en large sur sa pratique et considérer les points de vue d'autres personnes. Un membre doit aussi examiner minutieusement le contexte de la situation et déterminer si des obligations ou intérêts personnels, financiers ou autrement professionnels pourraient ou non influer sur son jugement.

Si un membre répond « oui » à l'une ou l'autre des interrogations personnelles suivantes, il se peut que la personne se trouve en situation de conflit :

- Ai-je un intérêt personnel, financier ou professionnel qui pourrait influencer mon jugement professionnel?
- Une autre personne pourrait-elle raisonnablement percevoir que j'ai un intérêt personnel, financier ou professionnel qui pourrait influencer la manière dont je m'acquitte de mes obligations professionnelles?
- Une autre personne qui est tout à fait au courant de cette situation craint-elle raisonnablement que je place mes propres intérêts avant ceux de mon client?

COMMENT PRENDRE UNE DÉCISION

Il peut être difficile pour une personne de rester objective lors de cette réflexion critique sur soi. Par conséquent, en situation potentielle de conflit d'intérêts, il est fortement recommandé que l'on demande avis auprès d'un collègue, d'un superviseur, d'un directeur, ou d'un avocat.

Il est également très important pour les membres de documenter le processus d'évaluation qu'ils ont suivi pour déterminer s'il y a ou non conflit d'intérêts. Le membre constituera un dossier formel où il consignera en détail les mesures prises, l'évaluation de la situation, les consultations auprès de professionnels, tout ce qui l'a aidé à atteindre la décision. Ce dossier sera important au cas où on lui demanderait d'examiner ou d'expliquer sa décision. Le membre inclura dans ce dossier ses réponses aux interrogations personnelles décrites ci-dessus, et y indiquera les ressources de l'Ordre qu'il a examinées.

Nous rappelons aux membres qui sont confrontés à un scénario de pratique ou un dilemme éthique particulièrement difficile de consulter les Normes d'exercice, en particulier l'énoncé suivant :

> Les membres de l'Ordre n'entretiennent pas de relations professionnelles qui constituent un conflit d'intérêts ni se mettent pas dans des situations

[1] Frederic Reamer, *The Social Work Ethics Casebook: Cases and Commentary* (Washington, DC: NASW Press, 2009).

[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 II : Compétence et intégrité, Note 6.

où ils devraient raisonnablement savoir que le client pourrait courir un risque quelconque. Les membres de l'Ordre ne fournissent pas de services professionnels à un client si la relation présente un conflit d'intérêts pour le membre. Les membres de l'Ordre y parviennent :

i) en évaluant les relations professionnelles et autres situations qui impliquent les clients ou d'anciens clients pour voir s'il existe des conflits d'intérêts potentiels et en cherchant à obtenir des consultations pour aider à identifier et traiter de tels conflits d'intérêts potentiels;
ii) en évitant les conflits d'intérêts ou les relations duelles[3] avec des clients ou d'anciens clients, ou avec des étudiants, des employés et des personnes supervisées, qui pourraient porter atteinte au jugement professionnel des membres ou accroître le risque d'exploitation ou de préjudice pour les clients; et
iii) en déclarant le conflit d'intérêts et en prenant des mesures appropriées pour y faire face ou pour éliminer le conflit si une situation de conflit d'intérêts se présente.[4]

Les scénarios suivants donnent des exemples de conflits d'intérêts potentiels et suggèrent des interrogations personnelles. Ces questions ne se veulent pas exhaustives; elles fournissent un cadre ou des repères qui peuvent être utilisés quand un membre fait face à des dilemmes semblables.

SCÉNARIO 1 – OUVRIR UNE PRATIQUE PRIVÉE. VOS CLIENTS DEVRAIENT-ILS VOUS SUIVRE?

Une membre a travaillé, pendant des années, avec plusieurs clients dans un organisme communautaire qui fournit un éventail de services de soutien. La personne a décidé de quitter l'organisme pour ouvrir une pratique privée. Lorsqu'elle a annoncé à ses clients qu'elle partait, on lui a demandé pourquoi. En apprenant la raison du départ, certains clients lui ont demandé s'ils pouvaient continuer de travailler avec elle à son cabinet privé. La membre a pensé que cela assurerait la continuité des soins; elle a décidé de contacter le Service de la pratique professionnelle pour en discuter.

Le personnel de la Pratique professionnelle a rappelé à la personne de revoir les Normes d'exercice, qui prévoient que « [les] membres de l'Ordre ne cherchent pas à s'attirer les clients de leur employeur pour leur cabinet privé »[5], mais qu'ils « peuvent accepter des personnes que leur recommande leur employeur »[6]. La personne ne savait pas si l'employeur l'autorisait ou non à accepter des clients de l'organisme dans sa pratique privée; elle n'avait pas encore discuté de la situation avec son directeur. On l'a encouragée à revoir les politiques de l'organisme et son contrat de travail, et à en discuter avec le directeur. Suite à la conversation avec le personnel, la membre s'est rendue compte que, si elle avait accepté des clients de l'organisme, elle aurait peut-être enfreint les politiques de son lieu de travail, ou son contrat de travail, ou elle aurait pu être en situation de conflit d'intérêts.

Lors de diverses autres consultations sur la pratique, des membres ont dit que ce serait un manquement à l'éthique que de ne pas accepter un client à leur cabinet privé alors que celui-ci avait bien progressé dans le travail avec eux. Pour eux, c'était rechercher l'intérêt véritable du client que de continuer à travailler avec lui. Il importe que les membres s'interrogent sur la possibilité que leur jugement professionnel soit influencé par leur propre intérêt. Un scénario présenté dans un article antérieur des

---

[3] L'expression "relations duelles" est définie au Principe II : Compétence et intégrité, Note 7, Normes d'exercice de l'OTSTTSO. Les relations duelles sont aussi discutées dans les Notes sur la pratique : Relations duelles : veiller à placer l'intérêt véritable des clients au premier plan et les Notes sur la pratique : Relations duelles – Faire preuve de prudence.

[4] OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.2.1.

[5] OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Principe III : Responsabilité envers les clients, interprétation 3.3.

[6] OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Principe III : Responsabilité envers les clients, Note 2.

Notes sur la pratique : Pratique privée – Le coût de faire des affaires (« Éviter les conflits d'intérêts », page 2) suggère aux membres d'examiner, si en acceptant des clients de l'organisme à leur cabinet privé, ils répondent aux besoins du client ou ils satisfont leurs propres intérêts personnels, financiers ou professionnels.

Il a été également suggéré que si c'est le client qui a entamé la conversation en exprimant son désir de suivre le membre à son cabinet privé, il n'y aurait pas conflit d'intérêts. On rappelle aux membres qu'ils doivent agir avec éthique, peu importe qu'un client ait exprimé son désir de travailler avec le membre, et peu importe le moment où s'est tenue la conversation. Les Normes d'exercice prévoient que « [l]es membres de l'Ordre font la distinction entre leurs besoins et intérêts personnels et ceux de leurs clients afin de veiller, dans le cadre de leurs relations professionnelles, à placer les besoins et intérêts de leurs clients au premier plan »[7].

Dans le présent scénario, le Service de la pratique professionnelle a suggéré à la membre, pour l'aider à décider dans sa situation, de répondre aux interrogations personnelles proposées ci-dessous et de revoir l'outil ETHICS (ÉTHIQUE)→A : Outil de prise de décision éthique Tool.

On a demandé à la membre de se poser les questions suivantes :

- Suis-je la seule professionnelle en pratique privée qui peut aider ce client?
- Le client bénéficierait-il de travailler avec un autre professionnel qui a une optique différente?
- Le client se sent-il obligé de me suivre à mon cabinet privé?
- Le client essaie-t-il de me plaire ou se peut-il qu'il montre un fort attachement à mon égard?
- Est-ce que je montre un fort attachement à l'égard de mon client?
- Est-ce que je songe à prendre ce client pour agrandir ma liste de clients à ma pratique privée, ou pour m'aider financièrement?
- Comment mes collègues ou mon directeur percevront-ils le fait que j'accepte des clients à mon cabinet privé?

Dans ce scénario, la membre a d'abord jugé que sa demande de renseignements était simple et directe. Elle a été surprise quand elle s'est rendue compte de tous les facteurs qu'elle devait considérer en présence d'un conflit d'intérêts apparent. La membre a indiqué qu'elle reverrait son contrat de travail et discuterait de la question avec son directeur. Elle allait aussi réfléchir davantage sur sa motivation à prendre des clients de l'organisme à son cabinet, et discuterait des questions personnelles avec de proches personnes de son réseau professionnel.

SCÉNARIO 2 – QUAND DES CONFLITS D'INTÉRÊT SE PRÉSENTENT À UNE RÉUNION DU CONSEIL

Un membre, qui siège au conseil d'administration, a soumis une décision stratégique au conseil. L'approbation de la politique pourrait fortement améliorer les chances pour le membre de recevoir une aide financière pour sa recherche. Au moment de discuter de la politique, le membre (qui ne connaissait pas les règles de procédure et le protocole de réunion) ne s'est pas volontairement exclu de la conversation. La réunion est devenue tendue, et plusieurs administrateurs ont refusé de continuer à examiner l'affaire en présence du membre. La décision sur la politique a été reportée jusqu'à ce que le conseil décide un moyen approprié de poursuivre le débat. À la fin de la réunion, le membre a contacté le Service de la pratique professionnelle pour discuter de la situation.

[7] OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Principe I : Relations avec les clients, interprétation 1.6.

Un conflit d'intérêts peut se présenter dans de nombreuses et différentes situations – dans du travail de bénévolat ou dans un emploi rémunéré, ou dans l'exercice direct ou indirect d'une profession. Lors de la consultation auprès de l'Ordre, on a rappelé au membre que les Normes d'exercice s'appliquent « à l'ensemble de la profession de travailleur social et de la profession de technicien en travail social »[8], et donc aux services cliniques et non cliniques.

On a demandé au membre si le conseil d'administration avait des politiques, de la formation ou de l'information se rapportant aux conflits d'intérêts. La personne a indiqué qu'elle n'avait pas suivi de formation concernant le travail au conseil et que, bien qu'on ait parlé des conflits d'intérêts au cours de réunions antérieures, elle ne savait pas très bien quelle était la procédure à suivre lorsqu'un membre du conseil soulève la possibilité d'un tel conflit. Le personnel de la Pratique professionnelle a indiqué que les Normes d'exercice dictent aux membres de se tenir « informés des politiques, lois, programmes et questions ayant un rapport avec la communauté, ses institutions et services dans leurs domaines d'exercice »[9]. Il a encouragé le membre à parler au président du conseil pour obtenir des clarifications sur les processus de réunion.

Le personnel a aussi revu, avec le membre, la définition du conflit d'intérêts, demandant à celui-ci de s'interroger et de voir si les autres membres du conseil auraient perçu chez lui la recherche d'un intérêt personnel en participant à la discussion sur la politique. Le membre a reconnu que des administrateurs aient pu penser qu'il agissait dans un intérêt personnel, financier ou professionnel, affirmant toutefois qu'il croyait sincèrement au bien-fondé de la nouvelle politique et qu'il voulait simplement participer à la conversation. On lui a rappelé que « [t]out en maintenant leur compétence et en acquérant des habiletés dans l'exercice du travail social ou des techniques de travail social, les membres de l'Ordre s'engagent dans le processus d'auto-examen et d'auto-évaluation de leur pratique et cherchent à obtenir des consultations, le cas échéant »[10].

On a demandé au membre de se poser les questions suivantes :

- Cette décision stratégique pourrait-elle avoir un effet direct sur moi?
- Est-ce que j'ai un intérêt personnel, professionnel ou financier qui pourrait influencer ma prise de décision?
- Est-ce que je cherche des excuses, est-ce que je cherche à justifier ma décision de ne pas m'exclure de la discussion?
- Suis-je trop investi dans ce processus?
- D'autres personnes perçoivent-elles que je suis en situation de conflit d'intérêts?

Le membre a reconnu qu'il se sentait personnellement investi dans la décision sur la politique proposée et que cela pouvait nuire à son objectivité. Il a décidé de prendre du recul, de marquer une pause pour mieux réfléchir et, quand il serait prêt, d'en discuter avec le président du conseil.

SCÉNARIOS 3 ET 4 : SERVICES À DES MEMBRES DE LA FAMILLE DE CLIENTS OU DE COLLÈGUES

Les réponses aux deux scénarios suivants sont regroupées parce que les questions personnelles et les processus que les membres peuvent utiliser sont semblables.

[8] OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Note explicative, page v.
[9] OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.1.3.
[10] OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.1.5.

Scénario 3 – Une membre appartient à un groupe en quête d'équité et travaille auprès d'une population en quête d'équité. Un client lui a demandé si elle pouvait aussi travailler avec sa sœur. La membre a contacté le Service de la pratique professionnelle pour savoir si elle était en conflit d'intérêts.

Scénario 4 – Un collègue d'un membre qui vit à la campagne a demandé à celui-ci s'il voulait bien fournir des services à sa conjointe. Le membre ne savait pas trop si cette situation présentait un conflit d'intérêts; il a contacté le Service de la pratique professionnelle pour une consultation à ce sujet.

Dans ces scénarios, on a conseillé aux deux personnes de s'interroger sur les motivations qui les amenaient à prendre de nouveaux clients, car « [l]es membres sont conscients de leurs valeurs, attitudes et besoins et de l'influence que cela peut avoir sur leurs relations professionnelles avec les clients »[11]. Les membres devraient savoir que leur désir personnel d'aider des personnes de leur collectivité pourrait les influencer de quelque manière. Certes, la démarche peut être altruiste et compréhensible, mais ce peut être aussi un signe qu'ils devraient marquer une pause et réfléchir sur la situation avant de prendre une décision. On a également conseillé aux deux membres de revoir les Notes sur la pratique : Violations des limites (Principe II, page 2) et les Notes sur la pratique : Relations duelles – Faire preuve de prudence (Scénario 1, page 1), qui examinent des scénarios où un travailleur social envisage, dans le premier cas, de travailler avec un membre de la famille d'un client, dans le second cas, avec la conjointe d'un collègue.

Le Service de la pratique professionnelle suggère aux membres qui font face à de telles situations de se poser la question suivante : « Suis-je le seul professionnel qui peut travailler avec ce client? ». Si le membre travaille dans une zone peuplée, il y aura souvent d'autres fournisseurs de service à qui on peut recommander le client. S'il arrive parfois qu'un membre soit le seul professionnel qui puisse offrir le service (en raison peut-être de la géographie ou d'autres contraintes), on conseille tout de même aux membres de s'informer un peu partout au sein de leur réseau, de documenter leurs recherches et de communiquer leur plan à toutes les parties pertinentes afin d'éviter tout conflit d'intérêts réel ou apparent.

Aux scénarios 3 et 4, on a demandé aux membres de se poser les questions suivantes concernant le client proposé (désigné ci-dessous par « ce client ») :

- Suis-je le seul professionnel qui peut travailler avec ce client?
- Est-ce que, en raison de mon travail actuel avec le frère/le conjoint, je connais déjà des détails au sujet de ce client qui pourraient influencer mon objectivité ou ma capacité à remplir efficacement mes responsabilités professionnelles?
- Est-ce possible que j'ai de l'information au sujet de ce client qu'il ne serait pas disposé à me communiquer?
- Y a-t-il un risque que je puisse, involontairement, communiquer de l'information avec ce client et avec son frère/son conjoint, enfreignant ainsi le devoir de confidentialité?
- Comment vais-je gérer la situation si ce client me dit quelque chose qui impacte ma relation ou mes obligations professionnelles à l'égard du frère/du conjoint?
- Quand ai-je travaillé la dernière fois avec le frère/le conjoint? Est-ce que ce laps de temps réduit les risques associés avec un travail thérapeutique avec ce client?

Les préoccupations indiquées ci-dessus montrent que des services offerts à un membre de la famille d'un client ou d'un collègue peuvent donner lieu à de possibles ou réels conflits d'intérêts. À première vue, un tel arrangement peut sembler bénéfique ou pratique pour les deux parties, mais il peut aussi

[11] OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Principe I : Relations avec les clients, interprétation 1.5.

présenter des risques et ne pas être dans l'intérêt véritable du nouveau client. De plus, s'il décide de travailler avec le client proposé, le membre pourrait être motivé (ou on pourrait percevoir qu'il est motivé) par un intérêt personnel. Nous encourageons les membres, face à de telles situations, d'en discuter avec leurs collègues, leur directeur ou superviseur, et de chercher peut-être conseil auprès d'un avocat pour les aider à déterminer l'option prudente et éthique.

SCENARIO 5 – QUAND UN CLIENT DEVIENT UN COLLÈGUE

Une membre a consulté le Service de la pratique professionnelle pour demander si le fait que son organisme ait embauché un de ses clients présentait un conflit d'intérêts pour elle-même – le client étant aussi maintenant son collègue. La membre travaille dans un organisme de services sociaux qui aide les personnes aux prises avec des problèmes d'alcool et de drogues, et le client a été engagé à titre d'intervenant en services de soutien aux pairs. La membre a indiqué qu'on lui a demandé de cofaciliter un groupe de soutien avec le client. Elle se demande si cette situation pourrait présenter un conflit d'intérêts et aussi un problème de violation des limites.

La situation ici est différente parce qu'elle est l'initiative de l'employeur. Cependant, la membre doit quand même examiner s'il est possible que ses obligations professionnelles envers le client (et désormais collègue) soient influencées par ses intérêts personnels, professionnels ou autres biais. La membre a raison de se préoccuper de ce nouvel arrangement au travail parce que les membres de l'Ordre doivent « [établir et maintenir] des limites claires et appropriées dans leurs relations professionnelles afin de protéger leurs clients »[12]. Le personnel de la Pratique professionnelle a recommandé à la membre de revoir l'article des Notes sur la pratique : Relations duelles – Faire preuve de prudence (scénario 2, page 2, et scénario 4, page 3), qui examine des situations où, d'une part, une membre doit superviser le stage d'une ancienne cliente et, d'autre part, un client devient le collègue d'un membre. Dans les deux cas, le membre doit considérer comment maintenir les limites professionnelles.

Dans le présent scénario, la membre s'est dite inquiète à l'idée que le client pourrait prendre connaissance d'aspects personnels de sa vie (comme cela est souvent le cas dans une relation entre collègues), et craignait que cette familiarité puisse engendrer des problèmes de limites. Par ailleurs, la membre s'est demandée comment elle devrait aborder une situation où de l'information que lui aurait dévoilée le client au cours d'une séance thérapeutique suggérait que celui-ci était peu capable de fournir des services sûrs et efficaces en tant qu'intervenant en soutien aux pairs. La membre se demandait si elle devrait signaler cette information à son directeur ou aux Ressources humaines. On lui a rappelé que « [s]'il existe un conflit entre les normes d'exercice de l'Ordre et celles du milieu de travail d'un membre de l'Ordre, celui-ci doit se conformer au « Code de déontologie… » et au « Manuel des normes d'exercice »[13,14].

La membre s'est rendue compte que le fait d'avoir une relation à la fois thérapeutique et de travail avec un client constituait un conflit d'intérêt. Elle a compris que « [l]es membres de l'Ordre n'entretiennent pas de relations professionnelles qui constituent un conflit d'intérêt… »[15]. La membre se demandait comment elle devrait procéder, étant donné que son directeur ne disait rien à ce sujet. Le personnel de la

[12] OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Principe II : Compétence et intégrité, 2.2.

[13] OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.2.10.

[14] Les travailleurs sociaux et techniciens en travail social doivent défendre des conditions et politiques relatives au lieu de travail qui sont conformes au Code de déontologie et Normes d'exercice de l'Ordre… [Ils] feront appel à leur jugement professionnel pour déterminer la manière dont ils interviennent dans la défense des causes. Ce mode d'intervention peut consister à documenter les préoccupations et à en discuter avec les personnes chargées de la supervision ou de la direction, ou d'autres personnes clés au sein de l'organisme. Principe II – Compétence et intégrité, Note 10.

[15] OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Principe II : Compétence et intégrité, 2.2.1.

Pratique professionnelle l'a encouragée à se poser les questions suivantes, à documenter ses réponses et à les communiquer au directeur :

- Suis-je la seule professionnelle qui peut travailler avec ce client?
- Un autre collègue pourrait-il cofaciliter le groupe avec l'intervenant en soutien aux pairs (le client)
- L'intervenant en soutien aux pairs (le client) pourrait-il être assigné à un autre groupe?
- Est-ce que je peux maintenir mes limites personnelles dans cette situation? Comment?
- Que disent les Normes d'exercice de l'Ordre concernant les conflits d'intérêt?
- Comment puis-je communiquer à mon organisme que ma responsabilité professionnelle première est avec mon client et l'Ordre?
- Comment puis-je parler au mieux du conflit d'intérêts avec l'intervenant en soutien aux pairs (le client)?
- L'intervenant en soutien aux pairs pourrait-il être affecté à un autre organisme?

Après son appel au Service de la pratique professionnelle, la membre a décidé d'aborder la situation de conflit d'intérêts avec l'intervenant en soutien aux pairs (son client) et d'obtenir son consentement pour une discussion avec son directeur. Avec le consentement du client, la membre pourrait rencontrer le directeur et discuter des questions ci-dessus, documenter les résultats de la conversation et établir un plan pour la suite des démarches. Elle pourrait, par exemple, demander de rencontrer le directeur et l'intervenant ensemble pour mieux leur expliquer le conflit d'intérêts, expliquer comment elle entend maintenir les limites professionnelles, ou bien parler à l'intervenant (le client) de son intention de le recommander à un autre organisme.

CONCLUSION

Les conflits d'intérêts sont complexes et revêtent de multiples nuances. Il peut être très difficile pour les membres de déterminer dans quelle mesure un intérêt personnel interfère avec l'exécution de leurs responsabilités professionnelles. Face à de telles situations, les membres doivent toujours procéder à une réflexion sur soi et consulter leur réseau professionnel de sorte à maintenir l'objectivité. Réels ou apparents, les conflits d'intérêts représentent des risques potentiels pour les clients. C'est l'une des raisons pour lesquelles les membres de l'Ordre doivent constamment travailler avec éthique et professionnalisme dans leur pratique.

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.

SHERI ANNE ONGENA, N^{O} 816287

Le comité de discipline de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario a reconnu Sheri Anne Ongena coupable de faute professionnelle pour avoir enfreint les articles 2.2, 2.5, 2.6, 2.10, 2.28, et 2.36 du Règlement de l'Ontario 384/00 (Faute professionnelle) pris en application de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*, les principes I, II, III et VIII du *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice* (Normes d'exercice) et les interprétations 1.1, 1.5, 1.6, 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.2.8, 3.7, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.6, 8.7 et 8.8 des Normes d'exercice de l'Ordre.

Sheri Anne Ongena no 816287 (Résumé de la décision du comité de discipline et motifs, et réprimande)

FAQ : PROCÉDURE DE PLAINTE DE L'ORDRE

En quoi consiste la procédure de plainte de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario et combien de temps dure-t-elle habituellement?

Dans le cadre de son devoir de servir et de protéger l'intérêt public, l'Ordre est tenu d'avoir une procédure officielle de plainte, ce qui permet aux membres du public de soumettre leur plainte concernant la conduite ou les actions présumées d'un membre au comité des plaintes de l'Ordre. La procédure garantit l'équité tant pour la personne qui dépose la plainte, appelée la « plaignante » ou le « plaignant », que pour le membre de l'Ordre qui fait l'objet de la plainte.

QUELLES SONT LES ÉTAPES DE LA PROCÉDURE DE PLAINTE?

Une fois que l'Ordre a reçu une plainte, le processus de plainte comprend généralement les étapes suivantes :

1. La plaignante ou le plaignant peut s'attendre à recevoir une communication de l'Ordre accusant réception de la plainte et l'informant de la procédure qui suivra.
2. L'Ordre examine et évalue la plainte afin de déterminer si elle répond aux exigences légales prescrites pour faire l'objet d'une enquête. Il se peut que l'Ordre communique avec la plaignante ou le plaignant en vue d'obtenir des précisions.
3. L'Ordre avise la ou le membre faisant l'objet de la plainte par écrit qu'il a reçu une plainte et lui transmet une copie du formulaire de plainte ou un résumé écrit de la plainte. La ou le membre dispose d'au moins 35 jours pour présenter à l'Ordre une réponse écrite à la plainte.
4. L'enquêteuse ou l'enquêteur de l'Ordre mène une enquête sur l'affaire, ce qui comprend la collecte de renseignements concernant les questions soulevées dans la plainte.
5. Les renseignements recueillis au cours de l'enquête sont présentés au comité des plaintes, qui les examine attentivement afin de déterminer la réponse réglementaire appropriée.
6. Le comité des plaintes prend une décision, ce qui peut consister à ne prendre aucune mesure à l'égard de la plainte, à envoyer une lettre

exprimant ses préoccupations au membre visé par la plainte, à exiger que le membre se présente devant le comité pour recevoir un avertissement ou à renvoyer l'affaire au comité d'aptitude professionnelle ou au comité de discipline de l'Ordre pour une audience.

Le comité des plaintes examine toutes les plaintes déposées contre des membres; toutefois, conformément à la loi qui régit l'Ordre, **les plaintes ne font pas toutes l'objet d'une enquête**. Le comité fait de son mieux pour régler une plainte dans le délai suggéré par la loi constitutive de l'Ordre. Toutefois, ce n'est pas toujours possible, et les enquêtes peuvent prendre plus de temps que le délai suggéré.

QU'EST-CE QUI PEUT RETARDER UNE ENQUÊTE?

- La réception d'un grand nombre de documents. Il est toujours préférable de soumettre moins de documents que d'en soumettre plus, car la personne chargée de l'enquête communiquera avec la plaignante ou le plaignant pour lui demander toute information nécessaire à l'enquête.

- De longues allégations. Il est préférable de ne pas répéter les mêmes préoccupations et de se limiter à celles qui sont les plus importantes.

- L'ajout d'informations/allégations supplémentaires au cours de l'enquête.

- Communiquer avec des témoins.

- Les demandes de prolongation de la part du membre et/ou de la plaignante ou du plaignant.

- Obtenir des renseignements de diverses sources

Pour de plus amples renseignements sur la procédure de plainte de l'Ordre, veuillez consulter notre site Web.

BABILLARD

AVIS DE CHANGEMENT D'INFORMATION

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 d'affaires courante de ses membres à la disposition du public. Vous devez aussi fournir l'ancienne adresse et votre numéro d'inscription à l'Ordre.

Si vous changez de nom, vous devez communiquer à l'Ordre l'ancien nom et le nouveau nom, par écrit, et joindre une copie du certificat de changement de nom, du certificat de mariage ou de tout autre document officiel.

L'information sur la nouvelle adresse ou le nouveau nom peut être envoyée par courriel à info@otsttso.org; par télécopie au 416 972-1512; ou par la poste à l'adresse du bureau de l'Ordre.

Pour mettre à jour de l'information sur vos études, vous devez demander à l'université d'envoyer le relevé de notes officiel marqué du sceau de l'établissement directement à l'Ordre par la poste, ou par courriel à info@otsttso.org.

PARTICIPATION AU TRAVAIL DE L'ORDRE

Si vous désirez faire du bénévolat au sein d'un des comités ou groupes de travail de l'Ordre, veuillez envoyer un courriel à bdr@otsttso.org pour obtenir un formulaire de demande. L'Ordre accueille toutes les demandes; ceci dit, la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social* ainsi que les règlements administratifs et les politiques de l'Ordre limitent le nombre d'affectations disponibles pour les membres hors Conseil pouvant siéger aux comités statutaires.

RÉUNIONS DU CONSEIL

Toujours en raison de la situation pandémique, toutes les réunions du Conseil de l'Ordre se dérouleront en virtuel jusqu'à nouvel ordre. Pour assister à une réunion, veuillez envoyer un courriel à bdr@otsttso.org. Voyez sur le site Web de l'Ordre les dates et heures des prochaines réunions.

ÉNONCÉ DE MISSION

L'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario protège l'intérêt public en réglementant l'exercice des professions de travailleuse/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 social 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

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

250, rue Bloor Est
Bureau 1000
Toronto (Ontario)
M4W 1E6

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

SUIVEZ-NOUS

Facebook : @OCSWSSW
Instagram : @ocswssw_otsttso
Twitter: @OCSWSSW
YouTube: OCSWSSW / l'OTSTTSO
LinkedIn: Ontario College of Social Workers and Social Service Workers

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 registrateure ou obtenir de l'information sur le Conseil de l'Ordre, envoyer un courriel à bdr@otsttso.org

PRATIQUE PROFESSIONNELLE

Demandes de renseignements sur la pratique processionnelle : 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