



# PERSPECTIVE

PROFESSIONNEL • ÉTHIQUE • QUALIFIÉ • RESPONSABLE

## Célébration de 15 années de réglementation du travail social et des techniques de travail social



2015 est un jalon important pour l'Ordre, car cette année marque notre quinzième année d'activité. Lorsque nous jetons un regard en arrière sur nos réalisations au cours de cette période, nous ressentons une grande fierté pour tout ce que nous avons accompli. Tant de choses ont été réalisées, mais l'avenir nous réserve encore un grand nombre de possibilités et d'aventures.

Depuis que l'Ordre a ouvert ses portes en 2000, nous avons assisté : à la nomination de la registrateur, à l'élection et la nomination des premiers membres du Conseil de l'Ordre; à la proclamation de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*; à l'élaboration du *Code de déontologie et des Normes d'exercice*; au lancement du bulletin *Perspective*, du site Web, et de la Journée de l'assemblée annuelle et de la formation; à l'élaboration du *Programme de maintien de la compétence* et plus tard à une évaluation approfondie du programme; à l'établissement de relations avec les éducateurs en travail social et techniques de travail social, les employeurs et autres parties prenantes; et beaucoup d'autres choses encore. Nous continuons à réfléchir à nos politiques, ressources et processus actuels et à les améliorer.

Les effectifs de l'Ordre continuent de s'accroître. En l'an 2000, l'Ordre comptait approximativement 5 700 membres, et il en compte aujourd'hui plus de 17 550. L'augmentation régulière des membres a déterminé nos priorités, et nous continuons à déployer de gros efforts pour remplir notre mandat.

Aucune des réalisations de ces 15 dernières années n'aurait été possible sans le travail assidu et le dévouement de notre registrateur Glenda McDonald, MSS, TSI, qui se trouve en congé maladie depuis novembre 2014. L'engagement inébranlable de Glenda envers la réglementation professionnelle continue à guider nos collègues ainsi que nos membres. Nous regrettons beaucoup sa présence régulière parmi nous au sein de l'Ordre.

Nous n'aurions pas obtenu le succès que nous avons connu ces quinze dernières années sans le travail assidu et le soutien du Conseil, du personnel, des éducateurs, des employeurs et, naturellement, de nos membres. C'est pour nous un privilège de réglementer les professions de travailleuse/travailleur social et de technicienne/technicien en travail social. Nous sommes disposés à relever les nombreux défis qui se présenteront au cours des années à venir et à atteindre de nombreux objectifs.

À L'INTÉRIEUR

Un nouveau site Web de l'Ordre plus facile d'accès



2

Élection des membres du Conseil dans la circonscription 4 – N'oubliez pas de voter!



4

Félicitations du ministère des Services sociaux et communautaires



8

Notes sur la pratique : La question de la facturation à une tierce partie



10

# Un nouveau site Web de l'Ordre plus facile d'accès

## TABLE DES MATIÈRES

2. Un nouveau site Web de l'Ordre plus facile d'accès
3. Forums éducatifs 2014 – Timmins et London
4. Élection des membres du Conseil dans la circonscription 4 – N'oubliez pas de voter!
5. FAQ : Membre inactif
6. Points saillants des réunions du Conseil – 4 décembre 2014 – 6 mars 2015
7. Sondage sur les communications avec les membres de l'OTSTTSO
7. L'Ordre accueille la nouvelle directrice de la pratique professionnelle
8. Félicitations du ministère des Services sociaux et communautaires
9. JAAF 2015 : Mettre son potentiel en valeur sur toute la ligne
10. Notes sur la pratique : La question de la facturation à une tierce partie
14. Q. et R.
15. Tableau d'affichage



**A**u début de mars 2015, l'Ordre a été heureux d'annoncer le lancement de son nouveau site Web, d'accès plus facile, [www.ocswssw.org](http://www.ocswssw.org).

La facilité d'accès et l'expérience des utilisateurs ont été des points importants dont il a été tenu compte au cours de la conception du nouveau site Web de l'Ordre. Ce site Web bilingue et plus inclusif et conforme à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Pour faciliter l'accès des membres et du public au site Web, celui-ci comportera une navigation plus intuitive ainsi que des options de plus gros caractères et davantage d'espace blanc pour améliorer la visualisation.

Le nouveau site Web de l'Ordre est également plus simple et facile à utiliser à partir d'un téléphone cellulaire, ce qui permettra une lecture optimale lorsqu'on le consultera à partir de petits appareils portatifs. (D'après le Sondage sur les communications 2014 avec les membres, environ 20 % des membres ont indiqué qu'ils recevaient leurs nouvelles et informations sur leurs appareils mobiles. Voir l'analyse du sondage à la page 7.)

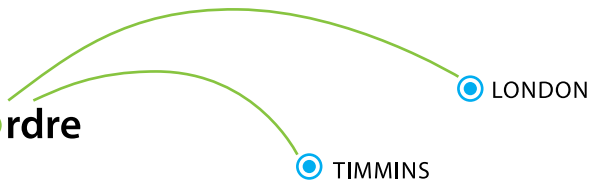
Le nouveau site [www.ocswssw.org](http://www.ocswssw.org) inclut une meilleure fonctionnalité de partage social, ce qui aide les membres et le public à mieux communiquer, et encourage le transfert des connaissances d'informations importantes. Par exemple, la plupart des pages Web peuvent être partagées sur les plateformes des médias sociaux, y compris Facebook, Twitter et LinkedIn.

L'Ordre encourage les membres à découvrir le nouveau site Web et à s'en servir!

*Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet du nouveau site Web, y compris sur sa conception et sa fonctionnalité, n'hésitez pas à communiquer avec Jolinne Kearns, directrice des communications, à [jkearns@ocswssw.org](mailto:jkearns@ocswssw.org) ou à lui téléphoner au 1 877 828-9380, poste 415.*

## Rester connectés

## avec l'Ordre



**A** l'automne 2014, l'Ordre a tenu sa cinquième série de forums éducatifs, qui a obtenu un grand succès. Les forums éducatifs visent les objectifs suivants :

- informer;
- offrir un avantage concret de l'adhésion;
- offrir aux membres l'occasion de faire du réseautage avec leurs collègues et d'établir de nouveaux contacts; et
- accroître la visibilité de l'Ordre auprès de ses membres et mieux se connecter à eux.

Cette initiative a vu le jour lorsque des membres ont fait savoir qu'ils voulaient rester connectés à l'Ordre, mais qu'ils étaient dans l'impossibilité d'assister à la Journée de l'assemblée annuelle et de la formation (JAAF) à Toronto.

Ces forums se sont tenus à Timmins et London en Ontario, et ont fourni des occasions d'apprentissage et de réseautage aux membres et étudiants locaux en travail social et techniques de travail social. Gratuits pour tous les membres inscrits à l'Ordre, ces deux forums comprenaient une mise à jour sur l'Ordre, un discours principal et un déjeuner-buffet.

### TIMMINS

Des membres de tout le Nord de l'Ontario ont participé au forum éducatif de Timmins, qui s'est tenu le 21 octobre 2014 au Days Inn. Environ 40 membres et étudiants y ont participé. Le conférencier principal Steven Solomon, MSS, TSI, a fait une présentation sur les jeunes LGBTQ/ enfants élevés dans la neutralité sexuelle (GI) et leurs familles. Les membres ont trouvé la présentation d'autant plus pertinente que la ville de Timmins avait récemment organisé sa toute première Marche des fiertés. Les résultats de l'évaluation de cette activité ont été extrêmement positifs : les membres ont souligné l'excellence et le dynamisme de la présentation de Steven, ajoutant qu'elle était à la fois d'actualité et d'une grande valeur.

### LONDON

Le forum de London s'est tenu le 23 octobre 2014 au Four Points by Sheraton. L'activité a connu un grand succès auprès des membres et des étudiants, et a attiré un total de 127 participants. Dre Marilyn Herie, TSI, a prononcé le discours principal, qui portait essentiellement sur les médias sociaux et leur impact sur les professions de travailleuse/travailleur social et de technicienne/technicien en travail social. Les membres ont indiqué que la présentation de Marilyn, intitulée *Lessons from the River: Social Work, Social Service Work, and Social Media* (leçons de la rivière : le travail social, les techniques de travail social, et les médias sociaux), les avait beaucoup intéressés.

« Non seulement la présentation a-t-elle été instructive, mais elle était également facile à suivre. J'en ai apprécié chaque minute », a fait savoir un membre.

Les commentaires qu'a reçus l'Ordre seront très utiles pour la planification de la prochaine série de forums éducatifs en 2015.

L'Ordre aimerait remercier toutes celles et tous ceux qui ont participé aux activités de London et de Timmins, et tout particulièrement nos conférenciers principaux Steven Solomon et Marilyn Herie. Nous espérons avoir la chance de rencontrer des membres dans de nouvelles localités au cours de l'année à venir.

### REMARQUE À L'ATTENTION DES MEMBRES :

Si vous habitez dans les régions de Barrie ou St. Catherines, Ontario, l'Ordre prévoit tenir cet automne 2015 un forum éducatif près de chez vous! Vers le milieu de l'été, vous recevrez un eBulletin comportant de plus amples renseignements sur ces activités futures.

# Élection des membres du Conseil dans la circonscription 4 – N’oubliez pas de voter!



**NOUS SOMMES HEUREUX DE VOUS ANNONCER QUE LA TROUSSE ÉLECTORALE 2015 EST MAINTENANT DISPONIBLE EN LIGNE. VOUS TROUVEREZ CI-DESSOUS DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS.**

L'élection pour la circonscription électorale 4 se tiendra le **jeudi 28 mai 2015**. Tous les membres de l'Ordre qui exercent dans la circonscription 4 sont autorisés à présenter leur candidature. Nous encourageons les membres de la circonscription 4 à participer à cet important processus.

## **LES MEMBRES POURRONT VOTER EN LIGNE**

Le système électoral est conçu pour être sécuritaire et pour protéger la confidentialité des votes des membres. Un processus électoral en ligne améliore l'efficacité et réduit les frais liés à la consommation de papier, à l'impression et à l'envoi par la poste de la documentation liée à l'élection.

## **POSTES À POURVOIR LORS DE L'ÉLECTION DE CETTE ANNÉE**

La circonscription électorale 4 élit deux conseillers travailleuses/travailleurs sociaux et deux conseillers techniciennes/techniciens en travail social.

## **PLUS D'INFORMATION AU SUJET DU CONSEIL**

Le Conseil est constitué de l'organisme dirigeant et du conseil d'administration : il gère et administre les affaires de l'Ordre. Le Conseil se compose de :

- sept travailleuses/travailleurs sociaux qui sont membres de l'Ordre et qui sont élus par les membres de l'Ordre conformément aux règlements administratifs;
- sept techniciennes/techniciens en travail social qui sont membres de l'Ordre et qui sont élus par les membres de l'Ordre conformément aux règlements administratifs; et
- sept personnes qui sont nommées par le gouvernement de l'Ontario.

## **PROTECTION DU PUBLIC**

La principale fonction de l'Ordre est de servir et protéger l'intérêt public tout en promouvant des normes d'exercice élevées pour les professions. Simultanément, l'Ordre encourage des relations interactives solides avec les membres, les parties prenantes et le public. Pour guider et orienter ces processus, la principale fonction de gouvernance du Conseil consiste à élaborer des politiques. Les politiques élaborées par le Conseil fournissent une orientation à l'Ordre et à son personnel.

*Pour de plus amples renseignements ou si vous avez des questions, veuillez communiquer avec Pat Lieberman au 416 972-9882 ou au 1 877 828-9380, poste 207, ou envoyer un courriel à [elections@ocswssw.org](mailto:elections@ocswssw.org)*



## FAQ : Membre inactif

Qu'entend-on par « membre inactif »? Et qu'est-ce que cela signifie être un membre inactif de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario?

L'Ordre définit les membres inactifs comme des membres qui ont choisi de manière permanente ou temporaire de cesser d'exercer le travail social ou les techniques de travail social. Les raisons pour lesquelles les membres cessent leur activité professionnelle peuvent être l'une des suivantes :

- Retraite
- Congé de maternité ou congé parental
- Maladie et (ou) invalidité de longue durée
- Congé autorisé
- Déménagement en dehors de la province de l'Ontario

Un membre doit aviser l'Ordre de son intention de devenir membre inactif au moins 60 jours avant d'en faire la demande.

### LES MEMBRES INACTIFS SONT —D'ABORD ET AVANT TOUT—MEMBRES DE L'ORDRE

Les membres inactifs, comme tous les membres, sont assujettis à l'autorité et à la compétence de l'Ordre. Cette responsabilité consiste à :

- satisfaire le processus de renouvellement de l'adhésion annuelle

- s'acquitter de la cotisation annuelle (la cotisation des membres inactifs s'élève au tarif réduit de 137,50 \$ pour l'année civile entière de 2015)
- participer au Programme de maintien de la compétence (PMC)

### QUELLES SONT LES DIFFÉRENCES ENTRE MEMBRES INACTIFS ET MEMBRES ACTIFS?

Alors que les membres inactifs et actifs suivent un grand nombre des mêmes lignes directrices et règlements, il existe certaines différences majeures. Par exemple, les membres inactifs ne peuvent pas exercer le travail social ou les techniques de travail social en Ontario. Ils ne peuvent pas non plus utiliser les titres et les désignations réservés aux membres actifs de l'Ordre – comme « TSI » ou « TTSI » – sauf si ce titre ou cette désignation est immédiatement suivi de « inactif » en français ou « inactive » en anglais.

### POUR EN SAVOIR PLUS

Pour avoir des renseignements plus détaillés sur les membres inactifs, y compris comment devenir membre inactif et (ou) reprendre le statut de membre actif, veuillez visiter notre site Web à <http://www.ocswssw.org/membres/guide-pour-les-membres-inactifs/> ou communiquer avec Paul Cucci à [pcucci@ocswssw.org](mailto:pcucci@ocswssw.org) ou téléphoner au 1 877 828-9380, poste 202.



# Points saillants des réunions du Conseil

## 4 décembre 2014

- Le Conseil a souhaité la bienvenue à Brian « Darren » Madahbee, nouvellement élu TTSI dans la circonscription électorale 1.
- Le Conseil a reçu les rapports de la présidente, de la registrateur et de la registrateur adjointe. Le Conseil a approuvé les états financiers ainsi que l'état des résultats d'exploitation au 30 septembre 2014.
- Le Conseil a approuvé les modifications apportées à la politique sur les conflits d'intérêts, au Code de déontologie et au règlement administratif n° 92.
- Le Conseil a passé en revue un document de travail concernant un examen d'admission à la profession. Après de sérieuses considérations, le Conseil a décidé de ne prendre aucune mesure pour le moment et de réexaminer la question en 2016.
- Le Conseil a discuté du plan stratégique.
- Le Conseil a approuvé la politique d'approvisionnement.
- Le Conseil a approuvé le budget et le plan de travail 2015.
- Le Conseil a discuté de la politique B-010 - Description du poste de présidente/président de comité.
- Darren Madahbee, TTSI, a été nommé membre des comités de discipline, d'aptitude professionnelle, des normes d'exercice et de la gouvernance pour le reste du mandat.
- Des rapports ont été reçus des comités statutaires et non statutaires suivants : comités des plaintes, de la discipline, de l'aptitude professionnelle, d'appel des inscriptions, des normes d'exercice, des élections, des candidatures, des finances, de la gouvernance, des sociétés professionnelles, et des titres et désignations.
- Des rapports sur le perfectionnement professionnel ont été partagés par Thomas Horn, TSI, David Hodgson, membre du public et Gary Cockman, TTSI.

## 6 mars 2015

- Le Conseil examine le rapport de la registrateur adjointe et en discute.
- Le Conseil passe en revue les États financiers au 31 décembre 2014, ainsi que l'État des résultats d'exploitation à cette même date.
- Le Conseil examine et approuve la modification qu'il est proposé d'apporter aux Normes d'exercice – Stockage et transfert des dossiers.
- Le Conseil discute du document de l'ASWB *Model Regulatory Standards for Technology and Social Work Practice* (normes de réglementation modèles pour la pratique du travail social et la technologie).
- Le Conseil approuve les projections du Fonds de réserve.
- Le Conseil passe en revue les changements apportés aux politiques sur les placements.
- Le Conseil discute de la note de service sur l'augmentation des droits d'inscription et l'approuve.
- Le Conseil discute du poste devenu vacant au Conseil à la suite de la démission du membre, Carole Léveillé, TTSI, en février 2015.
- Harry Cummings fait une présentation au Conseil sur l'évaluation du Programme de maintien de la compétence (PMC).
- Le Conseil approuve les recommandations du comité de la gouvernance concernant le retrait des points 1.6 et 1.7 de la Priorité stratégique n° 3 du Plan stratégique 2012-2015, et du point 4C des Recommandations sur la bonne gouvernance, puisqu'il n'y a aucune nouvelle mesure à prendre.
- Des rapports ont été reçus des comités statutaires et non statutaires suivants : comités des plaintes, de la discipline, de l'aptitude professionnelle, d'appel des inscriptions, des normes d'exercice, des élections, des candidatures, des finances, des sociétés professionnelles, des titres et désignations, et de la gouvernance.

## L'Ordre accueille la nouvelle directrice de la pratique professionnelle

C'est avec grand plaisir que l'Ordre accueille Kathleen Lanoue, MSS, TSI, en tant que nouvelle directrice de la pratique professionnelle.

Kathleen a obtenu sa maîtrise en travail social de l'Université Carleton et elle possède une remarquable expérience dans le domaine des services à la personne. Avant d'être embauchée par l'Ordre, Kathleen vivait et exerçait sa profession dans une localité isolée au nord du Cercle polaire dans le Nunavut.

De par son expérience de première ligne et ses compétences en leadership, Kathleen sera un formidable atout pour l'Ordre. « J'ai eu la chance d'acquérir une vaste gamme d'expériences en gestion, politiques et en première ligne, a-t-elle dit. Je pense que toutes ces expériences m'ont bien préparée pour mon nouveau rôle auprès de l'Ordre. »

À titre de directrice de la pratique professionnelle de l'Ordre, Kathleen est chargée d'élaborer, d'établir et de maintenir des normes professionnelles et déontologiques élevées pour les membres de l'Ordre, et d'aider l'Ordre à s'acquitter de son mandat qui est la protection du public. Plus spécifiquement, Kathleen fournit des services d'aide, d'assistance, de soutien aux membres, en répondant à leurs questions cliniques et questions liées à la pratique, et en veillant à ce qu'ils exercent en respectant le Code de déontologie et les Normes d'exercice de l'Ordre. En outre, elle supervise le Programme de maintien de la compétence (PMC) de l'Ordre, en gérant les demandes de renseignements des membres, des organismes et du grand public et les présentations qui leur sont faites.

Kathleen est fermement convaincue de l'importance de l'autoréglementation professionnelle. Elle estime que celle-ci est essentielle pour renforcer et codifier le professionnalisme, la reddition de comptes, la qualité et l'éthique.

Je vous prie de vous joindre à moi pour souhaiter à Kathleen Lanoue la bienvenue au sein de l'Ordre.

## Sondage sur les communications avec les membres de l'OTSTTSO

Lancé le printemps dernier, le Sondage sur les communications entrepris par l'Ordre a été conçu pour mieux comprendre les données démographiques des membres et leurs habitudes et préférences en matière de communications. Au total, 1 325 travailleuses/travailleurs sociaux et 205 techniciennes/techniciens en travail social ont participé au sondage, ceux-ci provenant de tous les secteurs d'emploi. L'Ordre entend utiliser les résultats du sondage pour mieux servir ses membres.

Les résultats du Sondage de 2014 ont été largement positifs. Un fort pourcentage de participants (76 %), par exemple, estime que l'Ordre est efficace dans ses communications avec les membres. Plus de 60 % des participants ont indiqué que l'Ordre était efficace dans l'accomplissement de son mandat, à savoir la protection du public. Une majorité des répondants a reconnu que leurs employeurs comprennent et apprécient les avantages de l'adhésion à l'OTSTTSO.

Le sondage a révélé d'autres résultats intéressants. Ce qui est bien caractéristique de notre époque c'est qu'un nombre croissant de membres utilisent activement les ressources en ligne pour obtenir de l'information et pour communiquer. La majorité des répondants a indiqué également utiliser les médias sociaux (64 %), domaine dans lequel l'Ordre compte progresser. En fait, plus de 80 % des répondants ont fait savoir qu'ils aimeraient recevoir de l'Ordre des alertes par le biais des médias sociaux au sujet des nouveaux outils, des documents et de contenu d'apprentissage.

L'Ordre aimerait remercier tous les membres qui ont participé au sondage. Votre participation et vos précieux commentaires sont fortement appréciés.

# Félicitations du ministère des Services sociaux et communautaires

**Ministry of Community  
and Social Services**

Minister's Office  
Hepburn Block  
Queen's Park  
Toronto ON M7A 1E9  
Tel.: (416) 325-5225

**Ministère des Services  
sociaux et communautaires**

Bureau du Ministre  
Édifice Hepburn  
Queen's Park  
Toronto (Ontario) M7A 1E9  
Tél.: (416) 325-5225



Mme Glenda McDonald  
Registrature  
Ordre des travailleurs sociaux et des  
techniciens en travail social de l'Ontario  
1000 – 250, rue Bloor Est  
Toronto (Ontario) M4W 1E6

Madame,

Je tiens à vous offrir toutes mes félicitations à l'occasion du 15<sup>e</sup> anniversaire de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario.

Au cours des quinze dernières années, l'Ordre a rehaussé la qualité du travail social et des techniques de travail social en s'engageant à réglementer, à réguler et à offrir des possibilités en matière de formation continue. Grâce à sa forte détermination à promouvoir la diversité et l'accessibilité, il est évident que les valeurs de l'Ordre sont synonymes des valeurs de l'Ontario.

Votre engagement et votre dévouement envers votre profession est admirable et j'aimerais vous remercier personnellement pour vos quinze années de service.

Veillez accepter mes meilleurs vœux. Je me réjouis à la perspective de poursuivre nos relations à l'avenir.

Veillez agréer, Madame, mes sincères salutations.

La ministre,

A handwritten signature in black ink that reads "Helena Jaczek".

D<sup>re</sup> Helena Jaczek



# Journée de l'Assemblée annuelle et de la formation 2015 : Mettre son potentiel en valeur sur toute la ligne

L'Ordre vous invite à participer à la Journée de l'assemblée annuelle et de la formation 2015 (JAAF), activité annuelle de réseautage et de formation de l'Ordre à l'intention des membres.

La JAAF 2015 aura lieu le **mardi 9 juin 2015** au Palais des congrès du Toronto métropolitain, bâtiment nord; l'inscription commencera à 8 h 30. L'activité de cette année aura pour thème : *Mettre son potentiel en valeur sur toute la ligne*.

Si vous prévoyez assister à la JAAF 2015, n'oubliez pas d'apporter avec vous le numéro de confirmation qui vous sera donné au moment de votre inscription. L'assemblée annuelle commencera à 9 heures par un discours principal. Le dîner, servi à midi, sera suivi de sept séances en petits groupes. Les sujets des séances comprendront entre autres : l'éthique et la pratique, le logement et les sans-abri, la thérapie cognitive basée sur la pleine conscience, et le counseling pour les personnes affectées par l'autisme.

L'Ordre est très heureux d'avoir, cette année, Laura Tamblin Watts comme conférencière principale. Avocate spécialiste des questions juridiques concernant les personnes âgées, Laura fera une présentation sur les questions liées au consentement et à la capacité la vie durant, en s'attardant sur les tendances sociales ainsi que sur les lois pertinentes en Ontario. Laura est une agrégée supérieure de recherches – et directrice nationale de longue date – du Centre canadien d'études sur le droit des aînés. À l'heure actuelle, elle prépare son doctorat et enseigne les questions juridiques et les questions liées au vieillissement à la Faculté de travail social Factor-Inwentash de l'Université de Toronto.

Pour accroître les possibilités de réseautage au cours du dîner, nous offrons aux participants la possibilité de s'asseoir à une table désignée pour des domaines d'intérêts ou de pratique particuliers. Si vous désirez participer, ne manquez pas d'indiquer votre préférence sur le formulaire d'inscription. Le dîner de réseautage a été lancé lors de la JAAF de 2012 et a fait l'objet de réactions extrêmement positives. Nous vous encourageons à y participer!



**METTRE SON POTENTIEL**  
en valeur sur **TOUTE LA LIGNE**

**JAAF 9 JUIN 2015**

Journée de l'assemblée annuelle et de la formation

La popularité de la JAAF s'accroît d'année en année, et les places sont très convoitées; il est par conséquent recommandé de s'inscrire le plus tôt possible. Vous trouverez une brochure détaillée et un formulaire d'inscription sur le site Web de l'Ordre à [www.ocswssw.org](http://www.ocswssw.org).

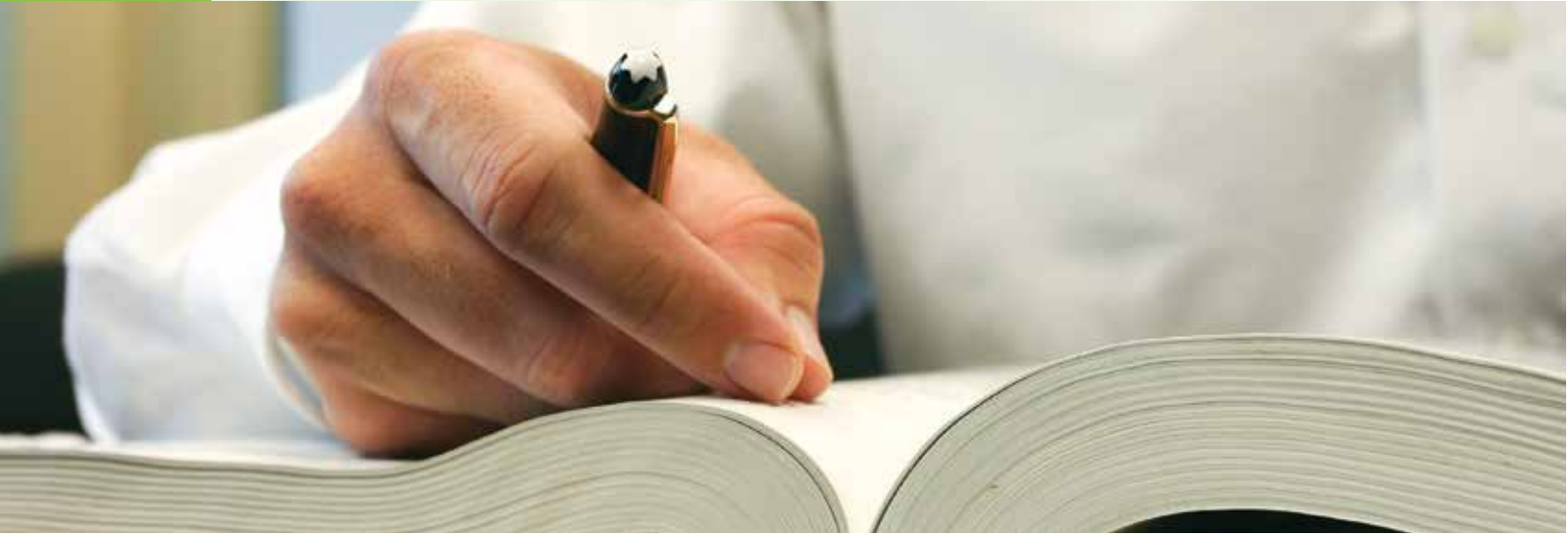
Si vous êtes dans l'impossibilité d'assister à la JAAF, vous pourrez voir une webémission qui transmettra l'assemblée annuelle et le discours principal. Cette webémission est interactive : les membres peuvent visionner les diapositives préparées en PowerPoint et poser des questions. Quand on leur a demandé s'ils participeraient à nouveau à la JAAF par le biais d'une webémission, cent pour cent des participants ont répondu « Oui » avec un grand enthousiasme. Un membre a indiqué : « La webémission a fonctionné à merveille. Facile à utiliser, et c'est comme si j'y étais. Merci de nous offrir cette option. » En outre, on pourra suivre le discours principal sur le site de l'Ordre et sur YouTube à la suite de cette journée. Nous vous enverrons plus de détails et des instructions par eBulletins dans les semaines à venir.

Nous espérons que vous pourrez vous connecter à nous le 9 juin 2015 et que vous pourrez en retirer des informations précieuses et des outils utiles qui vous aideront dans votre pratique.

*Si vous avez des questions au sujet de l'activité, veuillez téléphoner à Jolinne Kearns, directrice des communications, au 416 972-9882 ou au 1 877 828-9380, poste 415, ou lui envoyer un courriel à [jkearns@ocswssw.org](mailto:jkearns@ocswssw.org).*

# Notes sur la pratique : La question de la facturation à une tierce partie

LISE BETTERIDGE, MSS, TSI, REGISTRATEURE ADJOINTE



**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 des directives générales 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.**

Les responsabilités et obligations en matière d'éthique associées à la pratique privée ont été étudiées en détail dans de précédentes Notes sur la pratique<sup>1</sup>, tout comme l'ont été différents aspects de la supervision<sup>2</sup>. Cependant, la facturation des services fournis à des clients par des membres qui sont sous la supervision d'un autre professionnel réglementé ou sous la supervision d'autres professionnels dont les services ne sont pas couverts par des fournisseurs d'avantages sociaux sont deux domaines au sujet desquels les membres continuent à chercher des clarifications et des directives. Les présentes Notes sur la pratique abordent entre autres les questions suivantes : obtenir et fournir de la supervision; le consentement et la confidentialité; la documentation; et les factures et les reçus – tout cela dans le contexte de la facturation à une tierce partie.

## LE POUVOIR DE L'ASSUREUR ET LE RÔLE DES NORMES D'EXERCICE

Les fournisseurs d'avantages sociaux/régimes d'assurance

individuels déterminent quels services ils couvriront, et les services de quels professionnels, en vertu des régimes d'avantages sociaux et de polices d'assurance applicables. Ils peuvent déterminer, entre autres, s'ils rembourseront les services fournis par d'autres professionnels sous la supervision d'une travailleuse ou d'un travailleur social ou par des travailleuses/travailleurs sociaux sous la supervision d'un psychologue<sup>3</sup>. Cette détermination n'est pas du ressort de l'Ordre. Par contre, l'Ordre fixe des normes minimales d'exercice pour tous les membres qui portent sur la manière dont les services sont fournis. Ces normes visent à gouverner l'exercice de la profession d'une manière éthique et à aider l'Ordre à remplir son mandat de protection du public.

Alors que certains régimes d'assurance-maladie complémentaire couvrent les services des travailleuses et travailleurs sociaux inscrits, un bien plus grand nombre couvrent les services des psychologues inscrits ainsi que de divers autres professionnels. Ces restrictions dans la

1 Les Notes sur la pratique intitulées « Travailler à son compte : Bien réfléchir avant de sauter » et « Pratique privée : le coût de faire des affaires » se trouvent sous les rubriques Ressources, Publications de l'Ordre du site Web de l'Ordre à [www.ocswssw.org](http://www.ocswssw.org).

2 On trouvera « Supervision : Au cœur d'une pratique compétente et éthique » sous la rubrique Ressources du site Web de l'Ordre à [www.ocswssw.org](http://www.ocswssw.org).

3 Nous n'avons pas actuellement connaissance d'assureurs qui couvrent les services de techniciennes/techniciens en travail social exerçant sous la supervision de psychologues. Jusqu'à présent, cette question n'a pas été soulevée par les membres dans leurs contacts avec l'Ordre.

# Notes sur la pratique : La question de la facturation à une tierce partie

LISE BETTERIDGE, MSS, TSI, REGISTRATEURE ADJOINTE

couverture pourraient entraîner les membres à chercher différentes manières de fournir des services pour lesquels les clients peuvent être remboursés. Les deux scénarios ci-dessous illustrent certains dilemmes courants :

1. Le personnel du Service de la pratique professionnelle a reçu un appel téléphonique d'un travailleur social qui avait été contacté par un technicien en travail social et un travailleur auprès des enfants et des jeunes, qui étaient tous les deux à la recherche de supervision. Le membre se demandait si l'Ordre lui permettrait de superviser ces praticiens et si les services offerts par les personnes supervisées seraient couverts par les régimes d'avantages sociaux des clients.
2. Un membre en pratique privée a contacté l'Ordre pour savoir ce qu'elle devait inclure sur les factures et les reçus qu'elle donnait aux clients qui la consultaient alors qu'elle était sous la supervision d'un psychologue inscrit. Le membre a ajouté qu'elle avait passé un contrat de supervision avec le psychologue pour que ses services de travail social soient couverts en vertu de l'assurance-maladie complémentaire des clients et aussi parce qu'elle pensait que la supervision l'aidait à fournir de meilleurs soins. Elle a fait remarquer qu'elle cherchait à avoir de la supervision pour toute sa pratique et non seulement pour les clients qui bénéficiaient d'une assurance.

Les deux scénarios soulèvent la question commune qui est de savoir si les services seraient couverts par l'assurance-maladie complémentaire des clients. La réponse à cette question est que la couverture peut varier, suivant l'assureur qui offre les avantages sociaux. Les membres doivent aviser leurs clients qu'ils ont la responsabilité de s'informer des services qui sont couverts en vertu de leur régime. Les scénarios soulèvent également des questions qui vont bien au-delà de la question de l'assurance; ces questions sont abordées ci-dessous.

## LE BESOIN DE SUPERVISION

Dans le premier scénario, le membre aurait intérêt à étudier des facteurs qui vont au-delà de la couverture d'un assureur. Lorsqu'il s'agit de décider s'il devrait superviser les conseillers en question, le membre devrait tout d'abord considérer sa compétence. La supervision clinique exige des compétences spécialisées que les membres en pratique directe ne possèdent pas automatiquement. Alors que l'Ordre ne définit pas l'expérience ou les qualifications spécifiques que doivent avoir les membres qui fournissent de la supervision clinique, les normes d'exercice exigent que les membres soient conscients du champ d'application de leur profession et limitent leur exercice en conséquence<sup>4</sup>. Les superviseurs partagent la responsabilité des services qu'ils procurent et pourraient être tenus responsables d'une supervision inadéquate lorsque la conduite d'une personne supervisée est mise en cause<sup>5</sup>. De même, le Règlement sur la faute professionnelle, Règl. de l'Ont. 384/00, pris en application de la *Loi sur le travail social et les techniques de travail social* définit comme une faute professionnelle « le défaut de superviser de manière adéquate une personne qui est sous la responsabilité professionnelle du membre et qui fournit des services de travail social ou de techniques de travail social<sup>6</sup> ».

Il incombe par conséquent au membre de veiller à prendre de bonnes décisions au sujet du temps et de la structure qu'il faut pour fournir une supervision adéquate aux conseillers en question<sup>7</sup>. Le membre aurait également intérêt à évaluer le niveau de compétence et de formation des personnes supervisées ainsi que la nature de leur pratique et leur volume de travail avant de s'engager dans des relations de supervision.

Dans les deux scénarios, les membres pourraient vouloir réfléchir aux interprétations des normes d'exercice qui fournissent des directives dans le domaine de la supervision. Tous les membres de l'Ordre doivent veiller à ce que « tout en maintenant leur compétence et en acquérant des habiletés dans l'exercice du travail social

4 *Code de déontologie et Normes d'exercice*, deuxième édition, 2008, Principe II, Compétence et intégrité, interprétation 2.1.1

5 National Association of Social Workers "Supervision and the Clinical Social Worker", Practice Update, Volume 3, numéro 2, juin 2003

6 Art. 2.4, Règl. de l'Ont. 384/00 (faute professionnelle) pris en application de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social* [www.e-laws.gov.on.ca](http://www.e-laws.gov.on.ca)

7 Le membre devrait également obtenir une assurance responsabilité professionnelle adéquate, lorsqu'il envisage une telle entente.

# Notes sur la pratique : La question de la facturation à une tierce partie

LISE BETTERIDGE, MSS, TSI, REGISTRATEURE ADJOINTE

ou des techniques de travail social, (ils) s'engagent dans le processus d'auto-examen et d'auto-évaluation de leur pratique et cherchent à obtenir des consultations, le cas échéant<sup>8</sup>. Les membres doivent également « être conscients de l'étendue et des paramètres de leur compétence et du champ d'application de leur profession et limiter leur exercice en conséquence<sup>9</sup> ». Dans le deuxième scénario, le membre doit examiner si les besoins d'un client tombent en dehors de son domaine habituel d'exercice et, dans ce cas, il informe le client qu'il peut demander que son cas soit confié à un autre professionnel<sup>10</sup>. Si le client désire poursuivre la relation professionnelle avec le membre de l'Ordre, les normes exigent que le membre veille à ce que « les services .... qu'il procure soient fournis avec compétence en demandant par ailleurs des services de supervision, de consultation ou d'information additionnels<sup>11</sup> ».

Dans le deuxième scénario, dans ses contacts avec le personnel de la Pratique professionnelle, le membre a révélé qu'elle avait passé un contrat de supervision avec un psychologue principalement parce qu'elle avait conscience qu'elle devait perfectionner ses compétences dans des domaines particuliers et qu'elle avait besoin d'assistance pour gérer des cas plus complexes. Elle a ajouté qu'elle avait toujours cherché à obtenir de la supervision dans sa pratique privée, même si ce n'était pas toujours auprès d'un psychologue. Le membre estimait que ses décisions étaient bien justifiées par les normes d'exercice.

Dans les deux scénarios, les membres ont indiqué que ce qui en partie les motivait à envisager ces ententes de supervision était le fait qu'ils pensaient que leurs efforts permettraient à leurs clients d'avoir plus facilement accès à des services assurés. Ils pensaient que ces ententes allaient dans l'intérêt véritable des clients. Si cette motivation n'est pas nécessairement problématique, les membres devraient faire preuve de prudence en adoptant cette approche. Les normes exigent que les membres veillent « dans le cadre

de leurs relations professionnelles, à placer les besoins et intérêts de leurs clients au premier plan<sup>12</sup> ». Les ententes de supervision devraient être passées quand il existe un besoin véritable d'assistance, d'apprentissage et de développement professionnels de la part des personnes supervisées pour qu'elles puissent offrir des services qui répondent aux intérêts véritables de leurs clients. Le but ultime de la supervision doit être d'aider les personnes supervisées à fournir des soins de haute qualité à leurs clients. Lorsque la principale motivation de telles ententes est de faciliter l'assurance des services, la conduite des membres pourrait être perçue comme étant intéressée et financièrement motivée. Comme les clients risquent davantage de rechercher l'accès à des services couverts par leur assurance, on pourrait estimer que les membres ont passé une entente de supervision tout simplement pour commercialiser leurs services. Les membres sont par conséquent avisés de veiller à ce que toutes les décisions qu'ils prennent au sujet de la supervision reflètent véritablement un besoin et un désir réels de fournir de meilleurs soins, et se fondent sur cela en dernier ressort, et que leurs décisions sont justifiées indépendamment de tout impact que les ententes pourraient avoir sur la disponibilité de l'assurance pour les services offerts aux clients.

## OBTENIR LE CONSENTEMENT ET LE DOCUMENTER DE MANIÈRE ADÉQUATE

Une fois que les membres ont évalué la motivation qui les pousse à chercher à obtenir ou à fournir de la supervision, conformément aux discussions précédentes, ils doivent veiller à ce que les clients soient informés de l'entente et y aient consenti. Les normes d'exercice exigent que les membres « fournissent aux clients des renseignements exacts et complets au sujet de l'étendue, de la nature et des limites de tous les services qui sont à leur disposition<sup>13</sup> ». Cela comprendrait probablement des discussions au sujet du fait que l'assureur pourrait couvrir ou ne pas couvrir leurs services, que l'assureur pourrait chercher à obtenir des renseignements concernant les services fournis afin

8 *Code de déontologie et Normes d'exercice*, deuxième édition, 2008, Principe II, Compétence et intégrité, interprétation 2.1.5

9 *Ibid.*, interprétation 2.1.1

10 *Ibid.*, interprétation 2.1.1

11 *Ibid.*, interprétation 2.1.1

12 *Code de déontologie et Normes d'exercice*, deuxième édition, 2008, Principe II, Compétence et intégrité, interprétation 1.6

13 *Code de déontologie et Normes d'exercice*, deuxième édition, 2008, Principe III : Responsabilité envers les clients, interprétation 3.1

# Notes sur la pratique : La question de la facturation à une tierce partie

LISE BETTERIDGE, MSS, TSI, REGISTRATEURE ADJOINTE

de déterminer s'il existe une couverture et (ou) de statuer sur une réclamation particulière, et du fait que c'est le client qui a la responsabilité de soumettre ses propres demandes de remboursement. Les membres doivent veiller « à respecter toutes les lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables... et à obtenir le consentement pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation des renseignements sur le client<sup>14</sup> ». Il faut discuter de la nature de la supervision au tout début de la relation avec les clients, les clients doivent avoir la possibilité de poser des questions ou de soulever des préoccupations et, dans le contrat signé par les clients, il devrait être clair que le membre partagera les informations au sujet du client avec sa ou son superviseur. Lorsque les membres fournissent de la supervision à d'autres, comme c'est le cas dans le premier scénario, ils ont également la responsabilité de discuter de la question du consentement avec les personnes qu'ils supervisent pour s'assurer que les clients ont consenti au partage d'informations.

Sans égard à la nature de la relation de supervision, les membres doivent veiller à documenter la supervision reçue ou fournie. Les personnes qui supervisent comme celles qui sont supervisées doivent « tenir des dossiers systématiques, datés et lisibles<sup>15</sup> ». On devrait s'attendre à ce que ces dossiers comportent les dates de chaque séance de supervision, une description des questions et préoccupations abordées, toute recommandation faite, et tout plan ou mesure de suivi.

## FACTURES ET REÇUS

En plus de veiller à ce que les clients soient bien informés de la nature des services fournis, des responsabilités et obligations de chaque parti, et de la nécessité qu'il incombe aux clients de préciser auprès de leur assureur les questions concernant la disponibilité et l'étendue de leur assurance, les membres « ne facturent ni n'acceptent aucun honoraire qui n'a pas été expliqué en détail au préalable<sup>16</sup> ». Ils doivent en outre « donner à l'avance ou

dès les premiers contacts avec le client des explications sur tous les frais, en procurant une estimation raisonnable des honoraires et débours prévus et en soulignant les éléments d'incertitude<sup>17</sup> ». Lorsqu'ils remettent une facture et (ou) un reçu, les membres doivent veiller à « n'émettre ni ne signer d'attestation, de rapport ou autre document dans l'exercice de l'une ou de l'autre profession qu'ils savent ou devraient raisonnablement savoir être faux, trompeurs, inexacts ou autrement inappropriés<sup>18</sup>. » La facture ou le reçu devrait clairement indiquer qui a fourni les services directs au client et qui a fourni la supervision. Les noms, qualifications et titres professionnels de chacun, ainsi que les dates de prestation de services, devraient être clairement indiqués. Il est essentiel de veiller à ce que les factures et les reçus soient clairs à cet égard non seulement pour le client qui reçoit les services, mais également pour ne pas induire en erreur les assureurs à qui des demandes de remboursement sont présentées pour de tels services. Les plaintes déposées par des assureurs contre des professionnels fournissant des factures fausses et trompeuses (sur la base de quoi des demandes de remboursement sont présentées à l'assureur) sont courantes dans de nombreuses autres professions réglementées, et l'Ordre en a également reçues ces dernières années.

## EN CONCLUSION

Le présent article a passé en revue certaines des questions les plus souvent posées au sujet de la facturation à une tierce partie. Alors que c'est l'assureur qui décide si un service ou un fournisseur est couvert en vertu d'un régime d'avantages sociaux d'un client, les membres doivent veiller à ce que leurs pratiques soient saines, transparentes et éthiques.

*Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec Lise Betteridge, MSS, TSI, registrateure adjointe, au 416 972-9882 ou au 1 877 828-9380, poste 225, ou par courriel à [lbetteridge@ocswwsu.org](mailto:lbetteridge@ocswwsu.org).*

14 Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition, 2008, Principe V : Confidentialité, interprétation 5.1

15 Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition, 2008, Principe IV : Dossier de travail social et de techniques de travail social, interprétation 4.1.3

16 Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition, 2008, Principe VI : Honoraires, interprétation 6.1

17 Ibid., interprétation 6.1.1

18 Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition, 2008, Principe IV : Dossier de travail social et de techniques de travail social, interprétation 4.1.2



## Q. et R.



Q. et R. est une rubrique de *Perspective* qui répond aux questions des membres sur divers sujets ayant trait à l'Ordre et à l'exercice du travail social et des techniques de travail social. Si vous avez des questions à poser, veuillez les envoyer par courriel à Jolinne Kearns, Directrice des communications, à [jkearns@ocswssw.org](mailto:jkearns@ocswssw.org). Nous ne publierons pas toutes les questions dans les prochains numéros de *Perspective*, mais nous répondrons à toutes.

**Q :** L'automne dernier, j'ai rempli un sondage en ligne au sujet du Programme de maintien de la compétence (PMC). Comment l'Ordre compte-t-il se servir des résultats de ce sondage?

**R :** Soyez rassuré, vos commentaires n'ont pas été ignorés. Au printemps 2014, l'Ordre a retenu les services de la société Harry Cummings and Associates (HCA) pour entreprendre un examen du Programme de maintien de la compétence (PMC). Le programme était en place depuis cinq ans, et il a été convenu qu'il était temps de le revoir et d'envisager des modifications qui tiendraient compte des résultats de cet examen. L'évaluation complète comprenait cinq groupes de discussions qui se sont réunis dans toute la province, ainsi que le sondage en ligne auprès des membres auquel vous faites référence. Les évaluateurs ont également entrepris des interviews d'informateurs clés et ont passé en revue le matériel du programme.

Le taux de réponses au sondage a été extrêmement élevé. Un grand intérêt a été accordé aux groupes de discussions. Ces réactions ont indiqué que les membres sont fortement concernés par le programme et étaient très intéressés à faire part de leurs opinions et de leurs idées. L'Ordre a été encouragé par les fortes réactions des membres, en effet les

commentaires des membres sont essentiels pour ce qui est de la compréhension des points forts du programme et des domaines dans lesquels des améliorations pourraient être apportées.

Nous sommes très reconnaissants envers tous les membres qui ont pris le temps de participer à l'évaluation. L'Ordre apprécie vos commentaires et vos idées et il se servira des résultats de l'évaluation pour orienter les changements et apporter des améliorations au programme. Les résultats de l'évaluation ont tout d'abord été partagés avec le comité des Normes d'exercice, à qui avait été confiée la tâche de la supervision de l'évaluation. Les résultats de l'évaluation seront examinés par le Conseil de l'Ordre au début de 2015. Une fois mises au point, la réponse et les recommandations du Conseil seront communiquées aux membres, en même temps que les résultats de l'évaluation, par le biais du site Web. Pour être au courant des mises à jour au sujet de cet important projet, veuillez consulter les pages du PMC, sous l'onglet Pratique professionnelle du site Web à [www.ocswssw.org](http://www.ocswssw.org).

# 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 : [www.ocswssw.org](http://www.ocswssw.org), en envoyant un courriel à [info@ocswssw.org](mailto:info@ocswssw.org), ou en envoyant un message par télécopieur au 416 972-1512 ou par la poste à l'adresse du bureau de l'Ordre. En plus de nous donner votre nouvelle adresse, n'oubliez pas de donner votre ancienne adresse et votre numéro d'inscription à l'Ordre.

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

Si vous désirez **mettre à jour votre niveau d'études**, vous devez demander à votre établissement d'enseignement supérieur d'envoyer directement à l'OTSTTSO 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 Monique Guibert : [mguibert@ocswssw.org](mailto:mguibert@ocswssw.org) pour recevoir un formulaire de demande. L'Ordre accepte toutes les demandes; cependant, il est à noter que le nombre de postes assignés à des non membres du Conseil est limité par les exigences relatives aux comités statutaires énoncées dans la *Loi sur le travail social et les techniques de travail social*, ainsi que dans les règlements administratifs et les politiques de l'Ordre.

## RÉUNIONS DU CONSEIL

Les réunions du Conseil de l'Ordre sont publiques et se tiennent dans les bureaux de l'Ordre à Toronto. Les visiteurs assistent à titre d'observateurs uniquement. Les places à ces réunions sont limitées. Pour faire une réservation, veuillez envoyer votre demande à l'Ordre par télécopieur au 416 972-1512 ou par courriel adressé à Monique Guibert : [mguibert@ocswssw.org](mailto:mguibert@ocswssw.org). Veuillez consulter le site Web de l'Ordre pour connaître la date et l'heure des prochaines réunions.

## MANDAT

L'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario protège les intérêts du public en réglementant l'exercice des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social et en favorisant l'excellence dans le cadre de ces professions.

## VISION

L'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario s'efforce d'atteindre une excellence organisationnelle dans le cadre de son mandat afin de servir les intérêts du public, de réglementer ses membres et d'être responsable et accessible auprès de la collectivité.





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@ocswssw.org](mailto:info@ocswssw.org)  
[www.ocswssw.org](http://www.ocswssw.org)

*Perspective* est la publication officielle de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario. Ce bulletin est publié deux fois par an.

### Rédactrice en chef :

Jolinne Kearns

### Conception graphique :

LAM Marketing & Design  
[www.lam.ca](http://www.lam.ca)

Poste-publications : 40712081  
Imprimé au Canada

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

FSC LOGO

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

### BUREAU DE LA REGISTRATEURE

**Glenda McDonald**  
*Registratresse (en congé)*  
Poste 201 ou courriel : [registrar@ocswssw.org](mailto:registrar@ocswssw.org)

**Lise Betteridge**  
*Registratresse adjointe (registratresse suppléante)*  
Poste 225 ou courriel : [lbetteridge@ocswssw.org](mailto:lbetteridge@ocswssw.org)

**Monique Guibert (bilingue)**  
*Adjointe de direction*  
Poste 219 ou courriel : [mguibert@ocswssw.org](mailto:mguibert@ocswssw.org)

**Pat Lieberman**  
*Chef des relations avec le Conseil et les employés*  
Poste 207 ou courriel : [plieberman@ocswssw.org](mailto:plieberman@ocswssw.org)

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

### INSCRIPTION

**Edwina McGroddy**  
*Directrice*  
Poste 203 ou courriel : [emcgroddy@ocswssw.org](mailto:emcgroddy@ocswssw.org)

**Susanne Pacheco**  
*Coordonnatrice de l'inscription*  
Poste 213 ou courriel : [spacheco@ocswssw.org](mailto:spacheco@ocswssw.org)

**Tracy Raso**  
*Coordonnatrice de l'inscription*  
Poste 408 ou courriel : [traso@ocswssw.org](mailto:traso@ocswssw.org)

**Ema Sevdina**  
*Administratrice de l'inscription*  
Poste 204 ou courriel : [esevdina@ocswssw.org](mailto:esevdina@ocswssw.org)

**Elaine Hall**  
*Administratrice de l'inscription*  
Poste 214 ou courriel : [ehall@ocswssw.org](mailto:ehall@ocswssw.org)

**Elaine Lew**  
*Administratrice de l'inscription*  
Poste 250 ou courriel : [elew@ocswssw.org](mailto:elew@ocswssw.org)

**Phil Walsh**  
*Analyste de l'inscription*  
Poste 414 ou courriel : [pwalsh@ocswssw.org](mailto:pwalsh@ocswssw.org)

**Bea Bindman**  
*Évaluatrice de titres de compétences*  
Poste 417 ou courriel : [bbindman@ocswssw.org](mailto:bbindman@ocswssw.org)

**Frances Ma**  
*Adjointe à l'inscription*

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

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

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

### SERVICES AUX MEMBRES/ ADMINISTRATION

**Lynda Belouin (bilingue)**  
*Chef de bureau*  
Poste 212 ou courriel : [lblouin@ocswssw.org](mailto:lblouin@ocswssw.org)

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

**Paul Cucci**  
*Coordonnateur, Services aux membres*  
Poste 202 ou courriel : [pcucci@ocswssw.org](mailto:pcucci@ocswssw.org)

**Dolores Bautista**  
*Adjointe à l'information*

**Aleiya Yusa**  
*Adjointe à l'information*

S'adresser à Lynda, Anne, Paul, Dolores ou Aleiya pour tous renseignements généraux, renseignements sur le statut de la demande et renseignements concernant le Tableau, les droits d'inscription et les changements d'adresse. Pour obtenir des renseignements généraux, envoyer un courriel à : [info@ocswssw.org](mailto:info@ocswssw.org)

### PLAINTES ET DISCIPLINE

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

**Richelle Samuel**  
*Gestionnaire des cas/Enquêtrice*  
Poste 220 ou courriel : [rsamuel@ocswssw.org](mailto:rsamuel@ocswssw.org)

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

**Francine Reid**  
*Administratrice, Plaintes et discipline*  
Poste 223 ou courriel : [freid@ocswssw.org](mailto:freid@ocswssw.org)

S'adresser à Lisa, Richelle, Anastasia ou Francine pour toutes questions relatives aux plaintes, à la discipline et aux rapports obligatoires.

### FINANCES

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

### COMMUNICATIONS

**Jolinne Kearns (bilingue)**  
*Directrice des communications*  
Poste 415 ou courriel : [jkearns@ocswssw.org](mailto:jkearns@ocswssw.org)

**John Gilson**  
*Coordonnateur des communications*  
Poste 420, ou courriel : [jgilson@ocswssw.org](mailto:jgilson@ocswssw.org)

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

### PRATIQUE PROFESSIONNELLE

**Kathleen Lanoue**  
*Directrice*  
Poste 226 ou courriel : [klanoue@ocswssw.org](mailto:klanoue@ocswssw.org)

**Karen Pinto**  
*Administratrice, Communications et pratique professionnelle*  
Poste 421 ou courriel : [kpinto@ocswssw.org](mailto:kpinto@ocswssw.org)

S'adresser à Kathleen pour toutes questions relatives à la pratique professionnelle.

### TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

**Cristian Sandu**  
*Spécialiste de soutien TI*  
Poste 115 ou courriel : [csandu@ocswssw.org](mailto:csandu@ocswssw.org)

**Angella Rose**  
*Employée de bureau*