

Ontario College of  
Social Workers and  
Social Service Workers



Ordre des travailleurs  
sociaux et des techniciens  
en travail social de l'Ontario

PROFESSIONNEL • ÉTHIQUE • QUALIFIÉ • RESPONSABLE

# Code de déontologie et manuel des normes d'exercice

Deuxième édition – 2008

Comprends les modifications apportées aux Normes d'exercice,  
entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2010, le 13 février 2011, le 6 mai  
2015 et le 1<sup>er</sup> janvier 2018.



# CODE DE DÉONTOLOGIE

L'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario réglemente deux professions, les travailleurs sociaux et les techniciens en travail social. Le texte qui suit est le Code de déontologie des membres de l'Ordre.

- 1) Le travailleur social ou technicien en travail social considère l'intérêt du client comme son obligation professionnelle fondamentale;
- 2) Le travailleur social ou technicien en travail social respecte la valeur intrinsèque des personnes à qui il fournit des services dans le cadre de ses relations professionnelles avec elles;
- 3) Le travailleur social ou technicien en travail social s'acquitte de ses obligations et devoirs professionnels avec intégrité et objectivité;
- 4) Le travailleur social ou technicien en travail social possède et maintient la compétence nécessaire pour fournir au client un service en travail social ou en techniques de travail social;
- 5) Le travailleur social ou technicien en travail social ne se sert pas de la relation qu'il a avec le client pour en retirer avantage, gratification ou gain personnels;
- 6) Le travailleur social ou technicien en travail social protège la confidentialité de tous les renseignements acquis dans l'exercice de sa profession. Il ne divulgue ces renseignements que s'il y est contraint ou autorisé par la loi, ou lorsque les clients ont consenti à une telle divulgation;
- 7) Le travailleur social ou technicien en travail social qui a une autre profession, un autre emploi ou métier, ou d'autres affiliations, ne laisse pas ces autres domaines d'intérêt nuire à sa relation professionnelle avec le client;
- 8) Le travailleur social ou technicien en travail social ne fournit pas de services en travail social ou en techniques de travail social d'une manière qui discrédite la profession de travailleur social ou de technicien en travail social ou qui réduit la confiance du public envers l'une ou l'autre de ces professions;
- 9) Le travailleur social ou technicien en travail social recommande des conditions et des politiques relatives au lieu de travail qui sont conformes au Code de déontologie et aux Normes d'exercice de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario;
- 10) Le travailleur social ou technicien en travail social encourage l'excellence dans sa profession respective;
- 11) Le travailleur social ou technicien en travail social préconise des changements dans l'intérêt véritable du client et pour le bien général de la société, du milieu et de toute la communauté.



**OTSTTSO**

## **Code de déontologie et manuel des normes d'exercice – deuxième édition**

---

Les Codes de déontologie de 1983 et de 1994 de l'Association canadienne des travailleurs sociaux (ACTS) ont été utilisés avec l'autorisation de l'ACTS. Le Code de déontologie en service social (1994), adopté par le Conseil d'administration de l'ACTS, est entré en vigueur le 1er janvier 1994 et remplace le Code de déontologie de l'ACTS de 1983

**CODE DE DÉONTOLOGIE**



# Table des matières

Note explicative .....	v
Remerciements .....	vii
Champs d'application .....	8
Principe I: Relations avec les clients .....	10
Principe II: Compétence et intégrité .....	12
Principe III: Responsabilité envers les clients .....	17
Principe IV: Dossier de travail social et de techniques de travail social.....	20
Principe V: Confidentialité .....	28
Principe VI: Honoraires .....	33
Principe VII: Publicité .....	35
Principe VIII: Inconduite sexuelle .....	39
Glossaire.....	42
Norme d'exercice pour les travailleurs sociaux communiquant une évaluation finale, une constatation d'incapacité à l'égard de l'admission à des établissements de soins ou à des services d'aide personnelle.....	47





## NOTE EXPLICATIVE

L'intention des Normes d'exercice est d'apporter une assistance aux membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario et de promouvoir l'excellence dans l'exercice de ces professions. Le Manuel des normes d'exercice présente les normes minimales de pratique et de conduite professionnelles. Cela est conforme à l'un des objets de l'Ordre mentionné dans la Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social et qui consiste à « établir et faire respecter les normes professionnelles et les normes de déontologie applicables aux membres de l'Ordre ». Aux fins de la Loi (article 26), et du Règlement sur les fautes professionnelles (traduction libre du *Professional Misconduct Regulation*) (Règlement de l'Ontario 384/00), ces normes ont été approuvées dans un règlement administratif de l'Ordre en tant que normes d'exercice pour ses membres. Les membres doivent appliquer à leur pratique ces normes d'exercice, ainsi que toute loi applicable, tout en faisant appel à leur jugement professionnel.

Le Manuel des normes d'exercice s'applique à l'ensemble de la profession de travailleur social et de la profession de technicien en travail social. On reconnaît que dans le champ d'application de chacune des professions, les membres ont recours à différentes approches et différentes méthodes pour répondre aux exigences d'une situation particulière. Les principes et interprétations contenus dans le présent Manuel des normes d'exercice fournissent la base selon laquelle les membres exercent leur profession d'une manière sérieuse et déontologique.

### Définition de client

Les travailleurs sociaux et les techniciens en travail social fournissent des services à une vaste gamme de clients ou systèmes clients. Au sens large, le terme « client » fait référence à toute personne ou tout organisme qui bénéficie des services des travailleurs sociaux ou des techniciens en travail social. En définissant le client ou système client, le membre pourrait se poser la question : « Envers qui ai-je une obligation en ce qui concerne les services que je fournis? » Le terme client fait référence à un particulier, une famille, un groupe, une communauté, un organisme ou un gouvernement. En recherche, le client peut être un participant, et en éducation, le client peut inclure les étudiants.<sup>1</sup>

### Types d'exercice

Les travailleurs sociaux et techniciens en travail social fournissent également une vaste gamme de services qui comprennent la pratique directe et indirecte et les interventions cliniques et non cliniques. Par pratique directe, on entend des activités professionnelles au nom des clients au cours desquelles les buts sont atteints par le contact personnel avec ceux et celles qui demandent des services et par une influence immédiate sur eux. Par pratique indirecte, on entend des activités professionnelles qui n'impliquent pas de contacts immédiats ou personnels avec le client à qui on offre des services.<sup>2</sup> Pour les travailleurs sociaux, par pratique clinique, on entend l'application professionnelle de la théorie et des méthodes du travail social au traitement et à la prévention du dysfonctionnement psychosocial, de l'invalidité ou de la déficience, y compris mais sans s'y limiter les troubles affectifs et mentaux.<sup>3</sup> Pour les techniciens en travail social, par



pratique clinique, on entend l'application professionnelle de la théorie et des méthodes de techniques de travail social au traitement et à la prévention du dysfonctionnement social, de l'invalidité ou de la déficience, y compris mais sans s'y limiter les troubles affectifs et mentaux.

Il est important de noter que les contextes de la pratique peuvent se chevaucher. Par exemple, un membre peut fournir du counseling (direct-clinique), des informations et une recommandation (indirect-non clinique) au même client. Un membre peut fournir un soutien social à des clients appartenant à un groupe social récréatif (direct-non clinique) ou peut administrer un programme de services à la personne (indirect-non clinique).

Le Manuel des normes d'exercice comporte huit principes. Pour chacun d'entre eux, des interprétations sont données en tant que normes afin de guider les membres de l'Ordre. Toutes les normes s'appliquent à la pratique directe, indirecte, clinique et non clinique, à moins que cela ne soit précisé autrement dans une norme particulière. Pour appliquer ces principes à leurs propres situations professionnelles, les membres de l'Ordre sont invités à lire et étudier les huit principes dans leur ensemble. Le Manuel se veut être un complément au « Code de déontologie de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario » et il présente des normes qui permettront de guider et d'évaluer la conduite professionnelle des membres de l'Ordre et de statuer sur des questions de pratique professionnelle.

Cette deuxième édition du Manuel des normes d'exercice reflète le besoin continu d'étudier non seulement des questions complexes mais aussi l'évolution régulière de l'exercice du travail social et des techniques de travail social. L'Ordre apprécie les commentaires de ses membres au sujet de la mise en application de ces normes. Ces commentaires peuvent être portés à l'attention de la registrature de l'Ordre.

## NOTES

1. Adapté du glossaire de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario
2. Tiré de Social Work Dictionary 4e édition par Robert L. Barker, NASW Press
3. Tiré de Social Work Dictionary 4e édition par Robert L. Barker, NASW Press



## REMERCIEMENTS

Le présent Manuel des normes d'exercice est fondé sur le Manuel de pratique et de conduite professionnelles (3e édition, 1998) publié par le Collège des travailleurs sociaux agréés de l'Ontario. L'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario aimerait remercier le Collège des travailleurs sociaux agréés de l'Ontario de l'avoir autorisé à utiliser le Manuel de pratique et de conduite professionnelles comme base du Manuel des normes d'exercice. L'Ordre aimerait également remercier David Sernick pour son rapport intitulé « Recommendations to the Transitional Council of the College of Social Workers and Social Service Workers » (décembre 1999) (recommandations au conseil transitoire de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario), préparé au nom de l'Association des éducatrices et éducateurs en techniques de service social de l'Ontario et financé par les vice-présidents académiques des Collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario.

En 2002, le comité des normes d'exercice a entrepris un processus de consultation en plusieurs phases afin d'examiner les normes d'exercice. L'OTSTTSO remercie les nombreux membres et intervenants qui ont pris part aux diverses étapes de cette consultation, ainsi que Anne Westhues et David Sernick qui ont conceptualisé l'exercice du travail social et des techniques de travail social et qui ont déployé des efforts pour veiller à ce que les normes d'exercice puissent s'appliquer à l'ensemble des professionnels du travail social et des techniques de travail social. Enfin, l'Ordre remercie les membres du comité des normes d'exercice pour leur diligence et leurs efforts assidus.

Rachel Birnbaum, PhD, TSI  
Présidente



Le présent Manuel des normes d'exercice s'applique à la profession de travailleur social et à celle de technicien en travail social.

## CHAMPS D'APPLICATION DE LA PROFESSION DE TRAVAILLEUR SOCIAL

Le champ d'application de la profession de **travailleur social** signifie la mesure, le diagnostic, le traitement et l'évaluation des problèmes individuels, interpersonnels et sociaux grâce à des connaissances, compétences, interventions et stratégies en travail social pour aider les particuliers, les dyades, les familles, les groupes, les organismes et les communautés à fonctionner du mieux possible sur le plan psychosocial et social, et comprend ce qui suit, sans limiter la généralité de ce qui précède :

- TS1 – La prestation de services de mesure, de diagnostic, de traitement et d'évaluation dans le cadre de la relation entre le travailleur social et le client;
- TS2 – La prestation de supervision ou de consultation à un travailleur social, à un étudiant en travail social ou à une autre personne supervisée;
- TS3 – La prestation d'un soutien social à des particuliers ou des groupes, notamment l'établissement de relations, la formation en vue de la préparation à la vie active, le soutien à l'emploi, le soutien concret, y compris nourriture et assistance financière, et des services d'information et d'aiguillage;
- TS4 – La prestation de services d'éducation à des étudiants en travail social et techniques de travail social;
- TS5 – L'élaboration, la promotion, la gestion, l'administration, la prestation et l'évaluation de programmes de services à la personne, y compris ce qui est entrepris en collaboration avec d'autres professionnels;
- TS6 – La prestation de services en vue d'organiser ou de mobiliser des membres de la communauté ou d'autres professionnels pour promouvoir le changement social;
- TS7 – La prestation de services de consultation contractuels à d'autres travailleurs sociaux ou professionnels ou organismes;
- TS8 – L'élaboration, la promotion, la mise en œuvre et l'évaluation de politiques sociales visant à améliorer les conditions sociales et l'égalité;
- TS9 – L'exécution de recherches concernant l'exercice du travail social, tel que défini aux paragraphes 1 à 8 ci-dessus; et
- TS10 – Toutes autres activités reconnues par l'Ordre.





# CHAMP D'APPLICATION DE LA PROFESSION DE TECHNICIEN EN TRAVAIL SOCIAL

Le champ d'application de la profession de **technicien en travail social** signifie la mesure, le traitement et l'évaluation des problèmes individuels, interpersonnels et sociaux grâce à des connaissances, compétences, interventions et stratégies en techniques de travail social pour aider les particuliers, les dyades, les familles, les groupes, les organismes et les communautés à fonctionner du mieux possible sur le plan social, et comprend ce qui suit, sans limiter la généralité de ce qui précède :

- TTS1 – La prestation de services de mesure, de traitement et d'évaluation dans le cadre de la relation entre le technicien en travail social et le client;
- TTS2 – La prestation de supervision ou de consultation à un technicien en travail social, à un étudiant en techniques de travail social ou à une autre personne supervisée;
- TTS3 – La prestation d'un soutien social à des particuliers ou des groupes, notamment l'établissement de relations, la formation en vue de la préparation à la vie active, le soutien à l'emploi, le soutien concret, y compris nourriture et assistance financière, et des services d'information et d'aiguillage;
- TTS4 – La prestation de services d'éducation à des étudiants en techniques de travail social;
- TTS5 – L'élaboration, la promotion, la gestion, l'administration, la prestation et l'évaluation de programmes de services à la personne, y compris ce qui est entrepris en collaboration avec d'autres professionnels;
- TTS6 – La prestation de services en vue d'organiser ou de mobiliser des membres de la communauté ou d'autres professionnels pour promouvoir le changement social;
- TTS7 – La prestation de services de consultation contractuels à d'autres techniciens en travail social ou professionnels ou organismes;
- TTS8 – L'élaboration, la promotion, la mise en œuvre et l'évaluation de politiques sociales visant à améliorer les conditions sociales et l'égalité;
- TTS9 – L'exécution de recherches concernant l'exercice des techniques de travail social, tel que défini aux paragraphes de 1 à 8 ci-dessus; et
- TTS10 – Toutes autres activités reconnues par l'Ordre.

Les principes et interprétations présentées ci-après doivent s'appliquer dans le contexte du champ d'application de chaque profession.



# PRINCIPE I : RELATIONS AVEC LES CLIENTS

Les relations de travail social et les relations de techniques de travail social, en tant qu'élément du service professionnel, représentent dans les deux cas des efforts réciproques de la part de ceux et celles qui fournissent et de ceux et celles qui utilisent les connaissances spécialisées des travailleurs sociaux ou des techniciens en travail social, selon le cas. Les clients et les membres de l'Ordre se penchent ensemble sur les problèmes sociaux, organisationnels ou personnels pertinents qui préoccupent les clients. Cette optique professionnelle repose sur l'opinion selon laquelle les clients ont le droit et la capacité de déterminer et d'atteindre leurs buts et objectifs. Les relations de travail social et les relations de techniques de travail social sont chacune fondées sur les théories des sciences sociales et de l'exercice du travail social ou des techniques de travail social, suivant le cas, et y font appel.

## Interprétation

Les clients et systèmes clients dont s'occupent les membres de l'Ordre comprennent les particuliers, les couples, les familles, les groupes, les communautés, les organismes et le gouvernement. Les principes fondamentaux qui suivent découlent de valeurs professionnelles de base. Les membres de l'Ordre se conforment à ces principes dans leurs relations avec leurs clients.

- 1.1 Les membres de l'Ordre et leurs clients travaillent ensemble à l'établissement et l'évaluation d'objectifs. Ils déterminent d'un commun accord la raison d'être de leurs relations.
  - 1.1.1 Les 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.
- 1.2 Les membres de l'Ordre étudient et clarifient les informations que leur présentent les clients, et se renseignent à ce sujet.
- 1.3 Les membres de l'Ordre respectent et favorisent l'autodétermination d'un certain nombre de manières, entre autres en agissant comme personnes-ressources 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>1</sup>
- 1.4 Bien qu'ils ne soient pas tenus d'accepter l'interprétation des problèmes que leur donnent les clients, les membres de l'Ordre montrent aux clients qu'ils acceptent le caractère unique de chacun d'entre eux.



- 1.5 Les membres de l'Ordre sont conscients de leurs valeurs, attitudes et besoins et de l'influence que cela peut avoir sur leurs relations professionnelles avec les clients.
- 1.6 Les membres de l'Ordre font la distinction entre leurs besoins et intérêts personnels et ceux de leurs clients afin de veiller, dans le cadre de leurs relations professionnelles, à placer les besoins et intérêts de leurs clients au premier plan.
- 1.7 Les membres de l'Ordre employés par des organismes restent conscients de la raison d'être, du mandat et de la fonction de leur organisme, et de la manière dont cela influe sur leurs relations professionnelles avec les clients et les restreint.

## NOTES

1. L'autodétermination peut être limitée par l'incapacité des clients à prendre des décisions positives et constructives, par la loi, par l'ordonnance de tout tribunal d'une administration compétente et par le mandat et la fonction de l'organisme.



## PRINCIPE II : COMPÉTENCE ET INTÉGRITÉ

Les membres de l'Ordre maintiennent leur compétence et intégrité dans l'exercice de leur profession et se conforment aux normes de l'Ordre énoncées dans le « Code de déontologie de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario », le « Manuel des normes d'exercice » et les règlements administratifs de l'Ordre.

### Interprétation

#### 2.1 Compétence

Les membres de l'Ordre s'engagent à poursuivre leur perfectionnement professionnel et à maintenir leur compétence dans l'exercice de leur profession.

2.1.1 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.<sup>1</sup> 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. Cependant, si le client désire poursuivre la relation professionnelle avec le membre de l'Ordre et désire que le membre lui procure le service, celui-ci peut le faire à condition :

- i) que les services qu'il procure soient fournis avec compétence en demandant par ailleurs des services de supervision, de consultation ou des services éducatifs additionnels; et
- ii) que les services n'aillent pas au-delà du champ d'application de la profession du membre.

Les recommandations de services particuliers, l'aiguillage vers d'autres professionnels ou la poursuite de la relation professionnelle sont guidés par les intérêts du client ainsi que par le jugement et les connaissances du membre de l'Ordre.

2.1.2 Les membres de l'Ordre se tiennent informés des nouveautés dans la théorie et la pratique du travail social et des techniques de travail social pertinentes aux domaines dans lesquels ils exercent leur profession. Les membres démontrent leur 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.



- 2.1.3 Les membres de l'Ordre se tiennent informés des politiques, lois, programmes et questions ayant un rapport avec la communauté, ses institutions et services dans leurs domaines d'exercice.
- 2.1.4 Les membres de l'Ordre s'assurent que les recommandations ou opinions professionnelles qu'ils font ou expriment sont adéquatement corroborées par des éléments de preuve et étayées par un ensemble crédible de connaissances professionnelles en travail social ou de connaissances professionnelles en techniques de travail social.<sup>2,3</sup>
- 2.1.5 Tout en maintenant leur compétence et en acquérant des habiletés dans l'exercice du travail social ou des techniques de travail social, les membres de l'Ordre s'engagent dans le processus d'auto-examen et d'auto-évaluation de leur pratique et cherchent à obtenir des consultations, le cas échéant.

## 2.2 Intégrité

Les membres de l'Ordre sont en situation d'autorité et de responsabilité à l'égard de tous les clients.<sup>4</sup> Cela signifie qu'ils doivent s'assurer que tous les clients sont protégés de l'abus d'un tel pouvoir pendant et après la prestation de services professionnels.

Les membres de l'Ordre établissent et maintiennent des limites claires et appropriées dans leurs relations professionnelles afin de protéger leurs clients. Les transgressions de limites comprennent l'inconduite sexuelle et autres abus de pouvoir de la part du membre. Les transgressions de limites d'ordre non sexuel peuvent comprendre des transgressions de limite sur le plan affectif, physique, social et financier. Les membres doivent s'assurer que des limites appropriées sont maintenues dans tous les aspects de leurs relations professionnelles.

- 2.2.1 Les membres de l'Ordre n'entretiennent pas de relations professionnelles qui constituent un conflit d'intérêts ni se mettent pas dans des situations où ils devraient raisonnablement savoir que le client pourrait courir un risque quelconque. Les membres de l'Ordre ne fournissent pas de services professionnels à un client si la relation présente un conflit d'intérêts pour le membre.<sup>5</sup> Les membres de l'Ordre y parviennent :
  - i) en évaluant les relations professionnelles et autres situations qui impliquent les clients ou d'anciens clients pour voir s'il existe des conflits d'intérêts potentiels et en cherchant à obtenir des consultations pour aider à identifier et traiter de tels conflits d'intérêts potentiels;
  - ii) en évitant les conflits d'intérêts ou les relations duelles avec des clients ou d'anciens clients, ou avec des étudiants, des employés et des personnes



- supervisées, qui pourraient porter atteinte au jugement professionnel des membres ou accroître le risque d'exploitation ou de préjudice pour les clients;<sup>6,7</sup> et
- iii) en déclarant le conflit d'intérêts et en prenant des mesures appropriées pour y faire face ou pour éliminer le conflit si une situation de conflit d'intérêts se présente.
- 2.2.2 Les membres de l'Ordre n'ont pas de relations sexuelles avec les clients. (Voir principe VIII, Inconduite sexuelle, en particulier les interprétations 8.6, 8.7 et 8.8 et la note 1 de ce principe.) Dans leurs autres relations professionnelles, les membres de l'Ordre n'ont pas de relations sexuelles avec quiconque lorsque ces relations, combinées aux relations professionnelles, créeraient un conflit d'intérêts. (Voir l'interprétation 8.9 du principe VIII : Inconduite sexuelle.)
- 2.2.3 Les membres de l'Ordre n'utilisent pas les renseignements obtenus dans le cadre d'une relation professionnelle ni n'utilisent leur situation d'autorité professionnelle pour contraindre, influencer abusivement, harceler, maltraiter ou exploiter un client, un ancien client, un étudiant, un stagiaire, un employé, un collègue ou quelqu'un faisant l'objet d'une recherche.
- 2.2.4 Les membres de l'Ordre ne sollicitent aucun renseignement de leurs clients ni n'en font usage pour s'attirer, directement ou indirectement, des avantages ou des biens matériels.
- 2.2.5 Lorsqu'une enquête sur une plainte est en cours ou lorsqu'une question est portée devant le comité de discipline ou le comité d'aptitude professionnelle en vue d'une audience, les membres de l'Ordre coopèrent pleinement avec toutes les politiques et procédures des comités des plaintes, de discipline et d'aptitude professionnelle, et se conduisent de manière à démontrer le respect à la fois du plaignant et de l'Ordre.<sup>8</sup>
- 2.2.6 Les membres de l'Ordre, travailleurs sociaux et techniciens en travail social, s'abstiennent de fournir des services dans les cas suivants :
- i) lorsqu'ils sont sous l'emprise de l'alcool ou de la drogue, ou
- ii) lorsqu'ils sont atteints de maladie ou autre dysfonctionnement
- et qu'ils savent ou devraient raisonnablement savoir que leurs capacités d'exercer sont altérées.
- 2.2.7 Les membres de l'Ordre ne font pas de déclarations inexactes quant à leurs qualifications professionnelles, leurs études, leur expérience ou affiliation. (Voir également le principe VI, Honoraires, et le principe VII, Publicité.)



- 2.2.8 Dans l'exercice de leur profession de travailleur social ou de technicien en travail social, les membres de l'Ordre évitent d'adopter un comportement qui pourrait raisonnablement être perçu comme jetant le discrédit sur leurs professions respectives.
- 2.2.9 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.<sup>9</sup>
- 2.2.10 S'il existe un conflit entre les normes d'exercice de l'Ordre et celles du milieu de travail d'un membre de l'Ordre, celui-ci se doit de se conformer au « Code de déontologie de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario » et au « Manuel des normes d'exercice ». <sup>10</sup>

## NOTES

1. Les énoncés des champs d'application décrivent le champ d'application des professions, mais ne limitent pas l'exécution des activités qui y sont décrites exclusivement aux travailleurs sociaux et techniciens en travail social. De tels énoncés fournissent trois types d'information : ce que fait la profession, les méthodes qu'utilise la profession, et dans quel but. Le Manuel des normes d'exercice présente un énoncé du champ d'application pour le travail social et un énoncé du champ d'application pour les techniques de travail social. Il est à noter que le champ d'application diffère d'une description d'emploi dans laquelle un employeur définit les paramètres de divers rôles et de diverses fonctions que doivent exercer les travailleurs sociaux et les techniciens en travail social qu'il emploie. Un employeur n'est pas tenu d'autoriser un travailleur social ou un technicien en travail social à accomplir toutes les activités décrites dans l'énoncé du champ d'application. Par contre, un employeur peut exiger qu'un travailleur social ou un technicien en travail social accomplisse des activités qui ne sont pas décrites dans leur champ d'application à condition que le membre de l'Ordre soit autorisé par la loi à accomplir ces activités et qu'il possède les compétences pour le faire.
2. Par « élément de preuve », on entend l'information tendant à établir des faits. Pour les membres de l'Ordre, les éléments de preuve peuvent inclure, sans s'y limiter, l'observation directe, l'information recueillie lors de séances cliniques, l'information recueillie lors de réunions professionnelles, la documentation auxiliaire, l'information tirée de documents et l'information recueillie grâce à des outils cliniques (p. ex., mesures d'évaluation diagnostique, échelles d'évaluation).
3. Chacune des expressions « ensemble de connaissances professionnelles en travail social » et « ensemble de connaissances professionnelles en techniques de travail social » se rapporte à la fois aux connaissances théoriques et pratiques. On peut accumuler un ensemble de connaissances grâce aux études, à l'expérience professionnelle, à la consultation et la supervision, au perfectionnement professionnel et à une étude de la



recherche et de la documentation pertinentes. Les connaissances professionnelles en travail social et en techniques de travail social font appel à la base de connaissances d'autres professions, dont la sociologie, la psychologie, l'anthropologie, la médecine, le droit et l'économie, ainsi qu'à leurs propres ensembles de connaissances particulières respectives.

4. Voir la discussion du terme « client » dans la Note explicative en tête des Normes d'exercice. Alors que des parties du principe II se rapportent distinctivement aux clients, aux étudiants, aux employés et aux personnes supervisées, le terme « client » se rapporte à toute personne ou tout organisme qui bénéficie des services des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social, et peut inclure les étudiants, les employés et les personnes supervisées.
5. Voir également le principe VIII : Inconduite sexuelle, interprétation 8.5.
6. Par « conflit d'intérêts », on entend une situation dans laquelle un membre a une obligation ou un intérêt personnel, financier ou une autre obligation ou intérêt professionnel qui donne lieu à une crainte raisonnable que l'obligation ou l'intérêt puisse influencer le membre dans l'exercice de ses responsabilités professionnelles. Il n'est pas nécessaire qu'il y ait une influence réelle pour qu'une situation de conflit d'intérêts existe. Il suffit qu'il y ait une crainte raisonnable qu'il puisse y avoir une telle influence.

L'une des caractéristiques d'une situation de conflit d'intérêts est qu'une personne raisonnable, informée de toutes les circonstances, aurait une crainte raisonnable (dans le sens d'attente ou d'inquiétude raisonnable) que l'intérêt pourrait influencer le membre. L'influence n'est pas nécessairement réelle mais pourrait simplement être perçue. Cependant, une simple possibilité ou un simple soupçon d'influence n'est pas suffisant pour entraîner un conflit d'intérêts. L'intérêt doit être suffisamment important pour entraîner une « crainte raisonnable » que l'intérêt personnel, financier ou autre intérêt professionnel puisse influencer le membre dans l'exercice de ses responsabilités professionnelles.

7. Par « relations duelles », on entend une situation dans laquelle un membre de l'Ordre, en plus de ses relations professionnelles, a d'autres relations avec le client, que ce soit avant, pendant ou après la prestation de services professionnels. Les relations duelles ne constituent pas nécessairement un conflit d'intérêts, cependant, lorsque des relations duelles existent, il est fort probable qu'il y ait conflit d'intérêts, que celui-ci soit réel ou perçu. Les relations autres que les relations professionnelles comprennent, entre autres, celles où le membre de l'Ordre reçoit un service d'un client, a des relations personnelles, familiales ou d'affaires avec le client, ou lorsqu'il fournit des services de thérapie à des étudiants, employés ou personnes supervisées. Les membres doivent évaluer si une relation duelle pourrait porter préjudice à leur jugement professionnel ou accroître le risque d'exploitation ou de préjudice pour les clients.
8. Les membres de l'Ordre sont conscients de l'influence qu'ils peuvent exercer sur les témoins ou plaignants dans le cadre de poursuites relatives à des plaintes, à la discipline ou à l'aptitude professionnelle.
9. Lorsque le client est compétent et capable de donner des instructions, la défense de causes devrait se faire sous sa direction.
10. Les travailleurs sociaux et techniciens en travail social doivent défendre des conditions et politiques relatives au lieu de travail qui sont conformes au Code de déontologie et Normes d'exercice de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario. Les travailleurs sociaux et techniciens en travail social feront appel à leur jugement professionnel pour déterminer la manière dont ils interviennent dans la défense de causes. Ce mode d'intervention peut consister à documenter les préoccupations et à en discuter avec les personnes chargées de la supervision ou de la direction, ou d'autres personnes clés au sein de l'organisme.





## PRINCIPE III : RESPONSABILITÉ ENVERS LES CLIENTS

Les membres de l'Ordre s'assurent que les services professionnels sont fournis de manière responsable aux personnes, groupes, communautés ou organismes qui s'adressent à eux.

### Interprétation

- 3.1 Les membres de l'Ordre 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. (Voir également principe VII, Publicité.)
- 3.2 Les membres de l'Ordre offrent des services aux clients et répondent à leurs questions, inquiétudes ou plaintes d'une manière opportune et raisonnable.
- 3.3 Les membres de l'Ordre ne cherchent pas à s'attirer les clients de leur employeur pour leur cabinet privé.<sup>1,2</sup>
- 3.4 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.<sup>3</sup>
- 3.5 Les membres de l'Ordre aident les clients éventuels à obtenir d'autres services si eux-mêmes, pour des raisons valables, ne peuvent pas fournir l'aide professionnelle demandée ou ne sont pas disposés à le faire.<sup>4,5</sup>
- 3.6 Les membres de l'Ordre informent les clients des risques prévisibles ainsi que des droits, des possibilités et des obligations qui vont de pair avec la prestation de services professionnels.
- 3.7 Dans un cas où une relation personnelle s'établit entre le membre et un client ou ancien client, c'est le membre, et non le client ou ancien client, qui assume la pleine responsabilité de démontrer que le client ou l'ancien client n'a pas été exploité, contraint ou manipulé, intentionnellement ou non.
- 3.8 Les membres de l'Ordre peuvent fournir des services ou des produits tant que la prestation de ces services ou la fourniture de ces produits est pertinente et conforme aux normes de l'Ordre. Les membres de l'Ordre ne fournissent pas un service ou produit qui, d'après ce qu'ils savent ou devraient raisonnablement savoir, n'est pas susceptible d'aider le client.



- 3.9 Les membres de l'Ordre mettent un terme aux services professionnels qu'ils offrent à leurs clients lorsque ces services ne sont plus ni nécessaires ni demandés. C'est une faute professionnelle de mettre un terme à des services professionnels qui sont nécessaires, sauf dans les cas suivants :
- i) le client exige la cessation des services
  - ii) le client se retire
  - iii) des efforts raisonnables sont déployés pour prévoir d'autres services
  - iv) on donne au client la possibilité raisonnable de trouver d'autres services, ou
  - v) la poursuite de la prestation de services porterait un grave préjudice au membre,
- et dans les circonstances décrites aux sous-alinéas i), ii), iii) ou iv), le membre fait des efforts raisonnables pour tenir une séance de cessation de services avec le client.
- 3.10 Les membres de l'Ordre qui envisagent de mettre un terme aux services ou de les interrompre avisent les clients, le plus rapidement possible, et organisent la cessation, le transfert, l'aiguillage ou la continuation des services suivant les besoins et les préférences des clients.
- 3.11 Lorsque cela est opportun, les membres de l'Ordre défendent les clients ou les informent de toute mesure prise et de ses résultats. Les membres se conforment au principe V, Confidentialité, du Manuel des normes d'exercice, lorsqu'ils fournissent des services de défense de causes.<sup>6</sup>
- 3.12 Les membres peuvent offrir des services appropriés par courtoisie, sans rémunération, dans la mesure où ces services sont conformes aux normes de l'Ordre et ne constituent pas un conflit d'intérêts.



## NOTES

1. Le terme employeur comprend également une personne ou un organisme avec laquelle ou lequel le membre passe un contrat de service indépendant.
2. Les membres de l'Ordre peuvent accepter des personnes que leur recommande leur employeur.
3. En prodiguant leurs services, les membres de l'Ordre se conforment au Code des droits de la personne de l'Ontario et à la Charte des droits et libertés.
4. Les raisons valables pour refuser d'offrir des services comprennent ce qui suit, sans s'y limiter :
  - i) acquiescer à la demande de services du client potentiel exigerait que le membre enfreigne les exigences éthiques et juridiques que comportent, entre autres, le « Code de déontologie de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario », le « Manuel des normes d'exercice », le « Code criminel du Canada », le « Code des droits de la personne de l'Ontario », et la « Charte des droits et libertés ».
  - ii) acquiescer à la demande du client potentiel exigerait que le membre aille à l'encontre de ses valeurs, croyances et traditions au point où il ne serait pas à même de prodiguer des services professionnels adéquats;
  - iii) le membre est au courant de circonstances atténuantes (p. ex. une absence prévue du bureau, de graves problèmes de santé, le déménagement du cabinet, etc.) qui l'empêcheraient de donner suite à la demande de services de la part d'un client potentiel ou qui l'empêcheraient de veiller aux intérêts primordiaux du client potentiel;
  - iv) le client potentiel ne peut pas ou ne veut pas rembourser le membre ou l'employeur du membre pour les services rendus, alors qu'un tel remboursement est à la fois approprié et requis comme condition d'offre de services;
  - v) le client potentiel a très souvent, et sans explications adéquates, annulé ou changé l'heure de l'entrevue ou de la réunion au point où le membre connaît ou pense qu'il pourrait connaître des difficultés financières et des interruptions de services; et
  - vi) le client potentiel se conduit d'une manière menaçante ou abusive au point où le membre pense que sa sécurité ou celle de quiconque avec qui il a une relation personnelle ou professionnelle serait menacée.
5. Lorsque le membre refuse d'offrir de nouveaux services à un client, il doit lui en donner les raisons.
6. Par « défense de causes », on entend « l'acte consistant à représenter ou à défendre directement les autres; dans le domaine du travail social, défendre les droits des particuliers ou des communautés grâce à l'intervention directe ou à l'habilitation. Selon le code de déontologie de la NASW, il s'agit d'une obligation fondamentale de la profession et de ses membres. » (Traduction libre) The Social Work Dictionary, 2e édition, Robert L. Barker, 1991. Cette définition s'applique tout aussi bien aux techniques de travail social.



## PRINCIPE IV :

# DOSSIER DE TRAVAIL SOCIAL ET DE TECHNIQUES DE TRAVAIL SOCIAL

L'établissement et la tenue de dossiers par les travailleurs sociaux et les techniciens en travail social constituent un élément essentiel de l'exercice de leur profession. Le processus de préparation et d'organisation des documents à verser au dossier est un moyen de comprendre le client et de planifier l'intervention des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social. L'objectif du dossier de travail social et de techniques de travail social est de documenter les services sous une forme reconnaissable afin d'assurer la continuité et la qualité du service, d'établir l'obligation de rendre des comptes et de fournir des preuves en ce qui concerne les services rendus, de permettre l'évaluation de la qualité des services, et de fournir des informations qui seront utilisées pour la recherche et l'enseignement. Les membres de l'Ordre veillent à ce que les dossiers soient à jour, exacts, contiennent des informations pertinentes au sujet des clients et soient gérés de manière à protéger la vie privée des clients conformément à toutes lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables.<sup>1,2</sup>

### Interprétation

#### 4.1 Contenu et format du dossier

- 4.1.1 Les renseignements sont consignés conformément à des normes et protocoles reconnus en matière de service et d'intervention au sein de la profession de travailleur social et de technicien en travail social, sont pertinents aux services prodigués, et sont présentés sous un format qui facilite le contrôle et l'évaluation des effets du service/de l'intervention.<sup>3</sup>
- 4.1.2 Les membres de l'Ordre ne font pas de déclarations dans le dossier ou dans les rapports basés sur le dossier, ni n'émettent ni ne signent 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.
- 4.1.3 Les membres de l'Ordre tiennent des dossiers systématiques, datés et lisibles pour chaque client ou système client qu'ils desservent.
- 4.1.4 Le dossier indique les services fournis et l'identité du fournisseur de services. Les membres utilisent la désignation « TSI », ou un des titres « Travailleur social » ou « Travailleur social inscrit », dans le cas d'un travailleur social, ou la désignation « TTSI » ou un des titres « Technicien en travail social » ou « Technicien en travail social inscrit » dans le cas d'un technicien en travail social, et satisfont à toutes les exigences énoncées dans toute loi applicable, dans les documents utilisés en rapport avec l'exercice du travail social ou des techniques du travail social, suivant le cas.<sup>3,1</sup>
- 4.1.5 Les membres de l'Ordre documentent leurs propres actions. Les membres de l'Ordre ne signent pas les dossiers ou rapports préparés par une autre personne, sauf conformément aux interprétations



4.1.5.1 ou 4.1.5.2.

4.1.5.1 Un membre de l'Ordre peut signer un dossier ou rapport préparé par une autre personne lorsque le membre de l'Ordre cosigne le dossier ou rapport avec l'auteur,

- i) à titre de superviseur de l'auteur du dossier ou du rapport; ou
- ii) à titre de signataire autorisé d'une société professionnelle, lorsque l'auteur du dossier ou du rapport est un employé, un actionnaire, un dirigeant ou un membre du conseil d'administration de la société professionnelle; ou
- iii) à titre de membre d'une équipe pluridisciplinaire ayant participé à la fourniture d'observations et de recommandations contenues dans le dossier ou rapport, lorsque l'auteur du dossier ou rapport est aussi membre de cette équipe pluridisciplinaire.

4.1.5.2 Un membre de l'Ordre peut signer un dossier ou rapport préparé par une autre personne lorsque l'auteur est dans l'impossibilité de signer le dossier ou rapport en raison de maladie, d'invalidité, d'absence ou d'une autre raison valable, à condition que :

- i) le contenu du dossier ou du rapport corresponde au champ d'application du membre;
- ii) l'auteur autorise expressément le membre à signer le dossier ou rapport au nom de l'auteur ou, si une telle autorisation n'est pas raisonnablement disponible, le membre prend des mesures pour veiller à la mise à jour et à l'exactitude des renseignements et des recommandations contenus dans le dossier ou rapport;<sup>4</sup> et
- iii) le membre indique clairement à quel titre il signe le dossier ou rapport.<sup>5</sup>

4.1.6 Les informations sont consignées au moment où survient l'événement ou le plus tôt possible par la suite.

4.1.7 Les membres de l'Ordre peuvent se servir du système de documentation par exception à condition que le système permette au dossier entier de reproduire le contenu minimum tel que cela est énoncé à la note 3.

## 4.2 Tenue des dossiers

4.2.1 Les membres de l'Ordre se conforment aux exigences concernant la conservation, le stockage, la préservation et la sécurité des dossiers telles qu'elles sont énoncées dans toutes lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables. Les membres de l'Ordre employés par un organisme acquièrent et maintiennent une connaissance approfondie des politiques de l'organisme en ce qui concerne la conservation, le stockage, la préservation et la sécurité des dossiers. Les membres de l'Ordre qui exercent à titre d'indépendants et les membres de l'Ordre chargés de l'observation des lois sur la protection de la vie privée doivent établir des politiques précises au sujet de la conservation, du stockage, de la préservation et de la sécurité des dossiers.<sup>6</sup>

4.2.2 Les membres de l'Ordre prennent les mesures nécessaires pour protéger la confidentialité et la sécurité des dossiers sur support papier, des télécopies, des dossiers électroniques et autres communications.<sup>7</sup>



- 4.2.3 Les membres de l'Ordre veillent à ce que chaque dossier de client soit stocké et conservé en lieu sûr pendant au moins sept ans à partir de la date de la dernière inscription portée au dossier ou, si le client avait moins de dix-huit ans à la date de la dernière inscription portée au dossier, pendant au moins sept ans à partir de la date à laquelle le client a eu ou aurait eu dix-huit ans. Différentes périodes de stockage pourraient être exigées par la loi. Les politiques d'un organisme qui emploie un membre ou les politiques d'un membre indépendant ou d'un membre chargé de l'observation des lois sur la protection de la vie privée pourraient définir des périodes de stockage plus longues.<sup>8</sup> De telles politiques doivent être élaborées en tenant compte du besoin potentiel de recourir au dossier à l'avenir.<sup>9</sup>
- 4.2.4 Les membres de l'Ordre qui exercent à titre d'indépendants et les membres de l'Ordre chargés de l'observation des lois sur la protection de la vie privée<sup>10</sup>, qui cessent d'exercer peuvent i) conserver les dossiers de leurs clients conformément à l'interprétation 4.2.3, ou ii) prendre des dispositions pour transférer les dossiers à un autre membre de l'Ordre ou à un membre d'une autre profession réglementée qui doit tout d'abord accepter par écrit de se conformer au Principe IV et aux Interprétations de ce Principe IV et faire tout effort raisonnable pour prévenir leurs clients de l'endroit où leurs dossiers seront conservés à l'avenir, à moins qu'ils ne soient tenus, en vertu de toutes lois sur la protection de la vie privée ou autres lois applicables, d'obtenir le consentement de leurs clients avant de procéder à un tel transfert et, dans ce cas, ils doivent obtenir le consentement de leurs clients. Les membres de l'Ordre se conforment aux exigences concernant le transfert des dossiers énoncées dans toutes lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables. Le membre de l'Ordre à qui de tels dossiers ont été transférés se conforme aux principes relatifs à la conservation, au stockage, à la préservation et la sécurité des dossiers transférés.
- 4.2.5 Les dossiers de clients peuvent être détruits après les périodes de temps écoulées telles qu'énoncées à l'interprétation 4.2.3. Les membres de l'Ordre se défont du contenu des dossiers en prenant les mesures qui s'imposent pour veiller à ce que la confidentialité de l'information ne soit pas compromise.

### 4.3 Accès à un dossier et rectification

- 4.3.1 Les membres de l'Ordre respectent les exigences concernant l'accès aux renseignements sur le client et leur rectification, y compris les renseignements personnels contenus dans un dossier, telles qu'elles sont énoncées dans les lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables.<sup>11</sup> Les membres de l'Ordre employés par un organisme acquièrent et maintiennent une connaissance des politiques de leur organisme sur l'accès aux renseignements contenus dans un dossier et leur rectification. De telles politiques s'appliquent aux demandes d'accès faites par les clients eux-mêmes. Les membres de l'Ordre qui exercent à titre d'indépendants et les membres de l'Ordre chargés de l'observation des lois sur la protection de la vie privée<sup>12</sup> établissent des politiques précises au sujet de l'accès aux renseignements contenus dans un dossier et de leur rectification.
- 4.3.2 Les membres de l'Ordre mettent leurs clients au courant de leurs politiques concernant l'accès aux renseignements contenus dans un dossier et leur rectification.



- 4.3.3 Les membres de l'Ordre fournissent aux clients ou à leurs représentants autorisés l'accès aux renseignements sur le client contenus dans le dossier conformément à toutes lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables, sauf si la loi l'interdit ou si le membre est autrement autorisé à en refuser l'accès.<sup>13</sup> En l'absence de toute loi applicable, les membres de l'Ordre fournissent au client ou à leurs représentants autorisés un accès raisonnable et supervisé à leur dossier ou à une ou des parties du dossier de leur client, suivant ce qui est raisonnable dans les circonstances. Le client a le droit de recevoir du membre de l'Ordre des explications adéquates au sujet des rapports préparés par le membre à son sujet.
- 4.3.4 Lorsque la loi interdit à un membre de donner accès aux renseignements contenus dans un dossier ou si le membre est autrement autorisé à refuser l'accès aux renseignements contenus dans un dossier, le membre de l'Ordre respecte les exigences concernant le refus de donner accès, telles qu'elles sont énoncées dans toutes lois sur la protection de la vie privée ou autres lois applicables. En l'absence de toutes lois applicables, le membre de l'Ordre informe le client de la raison pour laquelle il lui refuse l'accès et du recours possible qu'il a en cas de désaccord. Lorsque le dossier comprend des renseignements qui se rapportent à plusieurs clients, et que l'accès à un dossier pourrait aussi signifier la divulgation de renseignements au sujet d'une autre personne, le membre de l'Ordre donne accès aux renseignements qui concernent seulement la personne qui a demandé l'accès, à moins que les autres personnes n'aient donné leur consentement à la divulgation de renseignements à leur sujet.
- 4.3.5 Les membres de l'Ordre préservent l'intégrité des dossiers des clients. Lorsqu'un client est en désaccord avec l'exactitude ou l'intégralité des renseignements consignés dans un dossier et désire qu'un dossier soit modifié, le membre doit se conformer aux exigences de toutes lois sur la protection de la vie privée ou autres lois applicables en ce qui concerne la rectification du dossier. En l'absence de toutes lois applicables, lorsqu'un client est en désaccord avec l'exactitude ou l'intégralité des renseignements contenus dans un dossier et désire qu'un dossier soit modifié, le membre peut incorporer au dossier une déclaration signée par le client précisant son désaccord et la rectification du client. Le membre ne doit effacer aucune information incorrecte portée au dossier.

#### 4.4 Divulcation de renseignements contenus dans un dossier

- 4.4.1 Les membres de l'Ordre informent les clients, au début de leurs relations, des limites qui existent à la confidentialité des renseignements sur le client, y compris en ce qui concerne le dossier du client. Lorsque les clients ou leurs représentants autorisés donnent leur consentement par écrit, les membres de l'Ordre divulguent les renseignements contenus dans le dossier à des tierces parties dans un délai raisonnable. Le consentement doit préciser i) les renseignements devant être divulgués, par exemple une partie du dossier, l'intégralité du dossier ou un résumé des contacts du membre avec le client, ii) la partie ou les parties auxquelles les renseignements doivent être divulgués, et iii) la durée de la validité du consentement. Si, d'après le jugement professionnel du membre, la divulgation des renseignements du dossier à une tierce partie pourrait causer un préjudice au client, les membres de l'Ordre font des efforts raisonnables pour informer le client des conséquences possibles et cherchent à clarifier le consentement du client à une telle divulgation. Les membres peuvent divulguer des renseignements contenus dans le dossier à des tierces parties sans avoir le



- consentement du client, seulement si la divulgation est exigée ou autorisée par la loi. (Voir également les interprétations 5.3.5 et 5.3.6.)
- 4.4.2 Lorsque les membres de l'Ordre reçoivent d'une tierce partie une demande de divulgation des renseignements d'un dossier qui se rapportent à plusieurs clients, par exemple, à un couple, une famille, un groupe, un organisme communautaire, un département ministériel ou autre organisme/entreprise, les membres de l'Ordre doivent avoir le consentement de tous les clients avant de divulguer les renseignements d'un tel dossier à la tierce partie. Lorsque les membres de l'Ordre reçoivent d'un client une demande de divulgation des renseignements d'un dossier qui se rapportent à plusieurs clients, les membres de l'Ordre consentent l'accès aux renseignements qui se rapportent uniquement au client qui a fait la demande (voir l'interprétation 4.3.3) et, avant de divulguer les renseignements qui se rapportent à tout autre client, obtiennent de chacun d'entre eux le consentement à la divulgation.
- 4.4.3 Les membres de l'Ordre qui ont reçu un avis officiel ou une assignation à comparaître afin de présenter les dossiers d'un client devant un tribunal et qui estiment que la divulgation nuirait au client devraient eux-mêmes, ou par l'intermédiaire d'un avocat, défendre la non divulgation au tribunal.<sup>14</sup>
- 4.4.4 Les membres de l'Ordre respectent les exigences concernant l'utilisation ou la divulgation de renseignements à des fins de recherche ou d'enseignement, telles qu'elles sont énoncées dans toutes lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables. En l'absence de toutes lois applicables, les membres de l'Ordre peuvent permettre l'utilisation des dossiers de clients à des fins de recherche ou d'enseignement, à condition que tous renseignements identificatoires soient retirés et que l'anonymat des clients soit respecté.<sup>15</sup> (Voir également l'interprétation 5.6)
- 4.4.5 Les membres de l'Ordre ou les membres d'une autre profession réglementée à qui les dossiers de clients d'un autre membre de l'Ordre ont été transférés, se conforment aux normes susmentionnées relatives à l'accès à ces dossiers transférés et à leur divulgation.<sup>16</sup>





## NOTES

1. Les dossiers de travail social et de techniques de travail social comprennent une partie ou la totalité de ce qui suit : des rapports (écrits à la main, dactylographiés ou électroniques), des rapports périodiques, des listes de contrôle, de la correspondance, des procès-verbaux, des registres, des revues ou cahiers de rendez-vous, des films et des cassettes audio ou vidéo. Les outils ou données qu'utilise le membre de l'Ordre pour se faire une opinion professionnelle peuvent être portés au dossier, mais cela n'est pas obligatoire. De tels outils pourraient être des notes personnelles, des notes de service ou messages, des résultats de tests, des sociogrammes, des génogrammes, etc. Cependant, une fois portées au dossier, ces pièces en font partie intégrante. Si elles sont conservées séparément du dossier, le membre de l'Ordre observe les mêmes normes en ce qui concerne la confidentialité, la sécurité et la destruction que pour les dossiers de travail social et de techniques de travail social.
2. Un dossier précis :
  - a) documente avec exactitude la situation/le problème du client et ne renferme que l'information qui est appropriée et utile pour comprendre la situation et gérer le cas;
  - b) rapporte avec impartialité et objectivité les facteurs pertinents à la situation du client. Le dossier fait une nette distinction entre les observations et les opinions du membre de l'Ordre et l'information que donne le client;
  - c) est rédigé dans un langage facile à comprendre, en évitant les termes et les symboles vagues, obscurs ou ambigus;
  - d) signale les corrections;
  - e) est dépourvu de préjudice et de commentaires discriminatoires;
  - f) mentionne les sources de données.
3. L'information contenue dans le dossier de travail social et de techniques de travail social de chaque client comprend ce qui suit :
  - a) des renseignements identificatoires concernant le bénéficiaire de services (particulier, famille, couple, groupe, agence, organisme, communauté);  
Suivant la nature des services fournis, les renseignements identificatoires peuvent comprendre :
    - i) les nom, adresse, numéro de téléphone de chaque client;
    - ii) la date de naissance de chaque client;
    - iii) lorsque cela s'impose dans des situations de risque, les nom, adresse et numéro de téléphone d'une personne à contacter en cas d'urgence;
    - iv) les nom, adresse, numéro de téléphone de la principale personne-ressource ou fonction, si cela est différent de i); et
    - v) les commanditaires, les bailleurs de fonds, l'obligation de rendre des comptes.
  - b) La date, le responsable et le but de l'aiguillage vers le travailleur social ou le technicien en travail social, si pertinent, et, si cela est important, le cadre de la première rencontre professionnelle avec le client;
  - c) Le cas échéant, les éléments clés du contrat ou de l'accord de fait, à savoir : le client, les services contractés, le fournisseur de services, les honoraires, le barème des remboursements, et la durée de la prestation de services;
  - d) La durée de la prestation de services, si elle n'est pas précisée en c);
  - e) La date de la fin/résiliation du contrat, le cas échéant et, si elle est fort différente de l'information donnée en c), une explication de la divergence;
  - f) Des précisions sur le processus de travail social ou de techniques de travail social, suivant le cas :
    - i) faits que le membre a obtenus
    - ii) évaluation, diagnostic, formulation et plan
    - iii) traitement et autres interventions, p. ex., facilitation, défense de causes, transfert de compétences, élaboration de plans d'action
    - iv) résultats, examen réciproque et évaluation



- v) aiguillages par le membre
  - vi) recommandations, et
  - vii) autres services, p. ex., rapports oraux ou écrits/mémoires/analyses, études de recherche ou leurs composantes particulières, présentations/discours/ exposés, services liés à la gestion, consultations des parties concernées, et opinions professionnelles.
  - g) Consentements, décharges ou autorisations se rapportant à l'intervention ou à la communication de l'information au sujet du client;
  - h) Gestion des honoraires et frais, le cas échéant.
- 3.1 Par exemple, la Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social établit les conditions que doit remplir un membre de l'Ordre qui est titulaire d'un doctorat acquis en travail social, tel que défini au paragraphe 47.3(2) de la Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social, pour employer le titre de « docteur », une variante ou une abréviation, ou un équivalent dans une autre langue (voir aussi les notes 1 et 1.1 du Principe VII).
4. Lorsque le membre signe le dossier ou rapport avec l'autorisation expresse de l'auteur, le membre doit signer le nom de l'auteur (entre guillemets) du dossier ou rapport, suivi du nom du membre, et doit indiquer que le membre signe le dossier ou rapport au nom de l'auteur, comme suit :  
*[« nom de l'auteur »] par [nom du membre], au nom de [nom de l'auteur].*
- Lorsqu'il n'est pas raisonnablement possible d'obtenir une telle autorisation expresse, et que le membre a pris par conséquent des mesures pour garantir la mise à jour et l'exactitude des renseignements et des recommandations contenues dans le dossier ou rapport, le membre doit apposer sa propre signature au dossier ou rapport.
5. Voir note 4, ci-dessus. En signant lui-même le rapport, le membre approuve effectivement la mise à jour et l'exactitude des renseignements et des recommandations contenus dans le dossier ou rapport. Par contre, en signant le rapport au nom de l'auteur, en ayant l'autorisation expresse de l'auteur, le membre n'approuve pas la mise à jour et l'exactitude des renseignements et des recommandations contenus dans le dossier ou rapport, mais ne fait que signer au nom de l'auteur.
6. Voir à la note 3 du principe V une discussion au sujet de l'expression « Membres de l'Ordre chargés de l'observation des lois sur la protection de la vie privée ».
7. Les dossiers du client, qu'ils soient sur support papier ou électronique (p. ex. disquette), sont conservés dans un endroit qui n'est pas accessible aux personnes qui n'ont pas d'intérêt légitime aux dossiers, et où le caractère confidentiel des dossiers peut être assuré par un système de verrouillage.  
Lorsqu'il envoie des télécopies contenant des informations sur un client, le membre de l'Ordre s'assure que le document porte la mention Confidentiel et que c'est bien la personne à qui il est destiné qui le reçoit.
- Un système électronique contenant des dossiers de travail social et de techniques de travail social doit présenter les caractéristiques de sécurité suivantes :
- a) Dans le cas d'un système partagé, le membre de l'Ordre doit avoir un code d'accès privé ou un mot de passe personnel qui empêche de manière raisonnable l'accès de toute personne non autorisée;
  - b) Le système maintient une piste de vérification qui :
    - i) consigne la date et l'heure de chaque entrée d'information pour chaque client;
    - ii) indique tout changement dans l'information consignée; et
    - iii) conserve le contenu initial de l'information consignée lorsque des changements ou des mises à jour sont apportés;
  - c) Le système permet la récupération de fichiers, ou assure autrement une protection raisonnable contre les pertes, les dommages et l'inaccessibilité de l'information;
  - d) Le système permet d'obtenir une copie imprimée du dossier.
8. Voir à la note 3 du principe V une discussion au sujet de l'expression « Membres de l'Ordre chargés de l'observation des lois sur la protection de la vie privée ».
9. Il pourrait être nécessaire de conserver les dossiers pendant de plus longues périodes dans les cas d'agression sexuelle,



- d'accidents impliquant des mineurs et de situations où des litiges existent ou pourraient survenir à l'avenir.
10. Voir à la note 3 du principe V une discussion au sujet de l'expression « Membres de l'Ordre chargés de l'observation des lois sur la protection de la vie privée ».
  11. Les lois sur la protection de la vie privée, comme la loi fédérale *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* et la loi ontarienne *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, présentent des règles concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels ou de renseignements personnels sur la santé et le droit d'accès du particulier aux renseignements personnels ou aux renseignements personnels sur la santé du particulier.
  12. Voir à la note 3 du principe V une discussion au sujet de l'expression « Membres de l'Ordre chargés de l'observation des lois sur la protection de la vie privée ».
  13. Pour déterminer si une personne est un représentant autorisé ou non d'un client, il faut tenir compte de la loi pertinente et des circonstances particulières. Par exemple, en vertu de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (« LPRPS »), une personne sera autorisée ou non à exercer des pouvoirs au nom de quelqu'un d'autre suivant les circonstances : il faudra savoir si le particulier est ou non capable et âgé d'au moins seize ans, s'il est ou non décédé, si le particulier est ou non incapable sur le plan mental de prendre une décision, si le particulier est ou non un enfant de moins de seize ans, ou si une loi (provinciale ou fédérale) autorise ou non une personne à agir au nom d'une autre personne. La LPRPS prévoit des règles sur les personnes autorisées à exercer des pouvoirs au nom de quelqu'un d'autre dans chacune de ces circonstances.
  14. Les membres de l'Ordre se conforment à toutes exigences particulières concernant la divulgation d'un dossier ou d'autres renseignements conformément à une assignation, une ordonnance, une directive ou une exigence analogue précisée dans des lois, comme la Loi sur la santé mentale, la *Loi de 1994 sur les soins de santé de longue durée*, la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* et le *Code criminel*.
  15. Par « renseignements identificatoires », on entend des renseignements qui permettent d'identifier un particulier ou à l'égard desquels il est raisonnable de prévoir, dans les circonstances, qu'ils pourraient servir, seuls ou avec d'autres renseignements, à identifier un particulier.
  16. Avant qu'un membre de l'Ordre ne soit autorisé à transférer les dossiers de sa cliente ou de son client à un membre d'une autre profession réglementée, ce dernier doit tout d'abord accepter par écrit de se conformer au Principe IV et aux Interprétations de ce Principe IV. Voir Interprétation 4.2.4.



## PRINCIPE V : CONFIDENTIALITÉ

Les membres de l'Ordre respectent la vie privée de leurs clients en veillant à ce que tous les renseignements les concernant restent strictement confidentiels et en observant toutes les lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables. Les membres de l'Ordre ne divulguent de tels renseignements que lorsqu'ils y sont contraints ou autorisés par la loi, ou lorsque les clients ont consenti à la divulgation de ces renseignements.

### Interprétation

- 5.1 Les membres de l'Ordre respectent toutes les lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables.<sup>1</sup> Les membres de l'Ordre obtiennent le consentement pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation des renseignements sur le client, y compris des renseignements personnels<sup>2</sup>, sauf s'ils sont autrement autorisés ou contraints par la loi.
- 5.2 Les membres de l'Ordre employés par un organisme acquièrent et maintiennent une connaissance approfondie des politiques et procédures de l'organisme concernant la gestion des renseignements sur les clients, notamment :
- quand, comment et pourquoi l'organisme recueille, utilise, modifie, divulgue, conserve ou élimine systématiquement des renseignements;
  - les précautions et pratiques administratives, techniques et physiques que prend l'organisme au sujet des renseignements;
  - comment un particulier peut obtenir l'accès à un dossier de renseignements sur lui-même ou en exiger une rectification; et
  - comment déposer une plainte au sujet de la manière dont un organisme se conforme à ses politiques et procédures.

Les membres de l'Ordre qui exercent à titre d'indépendants et les membres de l'Ordre chargés de l'observation des lois sur la protection de la vie privée<sup>3</sup> établissent des politiques et procédures précises concernant la gestion des renseignements sur les clients, y compris les questions mentionnées aux alinéas a), b), c) et d) ci-dessus, et font en sorte que ces politiques et procédures soient rapidement et facilement utilisables conformément à toutes lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables.

- 5.3 Les membres de l'Ordre ne divulguent pas les renseignements concernant les clients ou les renseignements qu'ils ont reçus d'eux, sous réserve des exceptions contenues dans l'interprétation suivante.
- 5.3.1 Lorsque les membres de l'Ordre travaillent pour une agence ou un organisme, les normes de confidentialité de l'Ordre peuvent entrer en conflit avec les politiques et procédures de



- l'organisme relatives à la confidentialité. En cas de conflit, les normes de l'Ordre prévalent.<sup>4</sup>
- 5.3.2 Lorsque la conduite, la compétence ou la capacité professionnelle d'un membre de l'Ordre est mise en question dans le cadre d'un examen, d'une enquête ou d'une instance en vertu de la Loi, le membre et, lorsque le membre exerce au nom d'une société professionnelle, la société professionnelle peuvent divulguer, sans l'autorisation du client, des renseignements concernant un client ou communiqués par un client qui sont raisonnablement requis par le membre ou l'Ordre ou, le cas échéant, la société professionnelle, aux fins de l'examen, de l'enquête ou de l'instance. Les membres de l'Ordre et les sociétés professionnelles ne divulguent pas plus de renseignements qu'il n'est raisonnablement nécessaire.
- 5.3.3 Lorsque la divulgation est exigée ou permise par la loi ou une ordonnance d'un tribunal, les membres de l'Ordre ne divulguent pas plus de renseignements qu'il n'est nécessaire ou permis.
- 5.3.4 Les membres de l'Ordre qui souhaitent avoir recours à une agence de recouvrement ou à une instance judiciaire pour percevoir des honoraires impayés ne peuvent révéler, dans le cadre de l'instance judiciaire, que le nom du client, le contrat de service, les relevés de compte et tout registre lié à la facturation. Les membres de l'Ordre ne divulguent pas plus de renseignements qu'il n'est raisonnablement nécessaire. (Voir également l'interprétation 6.1.3.)
- 5.3.5 Lorsqu'il est nécessaire d'avoir un consentement à la divulgation de renseignements, les membres de l'Ordre font des efforts raisonnables pour informer les clients des paramètres des renseignements devant être divulgués et les prévenir des conséquences possibles d'une telle divulgation.<sup>5</sup>
- 5.3.6 Les membres de l'Ordre ne révèlent ni l'identité d'une personne les ayant consultés ou ayant retenu leurs services, ni les renseignements la concernant, à moins que la personne y consente. La divulgation sans consentement est justifiée si le membre de l'Ordre y est contraint ou autorisé par la loi.<sup>6</sup> (Voir également l'interprétation 4.4.1.)
- 5.3.7 En pratique clinique, les membres de l'Ordre demandent aux clients de remplir et de signer des formulaires de consentement avant de divulguer des renseignements lorsque le consentement est nécessaire. Un formulaire de consentement distinct doit être rempli pour chaque autorisation relative à la divulgation de renseignements concernant un client. En cas d'urgence, un consentement verbal du client peut constituer une autorisation appropriée. Le membre doit consigner le fait que ce consentement a été obtenu.
- 5.3.8 Les membres de l'Ordre font des efforts raisonnables pour veiller à ce que les renseignements divulgués soient pertinents et aient rapport aux services professionnels pour lesquels les clients se sont adressés à eux et ils prennent des mesures raisonnables



pour veiller à ce que les renseignements soient aussi exacts, complets et à jour que nécessaire, compte tenu des fins auxquelles ils les utilisent, ou ils énoncent clairement les limites, le cas échéant, de l'exactitude, de l'intégralité ou de la mise à jour des renseignements.

- 5.4 Les membres de l'Ordre informent les clients, dès le début de leurs relations professionnelles, des limites de la confidentialité des renseignements. En pratique clinique par exemple, lorsque les services de travailleurs sociaux ou de techniciens en travail social sont fournis dans le contexte d'une supervision ou d'équipes professionnelles pluridisciplinaires, les membres de l'Ordre expliquent aux clients la nécessité de partager les renseignements pertinents avec les superviseurs, les professionnels et les para-professionnels connexes, le personnel de soutien administratif, les étudiants en travail social et en techniques de travail social, les bénévoles et les organismes d'accréditation appropriés. Les membres de l'Ordre respectent le droit de leurs clients de refuser ou de retirer le consentement à la divulgation des renseignements les concernant ou d'y imposer des conditions.<sup>7</sup> (Voir également le principe IV, Dossier de travail social et de techniques de travail social.)
- 5.5 Les membres de l'Ordre en pratique non clinique indirecte font la distinction entre l'information publique et privée concernant leurs clients. L'information publique, telle qu'elle est définie ci-dessous, peut être divulguée dans les circonstances appropriées.
- 5.5.1 L'« information publique » est toute information à propos des clients ou de leurs activités qui est facilement accessible au grand public et dont la divulgation ne pourrait pas nuire au client. L'« information publique » ne comprend pas les renseignements personnels au sujet d'un particulier. En cas de doute, le membre de l'Ordre obtient le consentement du client ou d'un représentant dûment autorisé avant d'utiliser ou de divulguer de tels renseignements.<sup>8</sup>
- 5.5.2 Lorsqu'il travaille avec des groupes communautaires, des organismes gouvernementaux et d'autres organismes, le membre de l'Ordre ne révèle aucune information concernant la vie privée, la personnalité et le comportement des personnes concernées.
- 5.5.3 Le membre de l'Ordre maintient également la confidentialité de tous autres renseignements sensibles à propos de ces clients, y compris de tout matériel touchant aux ressources humaines, aux finances, à la gestion, aux stratégies ou tout matériel controversé sur le plan politique, dont la divulgation pourrait causer un préjudice au client.
- 5.6 Les membres de l'Ordre obtiennent le consentement des clients avant de photographier, d'enregistrer leurs activités sur bandes audio ou vidéo, ou avant d'autoriser des tierces parties à observer les activités des clients.<sup>9</sup> Les membres de l'Ordre respectent les exigences concernant l'utilisation ou la divulgation de renseignements aux fins de recherche ou d'enseignement telles qu'énoncées dans toutes lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables. En l'absence de lois applicables, lorsque des cas sont présentés à des fins de recherche, d'enseignement ou de publication, la vie privée du client doit être protégée en modifiant et en dissimulant les renseignements identificatoires. (Voir également l'interprétation 4.4.4.)



- 5.7 Les membres de l'Ordre peuvent se servir de l'information publique ou de renseignements non identificatoires à des fins de recherche, d'enseignement et de publication.
- 5.8 Les membres de l'Ordre sont conscients de la distinction entre consultation et supervision en ce qui concerne le partage d'informations sur les clients. En consultation, les clients ne sont pas identifiés.

## NOTES

1. Les lois sur la protection de la vie privée comprennent la loi fédérale *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, la loi fédérale *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*.
2. Par « renseignements personnels », on entend des renseignements au sujet d'une personne identifiable, y compris les renseignements personnels sur la santé.
3. Les membres de l'Ordre chargés de l'observation des lois sur la protection de la vie privée comprennent les membres de l'Ordre qui sont des « praticiens de la santé » (au sens de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*) et qui sont employés ou dont les services sont retenus par des personnes qui ne sont pas des « dépositaires de renseignements sur la santé » (au sens de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*). Cela comprend par exemple les travailleurs sociaux ou les techniciens en travail social qui fournissent des soins de santé dans le cadre de leurs fonctions et sont employés par des sociétés d'aide à l'enfance, les travailleurs sociaux ou techniciens en travail social qui fournissent des soins de santé dans le cadre de leurs fonctions et sont employés par un fournisseur de logements avec services de soutien, et les travailleurs sociaux ou techniciens en travail social qui fournissent des soins de santé dans le cadre de leurs fonctions et sont employés par des organismes gouvernementaux pour fournir des services dans les établissements correctionnels ou établissements de justice pour les jeunes.
4. Voir le « Code de déontologie de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario », « Le travailleur social ou technicien en travail social considère l'intérêt du client comme son obligation professionnelle fondamentale. »
5. En pratique clinique, le membre de l'Ordre fait des efforts raisonnables pour fournir au minimum les renseignements suivants au client :
  - a) qui désire obtenir les renseignements (nom, titre, employeur et adresse);
  - b) la raison de la demande;
  - c) comment la partie qui reçoit les renseignements prévoit-elle s'en servir;
  - d) est-ce que la partie qui reçoit les renseignements peut les transmettre à une autre tierce partie sans le consentement du client;
  - e) les renseignements exacts qui seront divulgués;
  - f) les répercussions du fait de donner ou de refuser son consentement à la divulgation;
  - g) la date d'expiration du consentement;
  - h) comment révoquer le consentement.

Pour plus d'informations, voir Steven Shardlow, « The Boundaries of Client-Worker Relationship » dans Richard Hugman et David Smith, eds., *Ethical Issues in Social Work* (London et New York: Routledge, 1995) p. 66.



6. Par exemple, la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé (« LPRPS ») fournit un certain nombre de circonstances dans lesquelles une personne qui est un « dépositaire de renseignements sur la santé » (au sens de la LPRPS) peut divulguer des renseignements personnels sur la santé sans consentement. Ces circonstances comprennent la divulgation à l'Ordre aux fins de l'administration ou de la mise en œuvre de la Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social et la divulgation au tuteur et curateur public ou à une société d'aide à l'enfance pour que ces organismes puissent s'acquitter de leurs fonctions aux termes de la loi.
7. Les membres de l'Ordre prévoient les circonstances dans lesquelles la confidentialité peut être limitée. Une franche discussion sur ces limites et les termes du contrat en matière de confidentialité devrait avoir lieu avec l'équipe, le groupe ou la communauté. Les clients particuliers devraient cependant être conscients du fait que si un membre du groupe porte atteinte à la confidentialité, il se pourrait qu'ils n'aient aucun recours légal.
8. Par exemple, dans une pratique non clinique indirecte, les membres de l'Ordre devraient obtenir le consentement du client avant :
  - a) de publier des rapports au sujet de leur travail avec le client;
  - b) de mentionner leur travail avec le client dans leur publicité;
  - c) de parler aux médias, bailleurs de fonds, éventuels bailleurs de fonds et autres particuliers/groupes au sujet de l'organisme; et
  - d) de faire venir des invités, des observateurs ou des médias à des réunions avec le client.
9. Des exceptions peuvent être permises par la loi, par exemple dans les cas d'enquêtes sur les mauvais traitements d'enfants.





## PRINCIPE VI : HONORAIRES

Lorsqu'ils établissent ou administrent les barèmes d'honoraires pour les services rendus, les membres de l'Ordre informent pleinement les clients de tous les honoraires, frais et procédures de recouvrement.

### Interprétation

- 6.1 Les membres de l'Ordre ne facturent ni n'acceptent aucun honoraire qui n'a pas été expliqué en détail au préalable.
  - 6.1.1 Les membres de l'Ordre donnent 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, afin que les clients disposent de tous les renseignements nécessaires pour décider s'ils vont ou non avoir recours aux services du membre en question.<sup>1</sup>
  - 6.1.2 Les membres de l'Ordre discutent du contrat de service avec les clients et le renégocient s'ils prévoient des changements dans le barème d'honoraires.
  - 6.1.3 Les membres de l'Ordre s'assurent que les barèmes d'honoraires décrivent clairement les procédures de facturation, les pénalités raisonnables en cas de rendez-vous manqués ou annulés ou de retard de paiement, le recours à des organismes de recouvrement ou à des instances judiciaires pour percevoir des honoraires impayés et les paiements d'honoraires par une tierce partie.<sup>2</sup> (Voir également l'interprétation 5.3.4.)
  - 6.1.4 Les membres de l'Ordre peuvent réduire les honoraires, retarder leur recouvrement, ou même y renoncer, si les clients connaissent des difficultés financières, ou ils peuvent référer les clients à d'autres organismes appropriés afin qu'ils ne soient pas privés de services professionnels de travailleurs sociaux ou de techniciens en travail social.<sup>3,4</sup>
  - 6.1.5 Les membres de l'Ordre ne facturent pas des honoraires en fonction des avantages matériels ou financiers dont pourraient bénéficier les clients à la suite des services rendus, ni ne demandent des honoraires qui sont excessifs par rapport au service fourni.
  - 6.1.6 Les membres de l'Ordre n'acceptent ni ne donnent de commissions, de rabais, d'honoraires, d'autres avantages ni quoi que ce soit de valeur, pour avoir recommandé un client à une autre personne ou avoir accepté un client qui leur avait été recommandé.



- 6.1.7 Au moment de signer un contrat avec un client, les membres de l'Ordre cherchent à conclure une entente, de préférence par écrit, relative aux dispositions figurant aux interprétations de 6.1.1 à 6.1.5 inclusivement.

## NOTES

1. Ces frais peuvent être fondés sur des facteurs comme le temps et les efforts requis et consacrés au travail, la complexité de la question et le recours à des compétences, connaissances ou services particuliers.
2. Les intérêts sur les paiements en retard devraient être exprimés selon un taux annualisé.
3. Les membres de l'Ordre qui acceptent le troc comme système de paiement doivent être conscients des conflits d'intérêts et des problèmes fiscaux que ce style de paiement pourrait entraîner. Les membres de l'Ordre doivent éviter ce mode de paiement lorsqu'il constitue un conflit d'intérêts.
4. Les membres de l'Ordre ne devraient pas réduire leurs honoraires à moins que la politique de l'organisme qui les emploie ne l'exige. Les membres de l'Ordre peuvent exiger que leurs clients les informent immédiatement de toutes circonstances pouvant intervenir dans le paiement normal des honoraires.



## PRINCIPE VII : PUBLICITÉ

La publicité vise à renseigner le public sur les services des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social. Les membres de l'Ordre veillent à ce que leurs annonces publicitaires soient conformes aux normes et à l'éthique des professions de travailleur social et de technicien en travail social.

### Interprétation

- 7.1 Les membres de l'Ordre peuvent faire connaître leurs services par le biais de déclarations publiques, d'annonces publicitaires, de publicités dans les médias et d'activités promotionnelles, à condition que ces informations:
- 7.1.1 ne soient ni mensongères ni trompeuses, et que toute information concrète puisse être vérifiée;
  - 7.1.2 ne jettent le discrédit ni sur les professions en question ni sur l'Ordre;
  - 7.1.3 ne comparent pas les services avec ceux d'autres membres de l'Ordre;
  - 7.1.4 ne comportent aucun parrainage ni aucun témoignage;
  - 7.1.5 n'affichent aucune affiliation à un organisme ou à une association d'une manière qui laisse entendre à tort le parrainage ou l'accréditation d'un tel organisme;
  - 7.1.6 ne prétendent pas offrir des avantages uniques ou spéciaux non confirmés par une attestation professionnelle ou scientifique; et
  - 7.1.7 soient conformes aux normes de bon goût et de discrétion.
- 7.2 Les membres de l'Ordre peuvent faire connaître leurs honoraires à condition que ceux-ci se rapportent clairement aux services proposés et comprennent la divulgation des limites possibles, des incertitudes ou des circonstances dans lesquelles des honoraires supplémentaires peuvent être facturés. (Voir aussi le principe VI, Honoraires.)
- 7.3 Le niveau d'études, la formation et l'expérience des membres de l'Ordre, ainsi que leurs domaines de compétence, leurs affiliations professionnelles et les services qu'ils offrent sont décrits de façon honnête et exacte.<sup>1, 1.1, 1.2, 2</sup>

Les membres de l'Ordre ne peuvent se dire spécialistes dans certains domaines d'exercice que s'ils peuvent fournir la preuve qu'ils ont reçu une formation spécialisée, acquis une solide expérience ou fait des études approfondies dans un domaine particulier;



- 7.3.2 Les membres de l'Ordre ne font pas de déclarations fausses, trompeuses ou exagérées quant à leur efficacité en termes de réalisations passées ou prévues en ce qui concerne leurs clients, leurs travaux de recherche ou leurs contributions à la société.
- 7.3.3 Les membres de l'Ordre corrigent, dans la mesure du possible, les informations et déclarations fausses, trompeuses ou inexactes faites par d'autres au sujet des qualifications ou de services de membres de l'Ordre.
- 7.4 Les membres de l'Ordre ne sollicitent pas des clients éventuels en les induisant en erreur, en ayant recours à des moyens qui portent préjudice à leurs collègues membres ou qui discréditent les professions de travailleur social ou de technicien en travail social.

## NOTES

1. Les choix suivants sont des formes acceptables de titre professionnel personnel pour les cartes professionnelles, le papier à en-tête, les formulaires, les listes de numéros de téléphone d'affaires, les annuaires, les panneaux et l'identification des bureaux d'affaires, etc. :
  - a) Les membres de l'Ordre qui sont travailleurs sociaux s'identifient en utilisant la désignation « TSI », ou l'un des titres « Travailleur social » ou « Travailleur social inscrit » après leur nom. Les membres de l'Ordre qui sont techniciens en travail social s'identifient en utilisant la désignation « TTSI », ou l'un des titres « Technicien en travail social » ou « Technicien en travail social inscrit » après leur nom. Les membres de l'Ordre peuvent ajouter une ligne décrivant leur domaine de spécialisation ou de pratique limitée; ou
  - b) La désignation « TSI », ou les titres de « Travailleur social » ou de « Travailleur social inscrit » dans le cas d'un travailleur social, ou la désignation « TTSI », ou les titres de « Technicien en travail social » ou de « Technicien en travail social inscrit » dans le cas d'un technicien en travail social, à la suite du diplôme universitaire ou collégial le plus élevé;
    - b.1) Lorsqu'un membre de l'Ordre est titulaire d'un certificat d'inscription de la catégorie de membre inactif aux termes du Règlement sur l'inscription (Règlement de l'Ontario 383/00), le membre doit utiliser « inactif » en français ou « inactive » en anglais immédiatement après « TSI », « Travailleur social » ou « Travailleur social inscrit », dans le cas d'un travailleur social, au après « TTSI », « Technicien en travail social » ou « Technicien en travail social inscrit », dans le cas d'un technicien en travail social, et le membre ne doit exercer ni le travail social, ni les techniques de travail social, suivant le cas, en Ontario.
    - b.2) Lorsqu'un membre de l'Ordre est titulaire d'un certificat d'inscription de la catégorie de membre à la retraite aux termes du Règlement sur l'inscription (Règlement de l'Ontario 383/00), le membre doit utiliser « retraité » en français ou « retired » en anglais immédiatement après « TSI », « Travailleur social » ou « Travailleur social inscrit », dans le cas d'un travailleur social, au après « TTSI », « Technicien en travail social » ou « Technicien en travail social inscrit », dans le cas d'un technicien en travail social, et le membre ne doit exercer ni le travail social, ni les techniques de travail social, suivant le cas, en Ontario.



- b.3) Un membre de l'Ordre qui est autorisé à accomplir l'acte autorisé de psychothérapie peut utiliser le titre de « psychothérapeute », à condition d'indiquer son nom au complet, suivis immédiatement d'au moins une des appellations suivantes puis du titre « psychothérapeute » :
- i) TSI, dans le cas d'une travailleuse sociale ou d'un travailleur social, et TTSI, dans le cas d'une technicienne ou d'un technicien en travail social, ainsi que le nom de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario; ou
  - ii) travailleuse sociale/travailleur social, ou travailleuse sociale inscrite/travailleur social inscrit; ou
  - iii) technicienne en travail social/technicien en travail social, ou technicienne en travail social inscrite/technicien en travail social inscrit.
- c) Lorsqu'un membre de l'Ordre est titulaire d'un doctorat acquis en travail social, tel que défini au paragraphe 47.3(2) de la Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social, le membre a le choix d'utiliser l'une des options i) ou ii) suivantes mais ne peut pas utiliser les deux :
- i) Le diplôme en plus de la désignation ou du titre peut être ajouté dans le cas des alinéas a) ou b); ou
  - ii) Le titre de « Docteur » ou « Dr », comme préfixe, à condition qu'il soit suivi du nom entier du membre, et immédiatement suivi des inscriptions A), B) ou C) suivantes :
    - (A) Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario et TSI dans le cas d'un travailleur social, ou TTSI dans le cas d'un technicien en travail social.
    - (B) travailleur social ou travailleur social inscrit, ou
    - (C) technicien en travail social ou technicien en travail social inscrit; ou
- c.1) Lorsqu'un membre de l'Ordre n'est pas titulaire d'un doctorat acquis en travail social, tel que défini au paragraphe 47.3(2) de la Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social mais est titulaire d'un doctorat, le membre a le choix d'utiliser l'une des options i) ou ii) suivantes mais ne peut pas utiliser les deux :
- i) le diplôme en plus de la désignation ou du titre peut être ajouté dans le cas des alinéas a) ou b); ou
  - ii) le titre de « docteur » ou « Dr », comme préfixe, en plus de la désignation ou du titre des alinéas a) ou b),
- mais le membre ne peut pas utiliser le titre de « Docteur », une variante ou abréviation ou un équivalent dans une autre langue lorsque qu'il fournit ou offre de fournir des soins de santé à des particuliers en Ontario; ou
- d) Lorsque le membre de l'Ordre est consultant ou conseiller dans le secteur public ou privé, l'expression « consultant en ... » ou « conseiller en ... », lorsqu'elle apparaît dans de la documentation professionnelle, n'est utilisée qu'en rapport avec une telle fonction et vient s'ajouter à la désignation dont il est question aux alinéas a) ou b); et
- e) Lorsque le membre de l'Ordre est un employé du secteur public ou privé, une telle affiliation comportant une mention exacte et appropriée du rang, du titre et de la nature de la fonction, peut figurer sur une carte professionnelle et être utilisée uniquement en rapport avec un tel emploi en plus de la désignation dont il est question aux alinéas a) ou b).
- 1.1 Un membre de l'Ordre qui est autorisé à accomplir l'acte autorisé de psychothérapie peut utiliser le titre de « psychothérapeute » si le membre se conforme aux conditions stipulées à l'article 47.2 de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*.

Les membres sont invités à consulter les « Lignes directrices de la pratique pour accomplir l'acte autorisé de psychothérapie » de l'Ordre. Le but des normes d'exercice est, entre autres, d'aider les membres à établir quels facteurs ils devraient prendre en considération afin de déterminer s'ils sont compétents pour accomplir l'acte autorisé de psychothérapie.



- 1.2 Par « Doctorat acquis », on entend un doctorat en travail social qui est délivré par les établissements d'enseignement postsecondaire suivants :
- a) les établissements qui y sont autorisés en Ontario par une loi de l'Assemblée, y compris les personnes qui y sont autorisées sur consentement du ministre de la Formation et des Collèges et Universités en vertu de la Loi de 2000 favorisant le choix et l'excellence au niveau postsecondaire;
  - b) les établissements qui sont situés dans une province ou un territoire canadien autre que l'Ontario, si l'Ordre juge le doctorat équivalent à celui visé à l'alinéa a); ou
  - c) les établissements qui sont situés dans un pays autre que le Canada, si l'Ordre juge le doctorat équivalent à celui visé à l'alinéa a). (Paragraphe 47.3(2) de la Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social.)

Les membres peuvent se reporter à la « Politique de l'Ordre concernant les doctorats acquis en travail social aux termes du paragraphe 47.3(2) de la Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social ». Cette politique décrit les critères que l'Ordre utilise pour déterminer si un membre est titulaire d'un doctorat acquis en travail social, tel que défini au paragraphe 47.3(2) de la Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social.

2. Les membres de l'Ordre qui exercent la profession de travailleur social ou de technicien en travail social par l'intermédiaire d'une entreprise, d'une société de personnes ou d'une société professionnelle peuvent utiliser l'une des possibilités suivantes applicables selon le cas :
- a) une liste de noms des associés de l'entreprise, où les membres de l'Ordre sont désignés conformément à la note 1;
  - b) la raison sociale de la société de personnes comportant :
    - i) les noms de famille ou les noms au complet d'au moins deux associés véritables; ou
    - ii) lorsqu'il y a au moins trois associés véritables, les noms de famille ou noms au complet peuvent être utilisés avec l'expression « et associé » ou « et associés », selon le cas;
  - c) la raison sociale de la société de personnes tel qu'il est indiqué ci-dessus avec une liste de noms des membres de l'Ordre et des titres professionnels acceptables (voir note 1);
  - d) lorsqu'il s'agit d'une société non constituée, l'appellation commerciale, ainsi qu'une liste de noms des membres de l'Ordre et des titres professionnels acceptables (voir note 1);
  - e) lorsqu'il s'agit d'une société professionnelle, la dénomination sociale de la société professionnelle;
  - f) lorsqu'il s'agit d'une société professionnelle, la dénomination sociale de la société professionnelle ainsi qu'une liste de noms des membres de l'Ordre qui sont actionnaires et de leurs titres professionnels acceptables (voir note 1);
  - g) lorsqu'une société professionnelle a un nom de pratique autre que sa dénomination sociale, le nom de la pratique ainsi que la dénomination sociale de la société professionnelle; et
  - h) lorsqu'une société professionnelle a un nom de pratique autre que sa dénomination sociale, le nom de la pratique ainsi que la dénomination sociale de la société professionnelle, et une liste de noms de membres individuels de l'Ordre qui sont actionnaires et de leurs titres professionnels acceptables (voir note 1).



## PRINCIPE VIII : INCONDUITE SEXUELLE

L'influence de la relation professionnelle sur les clients est profonde et peut durer longtemps après que la relation aura pris fin. Les membres de l'Ordre sont conscients que la relation professionnelle peut donner lieu à des conflits d'intérêts et à un traitement abusif des clients. Le fait qu'un membre de l'Ordre adopte un comportement de nature sexuelle envers un client représente un cas d'abus de pouvoir dans le cadre d'une relation professionnelle. Les membres de l'Ordre n'adoptent pas de comportement de nature sexuelle avec leurs clients.

### Interprétation

- 8.1 Les membres de l'Ordre sont exclusivement responsables de s'assurer qu'il n'y a pas d'inconduite sexuelle.
- 8.2 Les membres de l'Ordre n'adoptent aucun des comportements suivants avec leurs clients :
  - 8.2.1 Rapports sexuels ou autre forme de relations sexuelles physiques entre le membre et le client;<sup>1</sup>
  - 8.2.2 Attouchements, de nature sexuelle, du client par le membre;<sup>2</sup> et
  - 8.2.3 Comportement ou remarques de nature sexuelle du membre envers le client, autres qu'un comportement ou des remarques de nature clinique appropriés au service fourni.<sup>3</sup>
- 8.3 Si un membre de l'Ordre ressent une attirance sexuelle envers un client qui pourrait, de l'avis du membre, mettre le client en danger, le membre doit chercher à obtenir des services de consultation/supervision et établir un plan approprié.<sup>4</sup>
- 8.4 Si le client adopte un comportement de nature sexuelle, le membre doit lui signifier clairement que ce comportement est incorrect en raison de la relation professionnelle.
  - 8.4.1 Si un client fait des avances à un membre de l'Ordre ou cherche à le séduire et que son comportement perturbe la prestation de services professionnels, le membre de l'Ordre peut choisir de mettre fin à la relation et offrir au client de l'aider à chercher d'autres services.
- 8.5 Les membres de l'Ordre ne fournissent pas de services cliniques à des personnes avec lesquelles ils ont eu une relation de nature sexuelle par le passé.
- 8.6 Les relations sexuelles entre les membres de l'Ordre et les clients au moment de l'aiguillage, de l'évaluation, du counseling, de la psychothérapie (notamment des services de psychothérapie ou l'acte autorisé de psychothérapie), ou d'autres services professionnels, sont interdites. Dans le



- cadre d'autres relations professionnelles, les membres de l'Ordre n'ont pas de relations sexuelles avec quiconque, lorsque ces relations, combinées à la relation professionnelle, créeraient un conflit d'intérêts.<sup>5</sup>
- 8.7 Les relations sexuelles entre les membres de l'Ordre et les clients à qui les membres ont fourni des services de psychothérapie ou de counseling, ou pour qui les membres ont accompli l'acte autorisé de psychothérapie, sont interdites en tout temps après la fin de la relation professionnelle.<sup>6,7</sup>
- 8.8 Les relations sexuelles entre les membres de l'Ordre et les clients à qui les membres ont fourni des services de travail social ou des services de techniques de travail social, autres que des services de psychothérapie ou de counseling ou accompli l'acte autorisé de la psychothérapie, sont interdites pendant une période d'un (1) an après la fin de la relation professionnelle.<sup>6,7,8</sup>
- 8.9 Les membres de l'Ordre n'ont pas de relations sexuelles avec des membres de la famille de clients ou d'autres personnes avec lesquelles les clients maintiennent des liens personnels étroits, si cela présente un risque d'exploitation ou de préjudice potentiel pour le client, ou si de telles activités devaient compromettre les limites professionnelles appropriées entre lui et le client.

## NOTES

1. Les relations sexuelles physiques, que le client en prenne ou non l'initiative, comprennent, sans s'y limiter, les baisers de nature sexuelle, les caresses des seins ou des parties génitales, le contact génital, et les rapports sexuels.
2. Un attouchement est défini comme un contact physique de nature sexuelle. Cela consiste entre autres à serrer, tenir quelqu'un dans ses bras, étreindre, cajoler, caresser, se frotter contre quelqu'un, ou toute autre forme de contact qui n'a pas lieu d'être au cours du processus d'aide.
3. Les comportements ou remarques de nature sexuelle comprennent, sans s'y limiter, les comportements ou remarques de nature amoureuse, romantique, séductrice et sexuelle. Cela peut consister à : exprimer des sentiments amoureux ou romantiques, p. ex., dire qu'on « est en amour »; proposer un rendez-vous amoureux; offrir un cadeau non approprié; organiser des séances à l'extérieur qui n'ont pas lieu d'être, p.ex. au restaurant, chez le client ou chez le membre, ou en dehors des heures de bureau; faire des commentaires déplacés sur le physique ou les vêtements du client; demander des détails sur les antécédents ou préférences sexuels du client, qui n'ont aucun rapport avec le service fourni; en ce qui concerne le membre, orienter la conversation sur les problèmes, préférences ou fantasmes sexuels du membre de l'Ordre; porter des vêtements ou des accessoires suggestifs; exposer des revues pornographiques ou autre matériel choquant et faire des plaisanteries ou des remarques à connotation sexuelle ou avilissantes du point de vue sexuel.  
  
Les comportements ou les remarques de nature sexuelle ne comprennent pas les comportements ou les remarques de nature sexuelle qui conviennent au service fourni.
4. Dans de tels cas, il est préférable que le membre de l'Ordre réfère le client à un autre professionnel et mette fin à la relation le plus tôt possible, dans l'intérêt du client.
5. Voir principe II, interprétation 2.2.





6. Par « services de psychothérapie », on entend toute forme de traitement en raison de difficultés affectives ou psychosociales, d'inadaptations comportementales ou de tout autre problème que l'on présume être de nature affective, traitement au cours duquel un membre de l'Ordre établit une relation professionnelle avec un client dans le but de promouvoir la croissance et le développement personnels positifs du client. La Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées (la « LPSR ») définit l'acte autorisé de psychothérapie, lequel peut faire partie des « services de psychothérapie » ou les chevaucher, comme suit : « Traiter, au moyen d'une technique de psychothérapie appliquée dans le cadre d'une relation thérapeutique, un désordre grave dont souffre un particulier sur les plans de la pensée, de la cognition, de l'humeur, de la régulation affective, de la perception ou de la mémoire et qui est susceptible de porter gravement atteinte à son jugement, à son intuition, à son comportement, à sa capacité de communiquer ou à son fonctionnement social ».
7. Par « services de counseling », on entend des services fournis dans le contexte d'une relation professionnelle dans le but d'aider les clients à faire face à des problèmes dans leur vie, en entreprenant des activités consistant à aider les clients à trouver des solutions et à faire des choix en étudiant les options, en identifiant leurs points forts et leurs besoins, en localisant des informations et en fournissant des ressources, et en encourageant une variété de stratégies d'adaptation, mais cela ne comprend pas les services de psychothérapie ou l'acte autorisé de psychothérapie.
8. Les membres doivent remarquer qu'en plus du principe VIII, d'autres dispositions des Normes d'exercice de l'Ordre s'appliquent également aux relations sexuelles entre les membres de l'Ordre et les clients ou anciens clients. Par exemple, même après l'expiration de la période d'un an dont il est question à l'interprétation 8.8 (relations sexuelles avec d'anciens clients à qui les membres ont fourni des services de travail social ou de techniques de travail social, autres que des services de psychothérapie ou de counseling, ou l'exécution de l'acte autorisé de psychothérapie), les relations sexuelles entre un membre et un ancien client entraîneront une relation duelle et créeront une situation de conflit d'intérêts possible (voir : principe II, interprétations 2.2 et de 2.2.1 à 2.2.4). Avant de s'engager dans des relations sexuelles avec un ancien client, un membre doit évaluer non seulement si de telles relations sont permises en vertu du principe VIII et de l'interprétation 8.8, mais aussi si elles entraînent des relations duelles ou un conflit d'intérêts, ou encore pourraient contrevenir à toute autre Norme d'exercice de l'Ordre.



## GLOSSAIRE

**Assignation à comparaître** Document juridique exigeant qu'une personne comparaisse devant une cour ou un tribunal, ou fasse l'objet d'un examen à l'amiable en tant que témoin lors d'une instance judiciaire.\*

**Attouchement** Un attouchement est défini au principe VIII, Inconduite sexuelle, comme un contact physique de nature sexuelle. Cela consiste entre autres à tenir ou serrer une personne dans ses bras, à l'étreindre, la cajoler, la caresser, s'y frotter, ou toute autre forme de contact qui n'a pas lieu d'être au cours du processus d'aide.

**Autodétermination** Principe déontologique qui reconnaît les droits et besoins des clients de pouvoir faire leurs propres choix et de prendre leurs propres décisions. Il découle de ce principe que le membre doit aider le client à connaître les ressources et les choix dont il dispose et à voir quelles pourraient être les conséquences possibles de chacun de ses choix. \*\*†

**Avis officiel** Une déclaration écrite concernant un fait qui est communiqué à la personne concernée, mettant cette personne au courant du fait.\*

**Client** Le « client », en ce qui concerne un membre de l'Ordre, désigne toute personne ou tout organisme qui reçoit, ou a passé un contrat pour recevoir, des services de travail social ou de techniques de travail social de la part d'un membre, et cela comprend un particulier, un couple, un groupe, une famille, un organisme, une agence gouvernementale ou une communauté qui reçoit, ou a passé un contrat

pour recevoir, des services de travail social ou des services de techniques de travail social directs ou indirects (tels que décrits dans les champs d'application). Dans la recherche en travail social ou en techniques de travail social, le client peut inclure un étudiant ou une personne supervisée. Les clients de membres employés par un organisme sont considérés des clients à la fois du membre et de l'organisme. \*\*†

**Comité d'aptitude professionnelle** Un comité statutaire de l'Ordre, qui a pour mandat de tenir des audiences généralement fermées au public et de statuer sur les allégations d'incapacité qui lui sont renvoyées par le comité des plaintes, le bureau ou le Conseil, conformément à la loi, de tenir des audiences pour trancher les questions de demande de rétablissement ou pour changer les termes, conditions ou limites imposées à la suite d'une audience sur l'aptitude professionnelle.

**Comité des plaintes** Un comité statutaire de l'Ordre qui a pour mandat d'étudier les plaintes écrites se rapportant à la conduite et aux actes des membres de l'Ordre, de faire enquête sur celles-ci et de déterminer les mesures appropriées à prendre en ce qui concerne ces plaintes, conformément à la *Loi sur le travail social et les techniques de travail social*, entre autres, en présentant un avertissement ou renvoyant la question devant le comité de discipline ou le comité d'aptitude professionnelle. †

**Compétence** 1. Pour les travailleurs sociaux et les techniciens en travail social, cela signifie l'aptitude à s'acquitter des obligations de



l'exercice de leur profession. Il faut pour cela répondre à tous les critères pertinents sur le plan de la scolarité et de l'expérience, et exercer ses fonctions professionnelles et atteindre des objectifs tout en adhérant aux valeurs et codes de déontologie des professions. 2. Pour les travailleurs sociaux et les techniciens en travail social, la compétence consiste également, sans s'y limiter, à avoir la capacité de comprendre et d'agir de manière responsable. \*\* †

**Conflit d'intérêts** Par conflit d'intérêts, on entend une situation dans laquelle un membre a une obligation ou un intérêt personnel, financier ou une autre obligation ou un autre intérêt professionnel qui entraîne une crainte raisonnable que l'obligation ou l'intérêt puisse influencer le membre dans l'exercice de ses responsabilités professionnelles. Il n'est pas nécessaire qu'il y ait une influence réelle pour qu'une situation de conflit d'intérêts existe. Il suffit qu'il y ait une crainte raisonnable qu'il puisse y avoir une telle influence.

L'une des caractéristiques d'une situation de conflit d'intérêts est qu'une personne raisonnable, informée de toutes les circonstances, aurait une crainte raisonnable (au sens d'attente ou d'inquiétude raisonnable) que l'intérêt pourrait influencer le membre. L'influence n'est pas nécessairement réelle mais pourrait simplement être perçue. Cependant, une simple possibilité ou un simple soupçon d'influence n'est pas suffisant pour entraîner un conflit d'intérêts. L'intérêt doit être suffisamment important pour entraîner une « crainte raisonnable » que l'intérêt personnel, financier ou autre intérêt professionnel puisse influencer le membre dans l'exercice de ses responsabilités professionnelles.

**Confidentialité** Un principe de déontologie selon lequel le membre ne peut divulguer des renseignements au sujet d'un client sans avoir le consentement de ce dernier. Ces renseignements comprennent, entre autres, l'identité du client, le contenu de verbalisations explicites ou autres communications avec le client, des opinions professionnelles sur le client, le matériel de dossiers sur le client ou fournis par le client. \*\*

**Débours** De l'argent versé par un client ou au nom de celui-ci pour des frais ou dépenses (autres que les honoraires professionnels du membre) se rapportant à des services professionnels fournis par un membre au client. Les débours peuvent inclure, entre autres, les frais pour les transmissions par télécopieur, les photocopies, les appels téléphoniques interurbains, etc.\*

**Défense de causes** 1. Acte consistant à représenter directement ou à défendre les autres. 2. Se faire le porte-parole des droits des particuliers, des groupes ou des communautés par l'intervention directe ou la prise en charge de soi. Cela représente une obligation fondamentale des professions et de leurs membres. \*\*†

**Diagnostic** Un diagnostic de travail social définit cette série de jugements exprimés par un travailleur social compte tenu de ses connaissances et compétences en travail social en ce qui concerne les particuliers, les couples, les familles et les groupes. Ces jugements a) servent de base aux mesures à prendre ou à ne pas prendre dans un cas pour lequel le travailleur social a assumé sa responsabilité professionnelle, et b) sont fondés sur le Code de déontologie et les Normes d'exercice du travail social. De tels jugements et les procédures et



actions qui en découlent sont des questions dont doivent rendre compte les travailleurs sociaux.

**Documentation par exception** Le fait d'enregistrer uniquement les comportements qui ne surviennent pas couramment. Le membre consigne des situations ou comportements qui ne correspondent pas au comportement ou aux circonstances ordinaires du client. \*\*\*\*

**Dysfonctionnement** Un trouble ou état de santé, soit physique soit intellectuel, qui pourrait nuire à l'aptitude d'un travailleur social ou d'un technicien en travail social à fournir des évaluations et interventions professionnelles objectives dans le cadre de l'exercice de leur profession, ou qui pourrait remettre cette aptitude en question.

**Efficacité** La capacité d'aider le client à atteindre, dans un délai raisonnable, les objectifs d'une intervention donnée. \*\*†

**Éléments de preuve** Se rapporte à l'information tendant à établir des faits. Pour les membres de l'Ordre, les éléments de preuve peuvent inclure, entre autres, l'observation directe, l'information recueillie lors de séances cliniques, la documentation auxiliaire, l'information tirée de documents et l'information recueillie grâce à des outils cliniques (p. ex., mesures d'évaluation diagnostique, échelles d'évaluation).

**Ensemble de connaissances** Chacune des expressions « Ensemble de connaissances professionnelles en travail social » et « Ensemble de connaissances professionnelles en techniques de travail social » se rapporte à la fois à la compréhension théorique et pratique. On peut acquérir un ensemble de connaissances par

l'éducation, l'expérience clinique, la consultation et la supervision, le perfectionnement professionnel, et une étude de la recherche et documentation pertinentes. Les connaissances professionnelles en travail social et les connaissances professionnelles en techniques de travail social font appel à la base de connaissances d'autres professions, y compris la sociologie, la psychologie, l'anthropologie, la médecine, le droit et l'économie ainsi qu'à leurs ensembles de connaissances respectives distinctes.

**Génogramme** Schéma utilisé pour décrire les relations familiales sur trois générations. Le schéma utilise des cercles pour représenter les femmes, des carrés pour représenter les hommes, et des lignes horizontales pour indiquer les mariages. Des lignes verticales sont tracées entre les lignes de mariage et autres cercles et carrés pour représenter les enfants. Le schéma peut contenir d'autres symboles ou explications écrites pour indiquer des événements importants, comme un décès, un divorce et un remariage et pour révéler des modes de comportement. \*\*†

**Intervention** 1. Interposition entre des groupes de personnes, événements, planification d'activités, ou aide avec les conflits internes d'un particulier. 2. Dans le travail social, le terme est analogue au terme de traitement pour un médecin. De nombreux travailleurs sociaux préfèrent utiliser le terme « intervention » parce qu'il comprend le « traitement » mais aussi d'autres activités que les travailleurs sociaux utilisent pour résoudre et prévenir les problèmes ou atteindre des objectifs d'amélioration sociale. L'intervention pourrait comprendre la psychothérapie (notamment des services de psychothérapie ou l'acte autorisé de



psychothérapie), la défense de causes, la médiation, la planification sociale, l'organisation communautaire, la recherche et le développement de ressources. \*\*†

**Mesure** Le processus consistant à déterminer la nature, la cause, la progression et le pronostic d'un problème et les personnalités et situations que cela implique; la fonction consistant à se faire une idée d'un problème, de sa cause, et de ce qui peut être changé pour le minimiser ou le résoudre. \*\*† L'identification des points forts et des capacités et la redéfinition des problèmes en tant que besoins. \*\*\*\*\*

**Paraprofessionnel** Une personne ayant des connaissances spécialisées et une formation technique qui travaille en étroite collaboration avec un professionnel et est supervisée par un tel professionnel. \*\* †

**Psychosocial** Implique l'influence de facteurs sociaux ou de comportement interactif humain, et reconnaît l'interdépendance complexe de la psychologie individuelle, du contexte culturel et social/interpersonnel.

**Relations duelles** Par relations duelles, on entend une situation où un membre de l'Ordre, en plus de ses relations professionnelles, a d'autres relations avec le client, que ce soit avant, pendant ou après la prestation de services professionnels. Les relations duelles ne constituent pas nécessairement un conflit d'intérêts, cependant, lorsque des relations duelles existent, il est fort probable qu'il y ait conflit d'intérêts, que celui-ci soit réel ou perçu. Les relations autres que les relations professionnelles comprennent, sans s'y limiter, celles où le membre de l'Ordre reçoit un service d'un client, a des relations personnelles,

familiales ou d'affaires avec le client, ou lorsqu'il fournit des services de thérapie à des étudiants, employés ou personnes supervisées.

**Relations sexuelles** physiques Les relations sexuelles, que le client en prenne ou non l'initiative, comprennent, sans s'y limiter, les baisers de nature sexuelle, les caresses des seins ou des parties génitales, le contact génital, et les rapports sexuels.

**Services de counseling** Par services de counseling, on entend des services fournis dans le contexte d'une relation professionnelle dans le but d'aider les clients à faire face à des problèmes dans leur vie, en entreprenant des activités pouvant consister à aider les clients à trouver des solutions et à faire des choix en étudiant les options, en identifiant leurs points forts et leurs besoins, en localisant des informations et des ressources, et en encourageant une variété de stratégies d'adaptation, mais les services de counseling ne comprennent pas les services de psychothérapie ou l'acte autorisé de psychothérapie.

**Services de psychothérapie** Par services de psychothérapie, on entend toute forme de traitement en raison de difficultés affectives ou psychosociales, d'inadaptations comportementales ou de tout autre problème que l'on présume être de nature affective, traitement au cours duquel un membre de l'Ordre établit une relation professionnelle avec un client dans le but de promouvoir la croissance et le développement personnels positifs du client.

**Psychothérapie, Acte autorisé de** La *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* (la « LPSR ») définit l'acte autorisé de psychothérapie, lequel peut faire partie des «



services de psychothérapie » ou les chevaucher, comme suit : « Traiter, au moyen d'une technique de psychothérapie appliquée dans le cadre d'une relation thérapeutique, un désordre grave dont souffre un particulier sur les plans de la pensée, de la cognition, de l'humeur, de la régulation affective, de la perception ou de la mémoire et qui est susceptible de porter gravement atteinte à son jugement, à son intuition, à son comportement, à sa capacité de communiquer ou à son fonctionnement social ». Il importe de souligner que la définition de l'acte autorisé de psychothérapie est différente de celle des services de psychothérapie. Bien qu'il puisse arriver que la psychothérapie ne soit pas toute comprise dans la définition de l'acte autorisé, il est impossible de déterminer cet état de fait avec certitude pour le moment étant donné qu'il n'existe aucune directive à ce sujet de la part des tribunaux ou des comités de discipline de l'Ordre.

**Société professionnelle** En ce qui concerne l'exercice du travail social ou des techniques du travail social par un ou plusieurs membres de l'Ordre, par « société professionnelle » on entend une personne morale avec un capital-actions constituée ou maintenue sous le régime de la Loi

sur les sociétés par actions, LRO 1990, c. B.16 aux fins de l'exercice du travail social ou des techniques de travail social, qui détient un certificat d'autorisation valide délivré en vertu de la Loi sur le travail social et les techniques de travail social, L.O. 1998, c. 31.

**Sociogramme** Un schéma ou graphique utilisé par les travailleurs sociaux de groupe et autres professionnels pour montrer comment les membres du groupe se sentent les uns par rapport aux autres et comment ils ont tendance à s'aligner au sein du groupe ou de l'organisme les uns sur les autres ou les uns contre les autres.

**Troc** Lorsqu'un client paie un service en fournissant des biens ou des services à un membre au lieu de lui donner de l'argent. \*\*\*\*†

**TTSI** Technicienne en travail social inscrite ou technicien en travail social inscrit. Un membre de l'Ordre qui détient un certificat d'inscription de technicien en travail social.

**TSI** Travailleuse sociale inscrite ou travailleur social inscrit. Un membre de l'Ordre qui détient un certificat d'inscription de travailleur social.

## Sources

- \* Black's Law Dictionary, cinquième édition, Henry Campbell Black et al, 1979
- \*\* The Social Work Dictionary, 4e édition, Robert L. Barker, 1999
- \*\*\* Client Rights in Psychotherapy and Counselling, A Handbook of Client Rights and Therapist Responsibility, Susan Beamish, Michelle Melanson et Marilyn Oladimeji, 1998
- \*\*\*\* Association des travailleuses et travailleurs sociaux de l'Ontario, Lignes directrices pour la tenue de dossiers de travail social, 1999
- \*\*\*\*\* The Strengths Perspective in Social Work, Dennis Saleebey, 1992
- † Définition adaptée par le comité des normes d'exercice.



# NORME D'EXERCICE POUR LES TRAVAILLEURS SOCIAUX COMMUNIQUANT UNE ÉVALUATION FINALE, UNE CONSTATATION D'INCAPACITÉ À L'ÉGARD DE L'ADMISSION À DES ÉTABLISSEMENTS DE SOINS OU À DES SERVICES D'AIDE PERSONNELLE

## Préambule

La norme d'exercice qui suit concernant la communication d'une constatation d'incapacité à l'égard de l'admission à un établissement de soins ou à un service d'aide personnelle a été mise au point dans le contexte de l'élaboration de normes de pratique et de conduite professionnelles pour l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario. Cette norme d'exercice vise à être spécifique à la profession de travailleur social dans la province de l'Ontario.

Les travailleurs sociaux inscrits qui évaluent une personne et communiquent une constatation d'incapacité à l'égard de l'admission à un établissement de soins ou à un service d'aide personnelle sont régis par les normes d'exercice de la profession de travailleur social prescrites par l'Ordre.

Il est reconnu qu'il existe des variantes dans les approches des travailleurs sociaux à l'égard de l'évaluation de la capacité des clients à donner leur consentement à l'égard de l'admission à un établissement de soins ou à un service d'aide personnelle. De même, les travailleurs sociaux adopteront leurs méthodes aux exigences de chaque situation particulière. Les membres de l'Ordre qui détiennent un certificat d'inscription de travailleur social doivent adhérer à cette norme d'exercice de la profession de travailleur social prescrite par l'Ordre.

## Communication d'une constatation d'incapacité

1.01 Le membre de l'Ordre qui détermine qu'il y a incapacité doit :

- a) informer le client qu'un mandataire spécial sera invité à aider le client et à prendre des décisions finales en son nom. Le droit du client à recevoir cette information doit être respecté, que l'on pense ou non qu'il est capable de la comprendre. Lorsqu'il informe le client au sujet du mandataire spécial, le membre fera preuve de jugement professionnel et tiendra compte des besoins particuliers du client.
- b) informer le client au sujet de ses options, s'il n'est pas d'accord avec la nécessité d'avoir un mandataire spécial ou s'il n'est pas d'accord avec le mandataire spécial actuel. Le membre doit aider le client si celui-ci exprime le désir d'exercer ses options. Ces options consistent entre autres à demander à la Commission du consentement et de la capacité de revoir la constatation d'incapacité ou de trouver un autre mandataire spécial de même rang



ou de rang supérieur.

- c) aider le client incapable à participer le plus possible avec le mandataire spécial à la planification de ce qui le concerne.

1.02 Le membre qui a entrepris l'évaluation doit remplir les documents relatifs à la constatation d'incapacité.

Mai 2000

Les extraits suivants, tirés de la Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé, sont à jour en date du 28 août 2012. Le règlement suivant (Règl. de l'Ont. 104/96) est à jour en date du 28 août 2012. Ils sont présentés à titre d'information de base aux membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario. Pour avoir de l'information à jour et complète, se reporter à la loi et aux règlements officiels dont le texte fait autorité.

## **LOI DE 1996 SUR LE CONSENTEMENT AUX SOINS DE SANTÉ**

Article 2. (1)

Les définitions qui suivent s'appliquent à la présente loi.

«appréciateur» S'entend, dans les circonstances que prescrivent les règlements, de l'une ou l'autre des personnes suivantes :

- a) un membre de l'Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario;
- b) un membre de l'Ordre des diététistes de l'Ontario;
- c) un membre de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario;
- d) un membre de l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario;
- e) un membre de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario;
- f) un membre de l'Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario;
- g) un membre de l'Ordre des psychologues de l'Ontario;
- h) un membre d'une catégorie de personnes que les règlements prescrivent comme étant des appréciateurs.

«bénéficiaire» Personne qui doit recevoir un ou plusieurs services d'aide personnelle :

- a) soit dans un foyer de soins de longue durée au sens de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée;
- b) soit dans un endroit que prescrivent les règlements, dans les circonstances que prescrivent les règlements;
- c) soit dans le cadre d'un programme que prescrivent les règlements, dans les circonstances que prescrivent les règlements;





d) soit d'un fournisseur que prescrivent les règlements, dans les circonstances que prescrivent les règlements.

«Commission» La Commission du consentement et de la capacité.

«établissement de soins» S'entend, selon le cas :

- a) d'un foyer de soins de longue durée au sens de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée;
- b) d'un établissement que les règlements prescrivent comme étant un établissement de soins.

«incapable» Mentalement incapable. Les substantifs «incapable» et «incapacité» ont un sens correspondant.

«service d'aide personnelle» S'entend de l'aide fournie relativement à une activité courante de la vie, notamment les soins d'hygiène ou le fait de se laver, de s'habiller, de faire sa toilette, de manger, de boire, d'éliminer, de se déplacer ou de prendre une position, ou de la surveillance de l'activité. S'entend en outre d'un ensemble de services d'aide personnelle ou d'un programme énonçant les services d'aide personnelle qui doivent être fournis à une personne. Est toutefois exclu de la présente définition tout ce que les règlements prescrivent comme ne constituant pas un service d'aide personnelle.

Article 4. (1)

« Toute personne est capable à l'égard d'un traitement, de son admission à un établissement de soins ou d'un service d'aide personnelle si elle est apte à comprendre les renseignements pertinents à l'égard de la prise d'une décision concernant le traitement, l'admission ou le service d'aide personnelle, selon le cas, et apte à évaluer les conséquences raisonnablement prévisibles d'une décision ou de l'absence de décision. »

Article 4. (2)

« Toute personne est présumée capable à l'égard d'un traitement, de son admission à un établissement de soins et de services d'aide personnelle. »

Article 4. (3)

« Toute personne a le droit de s'appuyer sur la présomption de capacité dont bénéficie une autre personne, sauf si elle a des motifs raisonnables de croire que cette autre personne est incapable à l'égard du traitement, de son admission ou du service d'aide personnelle, selon le cas. »

Article 40. (1)

« Si le consentement d'une personne à son admission à un établissement de soins est exigé par une règle de droit et qu'un appréciateur constate que cette personne est incapable à l'égard de l'admission, le mandataire spécial de cette dernière peut donner ou refuser son consentement au nom de la personne conformément à la présente loi. »

Article 43 (1).

« Avant de donner ou de refuser son consentement, au nom d'un incapable, à son admission à un



établissement de soins, le mandataire spécial a le droit de recevoir tous les renseignements nécessaires pour prendre la décision. »

Article 43 (2)

Le paragraphe (1) l'emporte sur toute disposition contraire de la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé. »

Article 50. (1)

« Toute personne peut, par voie de requête, demander à la Commission de réviser la constatation d'un appréciateur selon laquelle elle est incapable à l'égard de son admission à un établissement de soins. »

Article 57. (1)

« Si un appréciateur constate qu'un bénéficiaire est incapable à l'égard d'un service d'aide personnelle, le mandataire spécial du bénéficiaire peut prendre, au nom de ce dernier, une décision concernant le service conformément à la présente loi. »

Article 60. (1)

« Avant de prendre une décision concernant un service d'aide personnelle au nom d'un bénéficiaire incapable, le mandataire spécial a le droit de recevoir tous les renseignements nécessaires pour prendre la décision. »

Article 60. (2)

« Le paragraphe (1) l'emporte sur toute disposition contraire de la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé. »

Article 65. (1)

« Tout bénéficiaire peut, par voie de requête, demander à la Commission de réviser la constatation d'un appréciateur selon laquelle il est incapable à l'égard d'un service d'aide personnelle.



**RÈGLEMENT DE L'ONTARIO 104/96**

**adopté en vertu de la**

**Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé**

Modification au Règl. de l'Ont. 517/00

**APPRÉCIATEURS**

1. (1) Aux fins de la définition d' « appréciateur » au paragraphe 2 (1) de la Loi, Règl. de l'Ont. 517/10, art. 1, les travailleurs sociaux sont des appréciateurs
- (2) Dans le présent article,  
  
« travailleur social » s'entend d'un membre de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario qui détient un certificat d'inscription en travail social. Règl. de l'Ont. 517/10, art. 1.
2. Les travailleurs sociaux et les personnes visées aux alinéas de a) à g) de la définition de « appréciateur » qui figure au paragraphe 2 (1) de la Loi peuvent faire fonction d'appréciateurs dans les circonstances suivantes :
  1. Dans le but de déterminer si une personne est capable à l'égard de son admission à un établissement de soins de santé.
  2. Dans le but de déterminer si une personne est capable à l'égard d'un service d'aide personnelle. Règl. de l'Ont., 517/10, art. 1.