

# PERSPECTIVE

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

## POURQUOI, EN MATIÈRE DE RÉCONCILIATION, L'ACTION COMPTE



*Dr. Jeffrey Ansloos, PhD, conférencier d'honneur de la JAAF 2019*

### DANS CE NUMÉRO

POURQUOI, EN MATIÈRE DE RÉCONCILIATION, L'ACTION COMPTE

1

MESSAGE DE LA REGISTRATEURE ET CHEF DE LA DIRECTION

5

AU CAS OÙ VOUS L'AURIEZ MANQUÉ

7

CONSULTATION SUR L'HUMILITÉ CULTURELLE ET L'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

9

### UNE ENTREVUE AVEC JEFFREY ANSLOOS, PHD, CHERCHEUR SPÉCIALISTE DES DROITS AUTOCHTONES

Le travail de la Commission de vérité et réconciliation (CVR) a aidé à mettre en lumière la sinistre histoire du système des pensionnats indiens au Canada et ses répercussions. Née de la Convention de règlement relative aux pensionnats indiens, la CVR a publié plusieurs rapports sur le système des pensionnats indiens qui reviennent notamment sur les douloureuses expériences vécues par les survivants et leurs communautés. La CVR a également ouvert aux Canadiens et Canadiennes une voie vers la réconciliation avec ses 94 appels à l'action.

## DANS CE NUMÉRO

POURQUOI, EN MATIÈRE DE RÉCONCILIATION, L'ACTION COMPTE	1
MESSAGE DE LA REGISTRATEURE ET CHEF DE LA DIRECTION	5
AU CAS OÙ VOUS L'AURIEZ MANQUÉ	7
CONSULTATION SUR L'HUMILITÉ CULTURELLE ET L'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES	9
NOTES SUR LA PRATIQUE : L'HUMILITÉ CULTURELLE	12
Q. ET R.	18
POINTS SAILLANTS DE LA RÉUNION DU CONSEIL DU 7 DÉCEMBRE 2018	19
POINTS SAILLANTS DE LA RÉUNION DU CONSEIL DU 8 MARS 2019	20
SOMMAIRES DE DÉCISIONS DISCIPLINAIRES	21
TABLEAU D'AFFICHAGE	23

Pour Jeffrey Ansloos, PhD, le concept de vérité et de réconciliation est une affaire très personnelle. Jeffrey est un universitaire de renom dans différents domaines relatifs aux Autochtones, comme les droits, la santé mentale et la politique sociale, et il prend souvent la plume pour s'exprimer sur le thème de la vérité et de la réconciliation. Il est actuellement professeur adjoint à l'Institut d'études pédagogiques de l'Ontario (IEPO) de l'Université de Toronto.

L'Ordre a le grand plaisir de pouvoir accueillir Jeffrey comme conférencier principal lors de sa Journée de l'assemblée annuelle et de la formation (JAAF) 2019. Nous nous sommes récemment entretenus avec lui pour savoir ce qu'il pense de la CVR, de la vérité et de la réconciliation, et de la présentation qu'il fera lors de la JAAF.

**Q : NOUS SOMMES TRÈS IMPATIENTS D'ÉCOUTER VOTRE DISCOURS-PROGRAMME. POUVEZ-VOUS NOUS PARLER DES POINTS QUE VOUS COMPTEZ Y ABORDER?**

L'objectif de cette présentation est d'étudier les méthodes permettant à l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario de suivre les appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation, et plus particulièrement, de réfléchir à la façon dont les travailleurs sociaux et les techniciens en travail social peuvent intégrer et appliquer leurs connaissances pour répondre à ces appels à l'action.

**Q : POUVEZ-VOUS NOUS EN DIRE PLUS SUR VOTRE PARCOURS? QUELS SONT LES ÉLÉMENTS QUI ONT DÉCLENCHÉ VOTRE INTÉRÊT POUR LA QUESTION DE LA VÉRITÉ ET DE LA RÉCONCILIATION?**

Pour moi, c'est quelque chose de vraiment personnel. Ma grand-mère et ma mère sont des survivantes du système des pensionnats indiens et de la [Rafle des années soixante](#). J'ai grandi à Winnipeg, au Manitoba, un centre urbain où se concentre l'une des populations autochtones les plus importantes au monde, et l'une de celles qui croissent le plus rapidement. Lorsque j'étais enfant, mes parents participaient activement à la vie communautaire.

## FAITS SAILLANTS À PROPOS DE LA COMMISSION DE VÉRITÉ ET RÉCONCILIATION

- Elle a été créée par la [Convention de règlement relative aux pensionnats indiens](#), le règlement de recours collectif le plus important dans l'histoire du Canada.
- Elle a mené des recherches sur l'histoire et les répercussions du système des pensionnats indiens, notamment en prenant contact avec des milliers de survivants et d'autres personnes.
- Elle a publié une liste de [94 recommandations](#), ou « appels à l'action », pour guider le Canada vers la réconciliation.
- En décembre 2015, elle a publié son rapport final, qui renferme de douloureux [témoignages](#) de maltraitance.

Je veux un monde meilleur pour nos jeunes. Je pense que nous devons créer des espaces à leur intention pour promouvoir leur épanouissement et leur joie de vivre, et nourrir leurs possibilités et leur potentiel. Pour y parvenir, il nous faut continuer à œuvrer pour leur frayer un chemin plus sûr et plus bienveillant qui les inspire et les met en valeur. C'est ce qui m'a amené là où je suis et ce qui me motive à faire ce que je fais.

### Q : SELON VOUS, QUELS SONT LES ENJEUX MAJEURS ASSOCIÉS À LA CVR ET LA RÉCONCILIATION?

Ces enjeux sont nombreux. Dans l'ensemble, le grand public connaît mal les expériences passées et actuelles des Autochtones, particulièrement en ce qui concerne les systèmes coloniaux imposés aux nations autochtones. Je pense que par moments, nous n'avons pas la volonté sociale et politique au sens large de procéder aux changements qui sont indispensables non seulement au niveau des hautes directions, mais aussi dans les interactions quotidiennes. Les peuples autochtones continuent d'être marginalisés, surtout là où le besoin de changement est le plus criant.

Je suis convaincu que les communautés autochtones détiennent une grande partie des connaissances qui sont nécessaires pour guérir et instiguer les changements qui s'imposent dans notre société. Mais

si les peuples autochtones ne sont pas présents à la table où l'on élabore les politiques et les pratiques, aucun changement substantiel ne pourra avoir lieu.

### Q : QUELLES SONT, DE VOTRE POINT DE VUE, CERTAINES DES RESPONSABILITÉS PROFESSIONNELLES DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES TECHNICIENS EN TRAVAIL SOCIAL QUAND IL S'AGIT DE RÉPONDRE AUX APPELS À L'ACTION DE LA CVR?

Si le rôle des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social a une importance aussi vitale, c'est en partie parce qu'ils sont directement impliqués dans les appels à l'action dans un certain nombre de domaines, y compris les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille. Ces appels à l'action devraient avoir une signification très personnelle et professionnelle pour l'Ordre.

Les travailleurs sociaux et les techniciens en travail social doivent recevoir de la formation sur l'histoire et le rôle contemporain des systèmes coloniaux parce que ceux-ci ont des répercussions sur les enfants, les familles et les communautés autochtones.

Selon moi, les professionnels du travail social ont la responsabilité d'adopter une pratique réflexive et éthique en lien avec les partenaires communautaires autochtones. Il y a aussi la responsabilité de former

les nouveaux leaders autochtones et de leur faire une place dans le domaine du travail social et des techniques de travail social, ce qui débouchera probablement sur de nouveaux mécanismes dans ce champ d'activité. Il y a la responsabilité de réparer les relations brisées avec les communautés autochtones, particulièrement dans les endroits où les travailleurs sociaux et les techniciens en travail social ont eu une influence majeure sur les communautés autochtones, et la responsabilité de réfléchir au rétablissement de la confiance, à ce que cela veut dire et à prendre des mesures en ce sens.

Je pense que les praticiens ont aussi la responsabilité de défendre publiquement les droits des peuples autochtones, qui sont garantis non seulement par notre constitution, mais également par le droit international.

### Q : NOUS AIMERIONS BEAUCOUP SAVOIR COMMENT VOUS ÊTES PASSÉ DU TRAVAIL COMMUNAUTAIRE À LA POLITIQUE SOCIALE. POUVEZ-VOUS NOUS PARLER DE VOTRE VIRAGE PROFESSIONNEL VERS LA POLITIQUE SOCIALE?

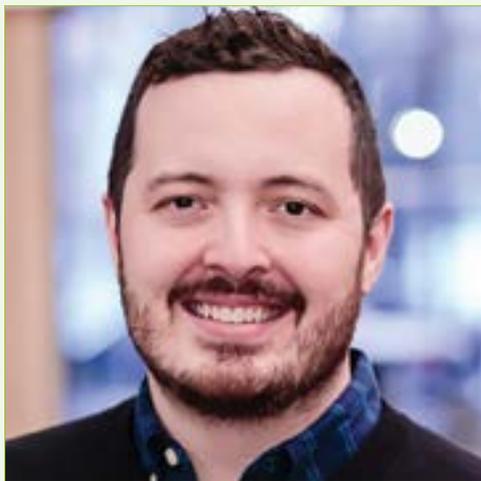
J'ai commencé dans le domaine de la santé mentale en tant que travailleur des services à la jeunesse. Plus je m'intéressais aux troubles de santé mentale frappant la communauté autochtone, plus il me semblait évident que certains des enjeux et des

obstacles qui nous barraient la route n'avaient pas seulement une dimension individuelle. Ils étaient liés aux contextes sociaux, politiques et environnementaux dans lesquels nous nous trouvions. Il m'a donc fallu rencontrer des personnes travaillant dans le secteur des politiques et de la gouvernance et nouer des relations avec elles. Plus je développais ces relations, plus j'apprenais comment faire des liens parmi nos constatations dans la pratique appliquée pour éclairer les politiques et les pratiques à un niveau plus large et dans des systèmes plus vastes.

Le travail que j'ai effectué en clinique et en milieu communautaire a éclairé mon travail en politique sociale. Arrivés à un certain point, les professionnels qui ont des responsabilités directes auprès de communautés doivent devenir des porte-parole dans des contextes de politique sociale. Parfois, les portes vous sont ouvertes, mais à d'autres occasions, il vous faut frapper à la porte vraiment fort, ou juste entrer sans y être invité, commencer à parler et ménager une place pour les personnes que vous servez.

### Q : ÊTES-VOUS OPTIMISTE EN CE QUI CONCERNE L'AVENIR DU PROCESSUS DE VÉRITÉ ET RÉCONCILIATION?

De nature, je suis à la fois pragmatique et rempli d'imagination. Je suis pragmatique dans le sens où il est parfois difficile de passer à l'acte et que cela prend du temps, mais je suis inspiré par la façon dont les enfants, les jeunes et les familles autochtones



### JAAF 2019 : DISCOURS LIMINAIRE LA RÉCONCILIATION ET LES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET TECHNICIENS EN TRAVAIL SOCIAL JEFFREY ANSLOOS, PHD

La Commission de vérité et réconciliation (CVR) du Canada a aidé à mettre en lumière la sinistre histoire du système des pensionnats canadiens ainsi que leurs répercussions. Dans son discours, Jeffrey Ansloos, chercheur spécialiste des droits autochtones, s'appuiera sur sa longue expérience au sein de la collectivité, en milieu clinique et dans le domaine de la politique sociale pour discuter du travail de la CVR et la façon dont les membres de l'Ordre peuvent répondre aux appels à l'action de la Commission en matière de réconciliation. Il examinera comment les travailleurs sociaux et les techniciens en travail social peuvent intégrer et appliquer leurs connaissances dans l'action de réconciliation.

parlent de leur avenir. Quand ils se sentent aidés, quand ils se sentent entendus, ils expriment des rêves et des espoirs qui sont galvanisants et qui montrent à quel point ils sont brillants.

Les idéalistes font bouger les gens. Cela dit, nous avons besoin d'une action soutenue, pas juste en vogue cette décennie, ce mois-ci ou dans le cycle électoral actuel. Nous avons besoin d'engagements de longue durée. Tous les Canadiens et Canadiennes, quelles que soient leurs opinions politiques, doivent se rallier et s'entendre sur le fait

que la vie des Autochtones compte et que nous méritons par conséquent de jouir des mêmes droits fondamentaux que n'importe qui d'autre dans ce pays.

*L'Ordre tient à remercier Jeffrey Ansloos de lui avoir accordé cette entrevue.*

*Si vous souhaitez consulter les rapports de la Commission de vérité et réconciliation, visitez le [site Web](#) du Centre national pour la vérité et la réconciliation.*

---

# MESSAGE DE LA REGISTRATEURE ET CHEF DE LA DIRECTION

## LA SENSIBILISATION DES PARTIES PRENANTES : UNE ACTIVITÉ RÉGLEMENTAIRE FONDAMENTALE



Il y a quelques mois, l'Ordre a été invité à prendre la parole lors du congrès annuel « Communicators Day Conference » des Ordres de réglementation des professionnels de la santé de l'Ontario (ORPSO), devant un public composé de professionnels des communications représentant 26 ordres de réglementation aux quatre coins de l'Ontario. Il s'agissait là d'une invitation d'importance toute particulière, que nous avons été honorés de recevoir.

Les communicateurs des ORPSO étaient intrigués par l'approche que nous avons adoptée à l'occasion de notre campagne de sensibilisation des employeurs, et désiraient en savoir plus sur sa stratégie et sa mise à exécution.

Nous avons lancé cette campagne en octobre 2017. L'objectif global était d'améliorer l'engagement des employeurs envers l'Ordre. Nous voulions

mieux faire connaître aux employeurs actuels et potentiels le rôle de réglementation de l'Ordre, les moyens de s'inscrire en tant que travailleur social ou technicien en travail social, et les avantages que la réglementation professionnelle offre aux employeurs, comme la protection qu'ils obtiennent lorsqu'ils embauchent des TSI et des TTSI.

Notre stratégie a inclus la création d'un outil de communication avec les employeurs intitulé le *Communiqué Employeurs*, l'organisation de tables rondes semestrielles avec les employeurs, l'amélioration de la [section de notre site Web consacrée aux employeurs](#), une campagne de publicité par publipostage direct, du marketing sur les réseaux sociaux et des annonces en ligne. C'est le volet numérique de la campagne qui intéressait le plus les communicateurs des ORPSO, autant pour son innovation en matière réglementaire que pour les résultats mesurables qu'il a produits.

Avez-vous vu les annonces en ligne? Elles reprennent la charte graphique de l'Ordre aux couleurs vert et rouge, ainsi que son logo et des messages comme « Engager un membre inscrit a des avantages. En savoir plus », « Le nouveau Communiqué Employeurs. Inscrivez-vous maintenant », ou « Consultez le Tableau ». Un clic sur chaque annonce mène les visiteurs directement sur notre page Web pour les employeurs, sur celle du *Communiqué Employeurs* ou au Tableau, selon le cas.

À la fin de notre présentation, nous avons répondu aux questions de l'auditoire, dont bon nombre concernaient l'importance de confier la sensibilisation des parties prenantes à un ordre de réglementation plutôt qu'à une association professionnelle. La discussion était riche et les questions excellentes. Notre opinion est la suivante : les initiatives de sensibilisation des parties prenantes peuvent appuyer une réglementation efficace, surtout lorsqu'il s'agit de titres protégés de professions dont les champs d'exercice se chevauchent. En mobilisant et en informant des parties prenantes telles que les employeurs, on peut optimiser la portée réglementaire, faire respecter les normes et maintenir un bon nombre de membres.

Les initiatives de sensibilisation ont toutefois leur lot de défis. Pour un ordre de réglementation, il peut s'agir de ce qui suit : des membres largement dispersés au sein des effectifs; des employeurs nombreux, divers et difficiles à atteindre qui ne connaissent pas forcément le rôle de la réglementation ou l'importance de l'inscription; l'opposition à la réglementation qui persiste dans certaines parties des professions; et la nature dynamique et changeante des relations entre le gouvernement et les parties prenantes. Cela dit, de telles initiatives sont des activités de réglementation essentielles pour assurer la protection du public, cette protection constituant le mandat de l'Ordre.

Quels résultats avons-nous obtenus à l'issue de la campagne de sensibilisation des employeurs? Disons brièvement que les résultats mesurables ont dépassé toutes les attentes. Notre trafic Web a doublé en deux ans, le Tableau en ligne enregistrant à lui seul plus de 65 000 consultations en 2018. L'engagement sur les médias sociaux ne cesse de s'amplifier sur Facebook, LinkedIn et Twitter. Les tables rondes des employeurs ont été très bien accueillies, et environ 600 personnes se sont abonnées au *Communiqué Employeurs* en un peu plus d'un an.

Nous avons ouvert des lignes de communication avec les employeurs et nous nous entretenons directement et régulièrement avec ces parties prenantes essentielles. Pour autant, nous n'avons pas résolu tous les problèmes ou répondu à toutes les préoccupations. Cela veut simplement dire que nous avons d'importantes conversations et que ce dialogue se poursuit.

La sensibilisation des parties prenantes est une activité essentielle de tout ordre de réglementation, pour peu qu'elle soit étayée par le mandat réglementaire, conforme au plan stratégique et soutenue par le Conseil. Cette invitation à intervenir lors de la « Communicators Day Conference » de l'ORPSO nous a prouvé que notre stratégie, notre faculté d'innovation et nos efforts ne sont pas passés inaperçus auprès des autres ordres.

Cela fait partie des raisons pour lesquelles l'Ordre a entrepris de lancer sa toute première campagne en ligne de sensibilisation du public en mars 2019, avec comme slogan principal « [Un nom peut en dire long](#) ». Nous avons hâte de connaître votre avis sur ces deux campagnes et de vous tenir informés des progrès réalisés.



**Lise Betteridge**, MTS, TSI  
Registrateure et chef de la direction

## AU CAS OÙ VOUS L'AURIEZ MANQUÉ

VOUS VOULEZ SAVOIR CE QUI SE PASSE À L'ORDRE? VOICI UN RÉSUMÉ DES NOUVELLES, DES INITIATIVES ET DES ACTIVITÉS À VENIR.

### RÉSERVEZ LA DATE DE LA JAAF 2019!

L'Ordre tiendra sa Journée de l'assemblée annuelle et de la formation (JAAF) 2019 le 13 juin au Palais des congrès du Toronto métropolitain. Cette année, la Journée traitera de la santé mentale chez les Autochtones et l'expert en politique sociale Jeffrey Ansloos sera le conférencier principal. Le thème de la JAAF 2019 est *Éthique. Innovation. Perspicacité*.

Si vous ne pouvez pas assister à la JAAF, nous vous encourageons à y participer en ligne. L'assemblée annuelle, le discours principal et quatre ateliers seront offerts par diffusion continue en direct dans le site Web et la page Facebook de l'Ordre. Nous encourageons aussi les membres à communiquer avec nous sur Twitter pendant la Journée en utilisant le mot-clic #AMED2019.

Pour de plus amples renseignements sur la Journée de l'assemblée annuelle et de la formation 2019, veuillez consulter la page [Web de la JAAF](#) ou écrire à [amed@ocswssw.org](mailto:amed@ocswssw.org).

### LE BCE RECONNAÎT LES PRATIQUES EXEMPLAIRES DE L'ORDRE

L'Ordre a récemment été salué par le Bureau du commissaire à l'équité (BCE) pour les pratiques exemplaires suivantes liées à l'inscription :

- [Permettre aux nouveaux diplômés d'entreprendre l'inscription avant la collation des grades](#) (en anglais seulement)
- [Expliquer les exigences liées à la traduction des documents](#) (en anglais seulement)

Le rôle du BCE est d'évaluer les pratiques d'inscription de certaines professions réglementées, comme le travail social et les techniques de travail social, et de veiller à ce qu'elles soient transparentes, objectives, impartiales et justes. Les pratiques susmentionnées de l'Ordre améliorent l'accessibilité et, selon le BCE, aident à répondre à divers besoins des candidates et candidats.

À l'Ordre, nous croyons que chaque personne mérite d'être traitée avec dignité et respect. Nous continuerons de chercher à offrir des services qui sont accessibles à toutes les parties intéressées de l'Ordre.

## PRÉPAREZ-VOUS À VOTER! ÉLECTIONS AU CONSEIL À VENIR

Le 1<sup>er</sup> mai 2019, des élections auront lieu au Conseil de l'Ordre dans les circonscriptions électorales numéros 1, 2 et 5. Tous les membres de l'Ordre qui exercent leur profession dans ces circonscriptions sont invités à participer à cet important processus.

Pour de plus amples renseignements sur les élections au Conseil, incluant le processus de vote, veuillez consulter le [site Web de l'Ordre](#) ou communiquer avec Pat Lieberman à [plieberman@otsttso.org](mailto:plieberman@otsttso.org).

## AVEZ-VOUS REVU LA TROUSSE D'INFORMATION SUR LA LPRPS?

Au fil des ans, l'Ordre a conçu de nombreuses [ressources sur la pratique](#) afin d'appuyer la pratique professionnelle et éthique de ses membres. La *Trousse d'information sur les renseignements personnels pour les travailleurs sociaux et les techniciens en travail social*, mieux connue sous l'appellation [Trousse d'information sur la LPRPS](#), est l'une de ces ressources. Nous avons récemment actualisé le document afin d'en améliorer la présentation et la navigation interne.

Si vous ne l'avez pas déjà fait, nous vous encourageons à revoir la Trousse d'information sur la LPRPS. Pour tout renseignement concernant les questions liées à la pratique, veuillez communiquer avec le Service de la pratique professionnelle de l'Ordre à [exercice@otsttso.org](mailto:exercice@otsttso.org).

## DÉCOUVREZ ETHICS (ÉTHIQUE)→A

Plus tôt cette année, l'Ordre a eu le plaisir de lancer ETHICS (ÉTHIQUE)→A, un outil de prise de décision éthique qui appuie la pratique éthique et professionnelle des membres.

Regardez la vidéo de l'Ordre sur l'outil ETHICS (ÉTHIQUE)→A : <https://www.youtube.com/watch?v=Y0I8LxSAwpl&t=1s>

À la fois robuste et concis, ETHICS (ÉTHIQUE)→A se fonde sur la loi, la réglementation et le Code de déontologie et les Normes d'exercice qui régissent

l'Ordre. L'outil peut être utilisé dans la pratique clinique ou non clinique, directe ou indirecte.

Pour des renseignements additionnels sur ETHICS (ÉTHIQUE)→A, veuillez consulter le [site Web de l'Ordre](#) ou communiquer avec le Service de la pratique professionnelle à [exercice@otsttso.org](mailto:exercice@otsttso.org).

## WEBINAIRE SUR LA PRATIQUE PRIVÉE

Vous songez à vous lancer en pratique privée? En février, le Service de la pratique professionnelle a tenu un webinaire de « Préparation à une pratique privée » qui discutait des principes et des considérations utiles entourant la pratique privée.

Voir le webinaire ci-dessous (en anglais seulement) : <https://www.youtube.com/watch?v=WclwxJoj918&t=2s>

Pour tout renseignement additionnel sur la pratique privée, veuillez consulter le [site Web de l'Ordre](#) ou communiquer avec le Service de la pratique professionnelle à [exercice@otsttso.org](mailto:exercice@otsttso.org).

## CAMPAGNE DE SENSIBILISATION « UN NOM PEUT EN DIRE LONG »

Cette année, l'Ordre a eu le plaisir de lancer sa toute première campagne de sensibilisation publique.

La campagne de sensibilisation publique – qui utilise le slogan « Un nom peut en dire long. Pour vous, c'est une garantie de protection. » – présente le [Tableau en ligne](#) comme étant une importante forme de protection qui procure la tranquillité d'esprit aux membres du public qui ont recours aux services d'une travailleuse ou d'un travailleur social, ou d'une technicienne ou d'un technicien en travail social. Elle les motive à consulter le Tableau afin de confirmer que la praticienne ou le praticien dont ils utilisent les services, une personne qu'ils croient être un professionnel du travail social, est bien un membre inscrit de l'Ordre.

Nous présenterons un bilan de la campagne, incluant des commentaires des parties prenantes et des mesures de rendement dans un prochain numéro de *Perspective*.

# CONSULTATION SUR L'HUMILITÉ CULTURELLE ET L'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

L'an dernier, le Comité des Normes d'exercice a réfléchi aux ressources existantes de l'Ordre ayant trait à la question de l'humilité culturelle, laquelle se définit comme, et sous-entend, un engagement à vie à l'autoréflexion et à la correction des déséquilibres du pouvoir. Le Comité souhaitait déterminer si les ressources actuelles de l'Ordre sont suffisantes pour répondre à cette question afin d'aider les membres à offrir des services dans le respect des règles et de l'éthique. Après un processus de consultation, le Comité a étudié l'information et formulé des recommandations en vue des prochaines étapes.

## LE PROCESSUS DE CONSULTATION A COMPORTÉ QUATRE ÉTAPES :

1. Passer en revue le *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice* et l'expérience du Service des plaintes et de la discipline de l'Ordre afin d'en déterminer la pertinence à l'humilité culturelle.
2. Procéder à un examen des ressources en matière d'humilité culturelle des autres organismes de réglementation canadiens du travail social.
3. Effectuer une analyse des ressources liées à l'humilité culturelle dans le milieu des organismes de réglementation de l'Ontario.
4. Recueillir de l'information auprès de parties prenantes concernées, notamment l'Association

of Social Work Boards (ASWB), le Conseil de l'Ordre, l'Association des travailleuses et travailleurs sociaux de l'Ontario (ATTSO), l'Ontario Social Service Workers Association (OSSWA), les doyens et directeurs des programmes de travail social en Ontario et les coordonnateurs des programmes de techniques en travail social, et une sélection de membres de l'Ordre qui représentent différents domaines d'exercice, expériences et régions géographiques.

## ÉTAPE 1

La première phase du processus de consultation a consisté à passer en revue les Normes d'exercice relativement à leur pertinence à l'humilité culturelle. Les Normes d'exercice visent l'étendue et la portée de la pratique du travail social et des techniques de travail social. Elles sont rédigées de façon approfondie afin de s'appliquer aux divers groupes de clients et milieux de pratique où les membres exercent leur profession, ainsi qu'à la pratique directe, indirecte, clinique et non clinique. Les principes et interprétations qu'elles renferment énoncent la base d'une pratique professionnelle exercée dans le respect des règles et de l'éthique. L'information qui suit est pertinente à la définition et à l'intention de l'humilité culturelle en raison des facteurs qui sous-tendent l'oppression et la marginalisation :

**Principe II : Compétence et intégrité –**

L'interprétation 2.2.9 déclare : « Les membres de l'Ordre encouragent la justice sociale et prônent le changement social au nom de leurs clients. Les membres de l'Ordre sont bien informés au sujet de la diversité culturelle et ethnique, des formes d'injustice sociale comme la pauvreté, la discrimination et les déséquilibres de pouvoir qui existent dans la culture et affectent les clients, et ils y sont sensibles. Les membres de l'Ordre s'efforcent de rehausser la capacité des clients à répondre à leurs propres besoins. Les membres de l'Ordre aident les clients à obtenir les renseignements, services et ressources nécessaires dans la mesure du possible. Les membres de l'Ordre encouragent et favorisent la participation des clients à la prise de décisions. »

**Principe III : Responsabilité envers les clients –**

L'interprétation 3.4 déclare : « Les membres de l'Ordre ne font pas de discrimination en raison de la race, de l'origine ethnique, de la langue, de la religion, de l'état civil, du sexe, de l'orientation sexuelle, de l'âge, de l'invalidité, de la situation économique, de l'allégeance politique ou de l'origine nationale. »

Le Service des plaintes et de la discipline a estimé que les préoccupations liées à l'humilité culturelle ont été signalées par les clients dans moins d'un pour cent de toutes les plaintes. Dans ces cas, l'humilité culturelle n'a jamais constitué la seule allégation et n'a pas été rapportée au début de la plainte, mais elle a plutôt été mentionnée pendant le déroulement de l'enquête.

## ÉTAPE 2

La deuxième phase du processus a porté sur l'examen des ressources des organismes de réglementation canadiens en matière d'humilité culturelle. Dans deux provinces, les lignes directrices de la pratique traitent du travail auprès des populations autochtones et du travail dans un cadre de compétence culturelle, respectivement. Trois provinces ont prévu des normes spécifiques à la diversité culturelle dans leurs normes d'exercice. Cinq organismes de réglementation, y compris en Ontario, ont déclaré que le thème de l'humilité culturelle était intégré à leurs normes d'exercice.

## ÉTAPE 3

La troisième phase de la consultation avait pour but l'analyse des ressources liées à l'humilité culturelle dans le milieu des organismes de réglementation de l'Ontario. Le Comité a consulté 23 organismes de réglementation en matière de santé et non liés à la santé. Sept organismes ont répondu. Cependant, seulement trois ont indiqué avoir une ligne directrice ou une ressource qui met l'accent sur les connaissances que possèdent les membres et candidats à l'inscription de la culture et de son incidence sur la prestation des services, ou qui reconnaît que les clients proviennent d'horizons divers et que leur propre histoire a façonné leurs expériences.

## ÉTAPE 4

La quatrième phase était axée sur la collecte de renseignements auprès des parties prenantes concernées. L'ASWB possède plusieurs ressources en matière de compétence culturelle sur son site Web qui servent de soutiens éducatifs permanents à ses membres. Dans le mémoire de l'ASWB sur l'application réglementaire, des recherches ont été menées pour explorer la façon dont la compétence culturelle est abordée dans la réglementation du travail social. L'ASWB a revu l'information de 62 compétences territoriales, incluant les 10 provinces canadiennes, 50 États, le District de Columbia et les îles Vierges américaines. L'ASWB a constaté que 30 d'entre elles traitaient de la compétence culturelle dans un domaine ou plus de leur cadre réglementaire. La recherche a révélé que la compétence culturelle était abordée principalement dans les lignes directrices sur la pratique, la formation continue et les normes d'exercice.

Enfin, un sondage a été envoyé à 100 parties prenantes auquel 35 personnes ont répondu. Il importe de souligner qu'un taux de réponse de 30 pour cent est considéré comme élevé. Le sondage avait été adressé à tous les membres du Conseil, au personnel de l'ATTSO et de l'OSSWA, aux doyens et directeurs des programmes de travail social et de techniques de travail social en Ontario ainsi qu'à une sélection de membres de l'Ordre qui représentent différents domaines d'exercice, niveaux d'expérience et régions géographiques.

Les participants devaient répondre à deux questions :

1. Le travail dans un contexte de diversité culturelle a-t-il suscité des dilemmes ou des thèmes récurrents pour vous?
2. Des ressources vous ont-elles été utiles dans l'exécution de ce travail?

En ce qui concerne la première question, les réponses ont été analysées du point de vue de leur applicabilité aux Normes de pratique et à toute lacune potentielle pouvant s'y trouver. Les résultats ont révélé que les parties prenantes ont pu résoudre tous les dilemmes en consultant les interprétations dans les Normes de pratique. Plusieurs thèmes ont été recensés dans les dilemmes rencontrés. Les répondants ont révélé que lorsqu'ils travaillent avec des clients dont la culture est différente de la leur, ils ont besoin d'une meilleure compréhension des points suivants :

- La façon dont le contexte politique façonne le vécu.
- Les différentes normes sociales.
- Comment les services et les politiques traditionnels peuvent ne pas répondre aux besoins de clients diversifiés.

Pour ce qui est de la deuxième question, les répondants ont indiqué que les Normes de pratique étaient utiles pour le travail avec les clients dont les antécédents culturels sont différents des leurs. Consulter des personnes qui ont vécu des expériences culturelles différentes et s'engager dans l'autoapprentissage s'avèrent des facteurs importants en vue de renforcer les compétences à travailler avec des groupes de clients diversifiés. Les répondants ont déclaré que la formation continue était utile au perfectionnement des compétences.

Tous ces nouveaux thèmes témoignent du besoin d'une plus grande formation et compréhension des systèmes historiques, politiques et structurels qui maintiennent l'oppression en place. Ce type de formation pourrait être inclus sur une base continue au Programme de maintien de la compétence (PMC) de l'Ordre afin d'aider les membres à adopter une optique d'humilité culturelle tout au long de leur carrière.

## QUELLE SERA LA PROCHAINE ÉTAPE?

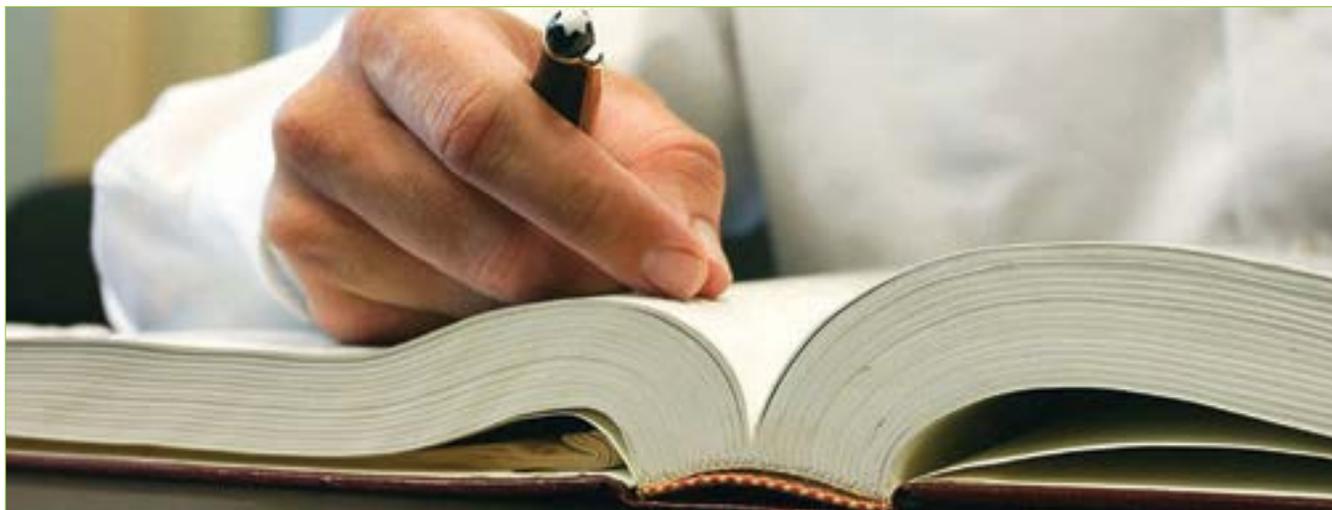
Après avoir évalué l'information recueillie pendant la consultation, le Comité des Normes d'exercice a conclu que les Normes d'exercice sont suffisantes et efficaces pour le travail dans un contexte culturellement diversifié. Ils ont aussi déterminé que les membres ont besoin de perfectionner et d'approfondir leur engagement envers l'autoréflexion, d'acquérir une formation plus approfondie et de corriger les déséquilibres du pouvoir. Les membres sont fortement encouragés à inclure des objectifs liés au travail avec des clients de cultures diverses dans le Plan de perfectionnement professionnel de leur PMC. Appliquer les Normes d'exercice et poursuivre davantage de formation correspond à l'approche des autres organismes de réglementation qui ont fait l'objet du sondage.

Les répondants de la consultation ont donné des exemples de la façon dont ils ont abordé les dilemmes que pose leur pratique et y ont intégré l'humilité culturelle. En tant qu'outil pédagogique, la Note sur la pratique « [L'humilité culturelle : s'engager à apprendre toute sa vie](#) » dans le présent numéro de *Perspective* aborde ces enjeux et présente des observations axées sur la pratique.

Pour toute question à ce sujet ou d'autres préoccupations liées à la pratique, veuillez communiquer avec le Service de la pratique professionnelle au 416 972-9882, ou au 1 877 828 9380, ou par courriel à [exercice@otsttso.org](mailto:exercice@otsttso.org).

# NOTES SUR LA PRATIQUE

L'HUMILITÉ CULTURELLE : S'ENGAGER À APPRENDRE TOUTE SA VIE



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

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

Le Code de déontologie de l'Ordre établit les valeurs fondamentales des professions de travailleur social et de technicien en travail social. Ces valeurs sont notamment axées sur l'intérêt du client, le respect de sa valeur intrinsèque, et la préconisation de changements pour le bien général de la société.

L'adhésion à ces valeurs implique une autoréflexion, une éducation à vie et le désir de s'améliorer continuellement. Les membres doivent avoir conscience des enjeux qui retentissent sur leurs

clients, et adapter leurs approches et interventions en conséquence.

Bien qu'il soit impératif de comprendre la réalité vécue actuellement par le client ou la cliente, il est tout aussi important de comprendre les expériences antérieures des clients ainsi que leur contexte socioculturel. Quand l'on travaille avec des clients issus de communautés autochtones, une bonne partie de cette compréhension du contexte sous-entend d'être conscient que les professions de travailleur social et de technicien en travail social sont perçues comme étant liées aux aspects passés et actuels de la colonisation. Pour reprendre les paroles de la chercheuse et universitaire autochtone Raven Sinclair : « le travail social est connoté négativement auprès de nombreux peuples autochtones, et il est souvent synonyme de rapt d'enfants, de destruction de familles, et d'oppression délibérée des communautés autochtones<sup>1</sup> » (traduction).

Nos membres doivent comprendre ces contextes quand ils travaillent avec des clients issus de communautés autochtones. « Une approche qui inclut les perspectives des peuples autochtones et non occidentaux ainsi que leur vision sur le monde contribuera à transformer le travail social en créant avec les peuples autochtones des services plus

efficaces.<sup>2</sup> » Bien sûr, l'approche adoptée doit concorder avec le Code de déontologie et les Normes d'exercice de l'Ordre.

Dans le même ordre d'idées, les membres de l'Ordre doivent avoir conscience des enjeux qui affectent la façon dont leurs clients interagissent avec le monde et en font l'expérience. Par exemple, nos membres doivent avoir les compétences nécessaires pour épauler les réfugiés et les nouveaux Canadiens et Canadiennes qui arrivent dans notre pays, souvent après avoir fui des conditions de vie atroces. Il est essentiel de savoir appréhender le contexte propre à chaque client et à la communauté dont il est originaire. Il est impératif d'adopter une réflexion à long terme et de développer une compréhension intersectionnelle des nombreux facteurs susceptibles d'oppresser et de marginaliser les clients.

Ce processus de réflexion a amené l'Ordre à passer en revue ses ressources et à consulter ses parties prenantes afin de déterminer si les ressources actuelles de l'Ordre sont suffisantes pour aider ses membres à proposer des services à des groupes de clients divers, d'une manière appropriée et éthique. L'article « [Consultation sur l'humilité culturelle et l'engagement des parties prenantes](#) », disponible dans ce numéro de Perspective, contient une description du processus de consultation et de ses résultats.

On a mené la consultation en adoptant une approche fondée sur l'humilité culturelle, qui « suggère que les travailleuses et travailleurs sociaux [et les techniciennes et techniciens en travail social] ne doivent pas se considérer comme des experts de la culture des autres, mais comme des apprenants<sup>3</sup> » (traduction). Le concept d'humilité culturelle inclut trois facteurs : l'engagement à se livrer toute sa vie

à l'autoévaluation et à l'autocritique; le désir de corriger les déséquilibres de pouvoir; et l'instauration de partenariats avec des personnes et des groupes qui défendent les intérêts d'autrui<sup>4</sup>. En revanche, le terme « compétence culturelle » est critiquable parce qu'il implique que l'on peut parvenir à maîtriser un sujet limité, alors que le terme « humilité culturelle » suggère un engagement à vie à l'autoréflexion et à la correction des déséquilibres de pouvoir.

L'information communiquée par les membres lors de cette consultation a été très utile pour aider l'Ordre à mieux comprendre les dilemmes professionnels auxquels ils sont confrontés dans un contexte de diversité culturelle. On a demandé aux participants à la consultation des parties prenantes si le travail dans un contexte de diversité culturelle avait suscité des dilemmes ou des thèmes récurrents pour eux, et, dans l'affirmative, d'indiquer les ressources qui leur avaient été utiles dans le cadre de ce travail. Comme pour d'autres dilemmes en matière de pratique, de nombreux répondants ont précisé que les Normes d'exercice leur avaient fourni des conseils utiles pour leur travail auprès de clients issus de cultures diverses. Cette Note sur la pratique présente des scénarios contrastés sur la base des réponses fournies par nos membres lors de la consultation.

## SCÉNARIO 1

*Une membre a indiqué travailler pour un organisme qui offre des services à une clientèle majoritairement autochtone. Elle déclare avoir eu des difficultés à établir des liens et une relation de confiance avec ses clients. Elle s'est rendu compte qu'elle n'avait pas été préparée à comprendre l'énormité du traumatisme transgénérationnel, et le rapport entre le comportement des clients et les injustices systémiques. Elle a reconnu avoir une connaissance très limitée de l'expérience des peuples*

<sup>1</sup> Raven Sinclair, « Aboriginal Social Work Education in Canada: Decolonizing Pedagogy for the Seventh Generation, » *First Peoples Child & Family Review*. vol. 1, no. 1, September 2004, pp. 49-61, [journals.sfu.ca/fpcfr/index.php/FPCFR/article/view/10/41](http://journals.sfu.ca/fpcfr/index.php/FPCFR/article/view/10/41).

<sup>2</sup> Andrea Tamburro, « Including Decolonization in Social Work Education and Practice, » *Journal of Indigenous Social Development*. vol. 2, no. 1, September 2013, pp. 1-16, [scholarspace.manoa.hawaii.edu/bitstream/10125/29814/1/v2i1\\_02tamburro.pdf](http://scholarspace.manoa.hawaii.edu/bitstream/10125/29814/1/v2i1_02tamburro.pdf).

<sup>3</sup> Allan Barsky, « Ethics Alive! Cultural Competence, Awareness, Sensitivity, Humility, and Responsiveness: What's the Difference? » *The New Social Worker*, 2 octobre 2018, <https://www.socialworker.com/feature-articles/ethics-articles/ethics-alive-cultural-competence-awareness-sensitivity-humility-responsiveness/>.

<sup>4</sup> Amanda Waters et Lisa Asbill, « Reflections on cultural humility », American Psychological Association, août 2013, [www.apa.org/pi/families/resources/newsletter/2013/08/cultural-humility](http://www.apa.org/pi/families/resources/newsletter/2013/08/cultural-humility).

*autochtones au Canada, et qu'elle ne comprenait pas suffisamment bien la complexité des problèmes qui touchent toujours aujourd'hui les peuples autochtones en particulier.*

Face aux dilemmes épineux que pose leur pratique, les membres peuvent commencer par se demander comment les Normes d'exercice s'y appliquent. Dans ce scénario, notre membre a réfléchi au Principe II : Compétence et intégrité, qui indique que « [I]es membres de l'Ordre sont conscients de l'étendue et des paramètres de leur compétence et du champ d'application de leur profession et limitent leur exercice en conséquence. Lorsque les besoins d'un client tombent en dehors du domaine habituel d'exercice du membre de l'Ordre, le membre informe le client qu'il peut demander que son cas soit confié à un autre professionnel<sup>5</sup>. »

Dans cet exemple, notre membre travaillait dans un environnement rural. Elle savait qu'elle pouvait difficilement aiguiller ses clients vers un autre professionnel. Elle avait conscience qu'il lui fallait développer ses compétences et ses connaissances pour pouvoir offrir des services aux personnes de cette communauté autochtone.

Les Normes d'exercice permettent aux membres de perfectionner leurs compétences tout en poursuivant leur travail auprès de clients, à condition que le client désire poursuivre la relation professionnelle avec le membre de l'Ordre et désire que le membre lui procure le service<sup>6</sup>. Celui-ci peut le faire à condition que le membre informe le client qu'il peut demander à que son cas soit confié à un autre professionnel et que « les services que [le membre] procure soient fournis avec compétence en demandant par ailleurs des services de supervision, de consultation ou des

services éducatifs additionnels<sup>7</sup>. »

La membre a demandé à être supervisée par un professionnel autochtone qui offrait depuis longtemps des services à la communauté. Elle a également obtenu une formation et une éducation permanentes au sujet des expériences et des problématiques qui continuent d'affecter les peuples autochtones au Canada. Il s'agissait notamment de lire les travaux d'universitaires autochtones et de s'informer sur les initiatives menées par les peuples autochtones. La membre a déployé des efforts concertés pour acquérir les connaissances nécessaires dans son champ d'exercice professionnel<sup>8</sup>.

En revenant sur son expérience, la membre a réalisé que si elle n'avait pas tenté de comprendre son groupe de clients et ses problèmes particuliers, elle aurait pu involontairement contribuer aux facteurs systémiques qui privent les Autochtones de leur autonomie et de leurs droits. Cette idée a été renforcée lors de sa consultation des Normes d'exercice, qui précisent que « [I]es membres de l'Ordre ne font pas de discrimination en raison de la race, de l'origine ethnique, de la langue, de la religion, de l'état civil, du sexe, de l'orientation sexuelle, de l'âge, de l'invalidité, de la situation économique, de l'allégeance politique ou de l'origine nationale<sup>9</sup>. »

La membre a prouvé sa détermination à exercer son métier en adoptant un point de vue axé sur l'humilité culturelle pour mieux servir son groupe de clients, ainsi que son « engagement envers le perfectionnement professionnel continu en entreprenant toute forme d'éducation permanente et en se conformant aux mesures en matière de maintien de la compétence qu'exige l'Ordre<sup>10</sup>. »

<sup>5</sup> OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe II : Compétence et intégrité, Interprétation 2.1.1.

<sup>6</sup> Ibid.

<sup>7</sup> OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe II : Compétence et intégrité, Interprétation 2.1.1.i.

<sup>8</sup> OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe II : Compétence et intégrité, Interprétation 2.1.2.

<sup>9</sup> OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe III : Responsabilité envers les clients, Interprétation 3.4.

<sup>10</sup> OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe II : Compétence et intégrité, Interprétation 2.1.2.

## SCÉNARIO 2

*Un membre travaillant dans un cadre hospitalier a expliqué qu'il avait travaillé avec un client musulman. Ce client avait reçu un diagnostic de maladie en phase terminale, et les médecins lui avaient proposé l'accès à des soins palliatifs. Le client et sa famille n'étaient pas sûrs de savoir comment la philosophie des soins palliatifs était perçue dans leur religion. L'hôpital n'était pas en mesure de trouver des ressources pour aider le client à prendre une décision. Les membres de l'équipe soignante étaient d'avis que, vu les éléments de son dossier, un aiguillage vers les soins palliatifs était indiqué; ils souhaitaient que le client prenne une décision concernant son traitement et commençaient à s'impatienter. L'équipe soignante pressait notre membre de convaincre le client de prendre une décision rapidement.*

Ce scénario plaçait ce membre dans une situation délicate, tiraillé entre l'équipe soignante et les besoins de son client. Après avoir consulté les Normes d'exercice, il a pu trouver plusieurs interprétations lui donnant les outils nécessaires pour entamer une conversation difficile avec ses collègues. Le membre leur a expliqué que « [l]es membres de l'Ordre et leurs clients travaillent ensemble à l'établissement et l'évaluation d'objectifs. Ils déterminent d'un commun accord la raison d'être de leurs relations<sup>11</sup>. »

Par ailleurs, « [l]es objectifs des relations entre les membres de l'Ordre et les clients comprennent l'amélioration du fonctionnement des clients et le renforcement de leur capacité à s'adapter et à entreprendre des changements<sup>12</sup>. » Le membre a expliqué que sa responsabilité consistait à aider son client à trouver l'information et les ressources dont il avait besoin pour prendre une décision éclairée concernant ses soins.

Pendant la conversation avec l'équipe soignante, plusieurs membres du personnel ont déclaré qu'ils n'arrivaient pas à comprendre pourquoi le client et sa famille éprouvaient des difficultés à prendre une décision, et ont une fois de plus souligné qu'il était nécessaire de transférer le client dans une autre unité. Le membre de l'Ordre a insisté sur le fait que dans cette situation, son devoir professionnel consistait à faire « la distinction entre [ses] besoins et intérêts personnels et ceux de [ses] clients afin de veiller, dans le cadre de [ses] relations professionnelles, à placer les besoins et intérêts de [ses] clients au premier plan<sup>13</sup>. »

Ce dialogue a permis au membre de plaider de façon convaincante pour son client afin que celui-ci et sa famille puissent prendre une décision en matière de soins qui reflète leurs besoins et leurs valeurs. Ce faisant, le membre a pu « respecte[r] et favorise[r] l'autodétermination [du client] d'un certain nombre de manières, entre autres en agissant comme personne-ressource pour les clients et en les encourageant à décider des problèmes sur lesquels ils veulent se pencher et de la manière dont ils veulent s'y attaquer<sup>14</sup>. »

Le membre et son client ont pu trouver ensemble des ressources susceptibles de répondre de façon culturellement adaptée aux interrogations du client concernant les soins palliatifs. Le membre a obtenu pour le client et sa famille le temps dont ils avaient besoin pour mener des recherches sur ces questions et consulter des spécialistes, ce qui leur a permis de prendre une décision conforme à leurs valeurs.

<sup>11</sup> OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe I : Relations avec les clients, Interprétation 1.1.

<sup>12</sup> OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe I : Relations avec les clients, Interprétation 1.1.1.

<sup>13</sup> OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe I : Relations avec les clients, Interprétation 1.6.

<sup>14</sup> OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe I : Relations avec les clients, Interprétation 1.3.

## SCÉNARIO 3

*Un membre travaillait pour un organisme communautaire qui offrait un appui aux réfugiés et aux nouveaux Canadiens et Canadiennes. Il fournissait des services à un client qui était arrivé au Canada en tant que réfugié dans le contexte d'une crise des réfugiés récente. Cette crise avait été déclenchée par un violent conflit entre deux groupes religieux et ethniques. Le membre a requis les services d'un interprète pour pouvoir communiquer avec son client pendant l'évaluation. Pour ce faire, le membre avait pris contact avec le service d'interprétation utilisé par son organisme, et s'était vu assigner un interprète s'exprimant dans la même langue que son client. Après l'arrivée de l'interprète et peu après le début de l'évaluation, une dispute est survenue entre l'interprète et le client, avec comme conséquence le brusque départ de l'interprète. Notre membre n'avait pas la moindre idée de ce qui s'était passé. Après avoir communiqué avec le service d'interprétation, le membre a découvert que le client considérait que l'interprète appartenait au groupe opposé au sien, qui avait déclenché la crise des réfugiés. Le membre a été en mesure d'obtenir le service dont il avait besoin, mais cela a pris du temps, et son employeur lui a reproché de ne pas avoir terminé l'évaluation dans les délais impartis.*

À l'issue de la situation présentée dans ce scénario, le membre a ressenti de nombreuses émotions. Il a entrepris un processus d'évaluation et d'examen. Il a notamment passé en revue les Normes d'exercice pour réfléchir aux normes minimales pour une pratique professionnelle et éthique. Le membre a réfléchi au principe voulant que « [l]es membres de l'Ordre se tiennent informés des politiques, lois, programmes et questions ayant un rapport avec la communauté, ses institutions et services dans leurs domaines d'exercice<sup>15</sup>. »

Le membre a reconnu que ses connaissances concernant les difficultés vécues par son client présentaient des lacunes. Il a déterminé qu'il avait besoin de mieux comprendre les circonstances ayant conduit son client à demander le statut de réfugié.

Le membre avait le sentiment qu'il pourrait mieux servir ce groupe de clients s'il comprenait mieux le contexte dans lequel s'inscrit la crise des réfugiés.

En outre, ce membre a réfléchi aux institutions et aux services appuyant ce groupe de clients. Il a songé au service d'interprétation, et à la mesure dans laquelle un problème de communication avait eu d'importantes répercussions négatives pour son client. Ce membre estimait que s'il avait mieux compris les processus du service d'interprétation, il aurait peut-être pu proposer des améliorations à ce sujet.

Il a aussi tenu compte du fait qu'il fallait plus de temps pour réaliser une évaluation et offrir des services aux clients ayant besoin d'interprètes ou de traducteurs. De nombreux facteurs pouvaient expliquer cette situation : besoin de fournir le contexte nécessaire au linguiste; compréhension du point de vue du client quant à la prestation de services; le fait que des membres de la famille proposent d'être interprètes; le fait d'avoir plusieurs interprètes travaillant avec un seul client; et le besoin de trouver des ressources appropriées sur le plan culturel, ainsi que le temps permettant aux clients de réfléchir à ces ressources et de prendre des décisions à ce sujet.

L'organisme employant le membre avait une politique établissant le temps nécessaire pour mener à bien les évaluations et mettre en place les services. Cette politique ne tenait pas compte de la complexité supplémentaire associée au recours à un interprète. Le membre était d'avis que cette omission était susceptible de nuire à la qualité des services proposés aux clients.

Lors de son examen des Normes d'exercice, le membre a également tenu compte du Principe II : Compétence et intégrité, Interprétation 2.2.9 :

Les membres de l'Ordre encouragent la justice sociale et prônent le changement social au nom de leurs clients. Les membres

<sup>15</sup> OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe II : Compétence et intégrité, Interprétation 2.1.3.

de l'Ordre sont bien informés au sujet de la diversité culturelle et ethnique, des formes d'injustice sociale comme la pauvreté, la discrimination et les déséquilibres de pouvoir qui existent dans la culture et affectent les clients, et ils y sont sensibles. Les membres de l'Ordre s'efforcent de rehausser la capacité des clients à répondre à leurs propres besoins. Les membres de l'Ordre aident les clients à obtenir les renseignements, services et ressources nécessaires dans la mesure du possible. Les membres de l'Ordre encouragent et favorisent la participation des clients à la prise de décisions.<sup>16</sup>

Cette interprétation soulignait bien la nécessité pour le membre d'avoir conscience des injustices et des déséquilibres de pouvoir qui touchent ses clients. Elle mettait en avant la nécessité de prôner le changement pour aider ses clients à accéder aux services et à l'information dont ils ont besoin. Le membre a déterminé qu'il lui fallait plaider pour le changement s'agissant du processus d'aiguillage et du temps prévu pour l'évaluation lorsque celle-ci implique le recours à des services d'interprétation ou de traduction.

Comme dans l'exemple précédent, le membre a commencé cette mission de persuasion auprès de son équipe. Il a discuté avec son directeur du fait qu'il fallait plus de temps pour mener à bien les évaluations des clients ayant recours à des interprètes et pour leur fournir des services. En présentant un argumentaire insistant sur l'intérêt du client, il a réussi à obtenir des délais plus longs dans le cas d'un travail mené auprès de clients faisant appel aux services d'un linguiste.

Le membre et son directeur ont pris contact avec le service d'interprétation pour mieux comprendre comment les dossiers des clients étaient attribués. La seule information fournie sur le formulaire de demande de service concernait la langue nécessaire pour le service d'interprétation. Les clients étaient

ensuite confiés à un interprète à l'issue d'un simple processus de mise en correspondance. On a convenu que le formulaire de demande de service serait modifié de façon à inclure un espace supplémentaire permettant d'indiquer le pays d'où provenait le client. On inclurait cette information au besoin, en fonction de la situation propre à chaque client.

Notre membre a tiré les enseignements de cette expérience, et applique désormais à sa pratique les principes de l'humilité culturelle. Il s'est engagé à mieux se renseigner sur l'histoire et le contexte concernant ses clients, à procéder à des autoévaluations permanentes, et à nouer des partenariats avec des personnes et des groupes plaçant pour la lutte contre les injustices en matière de pouvoir.

## CONCLUSION

L'autoréflexion continue et la correction des déséquilibres de pouvoir exigent détermination et vigilance. Les travailleuses et travailleurs sociaux ainsi que les techniciennes et techniciens en travail social sont bien placés pour accomplir ce travail. L'oppression systémique et le climat politique jouent sur les besoins et les problèmes que présentent les clients. Par conséquent, les membres doivent rester conscients des enjeux et des inégalités qui touchent les populations à qui ils offrent des services.

La consultation, l'autoapprentissage, l'autoréflexion et la formation à vie sont autant de moyens qui permettent de développer une perspective axée sur l'humilité culturelle. À cette fin, nous encourageons vivement nos membres à s'engager à inclure des objectifs d'humilité culturelle dans leur Programme de maintien de la compétence (PMC) annuel.

Pour de plus amples renseignements sur cette question ou d'autres problèmes de pratique, veuillez communiquer avec le Service de la pratique professionnelle par courriel à : [exercice@otsttsso.org](mailto:exercice@otsttsso.org).

---

<sup>16</sup> OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe II : Compétence et intégrité, Interprétation 2.2.9.

# Q. ET R.

## LES TRAVAILLEURS SOCIAUX INSCRITS PEUVENT-ILS EFFECTUER DES ÉVALUATIONS D'APPUI POUR DES CLIENTS QUI RECHERCHENT UNE CHIRURGIE AFFIRMATIVE DU GENRE (DITE AUSSI « CHIRURGIE D’AFFIRMATION SEXUELLE » OU « CHIRURGIE DE RÉASSIGNATION SEXUELLE)?

Oui, pourvu que certaines exigences soient remplies. Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) de l'Ontario affirme que les travailleurs sociaux inscrits qui ont une « maîtrise en travail social » et qui détiennent un « certificat d'inscription en règle » de l'Ordre peuvent fournir des évaluations d'appui pour recommander la chirurgie affirmative du genre (CAG). Le ministère exige aussi que les travailleurs sociaux effectuant ces évaluations reçoivent une formation leur permettant d'évaluer, de diagnostiquer et de traiter la dysphorie de genre conformément aux [Standards de Soins](#) de l'Association mondiale des professionnels pour la santé transgenre (Professional Association of Transgender Health (WPATH)).

Les travailleurs sociaux doivent s'assurer qu'ils sont qualifiés et compétents pour fournir les services demandés. Les membres de l'Ordre sont tenus d'exercer conformément au Code de déontologie et Normes d'exercice. À cet égard, on leur rappelle le Principe II – Compétence et intégrité, interprétation 2.1.1, selon laquelle « les membres de l'Ordre sont conscients de l'étendue et des paramètres de leur compétence et du champ d'application de leur profession et limitent leur exercice en conséquence ».

Pour plus d'information, consultez les liens suivants :

- [Ministère de la Santé et des Soins de longue durée](#)
- [Santé arc-en-ciel Ontario – Santé des personnes trans ou consulter le répertoire des services de l'organisme](#)
- [Centre de toxicomanie et de santé mentale – Clinique de l'identité du genre \(pour adultes\)](#)

- [Code de déontologie et Normes d'exercice](#)

Pour en savoir plus sur ce sujet et d'autres aspects de la pratique, veuillez contacter le Service de la pratique professionnelle, à [exercice@otsttso.org](mailto:exercice@otsttso.org).

## J'AI RÉCEMMENT CHANGÉ DE NOM. DOIS-JE EN AVISER L'ORDRE?

Oui. Si vous changez de nom, vous devez en aviser l'Ordre en lui communiquant par écrit votre ancien nom et votre nouveau nom, et en joignant une copie du certificat de changement de nom ou du certificat de mariage. Vous pouvez envoyer l'information par télécopieur au 416 972-1512, par courriel à [info@otsttso.org](mailto:info@otsttso.org), ou par courrier à l'adresse postale de l'Ordre, à l'attention des Services aux membres.

**À noter qu'un changement de nom ne peut pas être traité en ligne.**

Si la divulgation de votre adresse professionnelle et de votre numéro de téléphone professionnel est susceptible de compromettre votre sécurité, veuillez en aviser la registrature par écrit. La registrature évaluera s'il y a lieu de ne pas mettre cette information à la portée du public. De plus, si vous utilisez un pseudonyme dans votre pratique de travailleur social ou de technicien en travail social pour des raisons de sécurité personnelle, veuillez en aviser la registrature par écrit. Dans les deux cas, veuillez fournir les détails nécessaires par écrit. **N'oubliez pas d'indiquer votre numéro d'inscription dans toute la correspondance adressée à l'Ordre.**

Sachez que le nom affiché au Tableau public doit être le nom que vous utilisez dans l'exercice de votre profession. Le fait d'utiliser dans votre pratique professionnelle un nom autre que celui affiché au Tableau public constitue une faute professionnelle.

Pour d'autres renseignements, veuillez contacter les Services aux membres à [info@otsttso.org](mailto:info@otsttso.org).

---

# POINTS SAILLANTS DE LA RÉUNION DU CONSEIL DU 7 DÉCEMBRE 2018

- Lise Betteridge, MTS, TSI, registrateur et chef de la direction, et Laura Sheehan, registrateur adjointe, présentent leur rapport au Conseil, faisant notamment le point sur :
  - l'adhésion et l'inscription;
  - la fréquentation du site Web et l'interaction par les médias sociaux;
  - la campagne de sensibilisation des employeurs, les tables rondes des employeurs et le *Communiqué Employeurs*;
  - les initiatives de sensibilisation des membres, entre autres les forums éducatifs et le bulletin *Perspective*;
  - les lois et les relations gouvernementales;
  - le soutien à la pratique, notamment les consultations sur l'exercice professionnel, et les présentations en milieu de travail et auprès des étudiants;
  - les plaintes et la discipline, avec l'introduction d'un nouvel outil d'évaluation des risques destiné à aider les comités statutaires de sélection dans la prise de décision;
  - les recommandations suite à l'examen de la gestion des risques.
- Le Conseil reçoit le bilan en date d'octobre 2018.
- Le Conseil reçoit l'état des résultats en date d'octobre 2018.
- Le Conseil adopte les décisions réglementaires suivantes :
  - l'approbation du budget et du plan de travail pour 2019;
  - la désignation de la firme Crowe Soberman à titre d'auditeurs;
  - l'approbation de la politique sur le Programme des personnes de soutien;
  - l'adaptation de la méthode de la Newfoundland and Labrador Association of Social Workers relativement à la pratique électronique.
- Les comités statutaires suivants déposent leurs rapports : le bureau; le comité des plaintes; le comité de discipline; le comité d'appel des inscriptions; et le comité d'aptitude professionnelle.
- Le Conseil approuve le règlement administratif 112 qui modifie le règlement administratif 103 portant sur les droits, les frais et les cotisations.
- Les comités non statutaires suivants déposent leurs rapports : Normes d'exercice; Élections; Candidatures; Finances; Gouvernance; Sociétés professionnelles; Titres et désignations.
- Les membres du Conseil Amanda Bettencourt, TTSI, et Toula Kourgiantakis, TSI, présentent leurs rapports sur le perfectionnement professionnel et la formation des membres du Conseil fournie par l'Association of Social Work Boards (ASWB).

# POINTS SAILLANTS DE LA RÉUNION DU CONSEIL DU 8 MARS 2019

- Le Conseil a participé à une séance de formation – intitulée *Creating Authentic Spaces* (Créer des milieux authentiques) – fournie par The519, une organisation de Toronto active dans la promotion de l’inclusion des communautés LGBTQ.
- La présidente, Shelley Hale, TSSI, présente son rapport au Conseil.
- La registrateur et chef de la direction, Lise Betteridge, MTS, TSI, et la registrateur adjointe, Laura Sheehan, présentent leur rapport, fournissant les mises à jour sur les sujet suivants :
  - l’adhésion et l’inscription;
  - les communications numériques;
  - les campagnes de sensibilisation des employeurs et de sensibilisation publique;
  - le soutien à la pratique, notamment le nouvel outil de prise de décision éthique – ETHICS (ÉTHIQUE) → A –, et le webinaire de préparation à une pratique privée;
  - les présentations en milieu de travail et auprès des étudiants;
  - le Programme de maintien de la compétence (PMC);
  - les prochaines élections au Conseil dans les circonscriptions électorales 1, 2 et 5;
  - les plaintes et la discipline, notamment le nouveau Programme des personnes de soutien;
  - les lois et les relations gouvernementales;
  - les résultats de l’Ordre.
- Le Conseil reçoit le bilan en date de décembre 2018.
- Le Conseil reçoit l’état des résultats en date de décembre 2018.
- Les comités statutaires suivants déposent leurs rapports : le bureau; le comité des plaintes; le comité de discipline; le comité d’appel des inscriptions; et le comité d’aptitude professionnelle.
- Les comités non statutaires suivants déposent leurs rapports : Normes d’exercice; Élections; Candidatures; Finances; Gouvernance; Sociétés professionnelles; Titres et désignations.
- Le Conseil adopte les décisions de gouvernance suivantes :
  - l’approbation des révisions proposées aux politiques de gouvernance B-001 (Modèle de politique de gouvernance); B-009 (Description du rôle : Membre du Conseil); B-010 (Description du rôle : Président de comité); B-014 (Relations Conseil-registrateur); et B-015 (Description du rôle : Registrateur/chef de la direction);
  - la non-approbation des révisions proposées à la politique de l’Ordre concernant les indemnités journalières et les dépenses;
  - l’approbation des révisions proposées à la politique sur les placements à long terme de l’Ordre;
  - l’approbation des révisions proposées aux règlements administratifs se rapportant à la pratique par voie électronique, à savoir le règlement 114 (modifiant le règlement 103 – Droits, frais et cotisations; le règlement 115 (modifiant le règlement 36 – Élections); et le règlement 116 (modifiant le règlement 21 – Comités statutaires);
  - l’approbation des révisions proposées au règlement administratif 113 (modifiant le règlement 1 – Annexe 1 – Code de conduite).

# SOMMAIRES DE DÉCISIONS DISCIPLINAIRES



La décision et les motifs de la décision du comité de discipline sont publiés conformément à l'ordonnance de pénalité du comité de discipline. L'Ordre publie les résumés des décisions et (ou) fournit des liens à des versions plein texte, neutralisées de ses décisions. Les renseignements qui sont assujettis à une interdiction de publication ou qui pourraient révéler l'identité de témoins ou de clients, y compris le nom de l'établissement, ont été supprimés ou rendus anonymes.

## 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.

## CONNIE MARANGWANDA, N<sup>o</sup> 811318

Le comité de discipline de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario a reconnu Connie Marangwanda coupable de faute professionnelle pour inobservation des dispositions 2.2, 2.20 et 2.36 du Règl. de l'Ont. 384/00 (Faute professionnelle) pris en vertu de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*, de même que des interprétations 2.1.4, 2.1.5, 2.2, 3.1, 3.9, 3.10 et 4.1.1 des principes II, III et VIII du *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice* (Normes d'exercice).

[Lisez](#) le sommaire de la décision du comité de discipline de l'Ordre.

### LISA BURKART, N° 328496

Le Comité de discipline de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario a reconnu Lisa Burkart est coupable de faute professionnelle en violant les articles 2.2, 2.20, 2.28, 2.29 et 2.36 du Règl. de l'Ont. 384/00 (Règlement sur la faute professionnelle), pris en vertu de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social* ainsi que les principes I, II, III, IV et V du *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice* de l'Ordre (les « Normes d'exercice ») commentées aux interprétations 1.2, 1.5, 1.6, 2.1.3, 2.1.4, 2.2.8, 3.2, 4.1.6 et 5.2 des Normes d'exercice de l'Ordre.

[Lisez](#) le sommaire de la décision du comité de discipline de l'Ordre.

### RENEE PARSONS, N° 803508

Le Comité de discipline de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario a reconnu Renee Parsons est coupable de faute professionnelle en violant les articles 2.2, 2.5, 2.6, 2.7, 2.10, 2.20, 2.28 et 2.36 du Règl. de l'Ont. 384/00 (Règlement sur la faute professionnelle), pris en vertu de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social* ainsi que les principes I, II, III, IV et VIII du *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice* de l'Ordre (les « Normes d'exercice ») commentées aux interprétations 1.1, 1.5, 1.6, 2.2, 2.2.1, 2.2.3, 2.2.6, 2.2.8, 3.7, 4.1.3, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.6 et 8.7 des Normes d'exercice de l'Ordre.

[Lisez](#) le sommaire de la décision du comité de discipline de l'Ordre.

### JOANN HILL, N° 806723

Le Comité de discipline de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario a reconnu JoAnn Hill, travailleuse sociale anciennement membre de l'Ordre, coupable de faute professionnelle pour inobservation des dispositions 2.2, 2.20, 2.28, 2.29 et 2.36 du Règl. de l'Ont. 384/00 (Règlement sur la faute professionnelle), pris en vertu de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social* ainsi que les principes II, III, IV et VII du *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice* de l'Ordre (les « Normes d'exercice ») commentées aux interprétations 2.2.7, 3.1, 4.1.2, et 7.3 des Normes d'exercice de l'Ordre.

[Lisez](#) le sommaire de la décision du comité de discipline de l'Ordre.

### DERRICK LAWLOR, N° 820024

Le Comité de discipline de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario a reconnu Derrick Lawlor, travailleur social anciennement membre de l'Ordre, coupable de faute professionnelle pour avoir contrevenu à l'alinéa 2.29 (ii) et à l'article 2.36 du Règl. de l'Ont. 384/00 (Faute professionnelle) pris en vertu de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*.

[Lisez](#) le sommaire de la décision du comité de discipline de l'Ordre.

# TABLEAU D’AFFICHAGE

## AVIS DE CHANGEMENT DE COORDONNÉES

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

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

(Lire « [Q. et R. : J’ai récemment changé de nom. Dois-je en aviser l’Ordre?](#) »)

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

## PARTICIPATION AU TRAVAIL DE L’ORDRE

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

## RÉUNIONS DU CONSEIL

Les réunions du Conseil de l’Ordre sont publiques et se tiennent dans les bureaux de l’Ordre à Toronto. Les visiteurs assistent à titre d’observateurs uniquement. Les places à ces réunions sont limitées. Pour faire une réservation, veuillez envoyer votre demande à l’Ordre par télécopieur au 416 972-1512 ou par courriel adressé à Amy Vranichidis : [avranichidis@otsttso.org](mailto:avranichidis@otsttso.org). Veuillez consulter le site Web de l’Ordre pour connaître la date et l’heure 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 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  
N° sans frais : 1 877 828-9380  
Télécopieur : 416 972-1512  
Courriel : [info@otsttso.org](mailto:info@otsttso.org)  
[otsttso.org](http://otsttso.org)

## SUIVEZ-NOUS SUR :

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

### Rédacteur en chef :

John Gilson

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

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

BUREAU DE LA REGISTRATEURE

### Lise Betteridge

Registrature et chef de la direction  
Poste 225 ou courriel : [lbetteridge@otsttso.org](mailto:lbetteridge@otsttso.org)

### Laura Sheehan

Registrature adjointe  
Poste 218 ou courriel : [lsheehan@otsttso.org](mailto:lsheehan@otsttso.org)

### Amy Vrachidis

Adjointe de direction  
Poste 224 ou courriel : [avrachidis@otsttso.org](mailto:avrachidis@otsttso.org)

### Pat Lieberman

Chef, Ressources humaines et relations avec le Conseil  
Poste 207 ou courriel : [plieberman@otsttso.org](mailto:plieberman@otsttso.org)

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

### SERVICES AUX MEMBRES/

#### ADMINISTRATION

### Paul Cucci

Chef des services aux membres  
Poste 202 ou courriel : [pcucci@otsttso.org](mailto:pcucci@otsttso.org)

### Anne Vézina

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

Pour obtenir des renseignements généraux, envoyer un courriel à : [info@otsttso.org](mailto:info@otsttso.org)

### PRATIQUE PROFESSIONNELLE

### Christina Van Sickle

Directrice, Pratique professionnelle  
Poste 226 ou courriel : [cvansickle@otsttso.org](mailto:cvansickle@otsttso.org)

### Jennifer Burt-Yanoff

Associée, Pratique professionnelle  
Poste 227 ou courriel : [jburt-yanoff@otsttso.org](mailto:jburt-yanoff@otsttso.org)

### Aleiya Yusaf

Administratrice, pratique professionnelle  
Poste 419 ou courriel : [ayusaf@otsttso.org](mailto:ayusaf@otsttso.org)

S'adresser à Christina, Jennifer ou Aleiya pour toutes questions relatives à la pratique professionnelle.

### COMMUNICATIONS

### Colin Ellis

Chef des communications  
Poste 431 ou courriel : [cellis@otsttso.org](mailto:cellis@otsttso.org)

### John Gilson

Agent des communications  
Poste 420 ou courriel : [jgilson@otsttso.org](mailto:jgilson@otsttso.org)

Contactez Colin ou John au sujet du site Web, du bulletin, du rapport annuel et autres publications.

### INSCRIPTION

Pour tous renseignements généraux sur l'inscription, veuillez envoyer un courriel à [inscription@otsttso.org](mailto:inscription@otsttso.org)

Si vous êtes titulaire d'un diplôme autre qu'en travail social ou en techniques de travail social et avez une question relative à l'inscription, veuillez envoyer un courriel à [equivalence@otsttso.org](mailto:equivalence@otsttso.org)

### PLAINTES ET DISCIPLINE

Pour tous renseignements sur les plaintes, la discipline et les rapports obligatoires, veuillez envoyer un courriel à [enquetes@otsttso.org](mailto:enquetes@otsttso.org)

Si vous savez que quelqu'un, illégalement, emploie un titre protégé, se présente comme un travailleur social ou un technicien en travail social, ou encore se fait passer pour l'un ou l'autre, vous pouvez le signaler à l'Ordre, à l'adresse [protectiondestitres@otsttso.org](mailto:protectiondestitres@otsttso.org).

