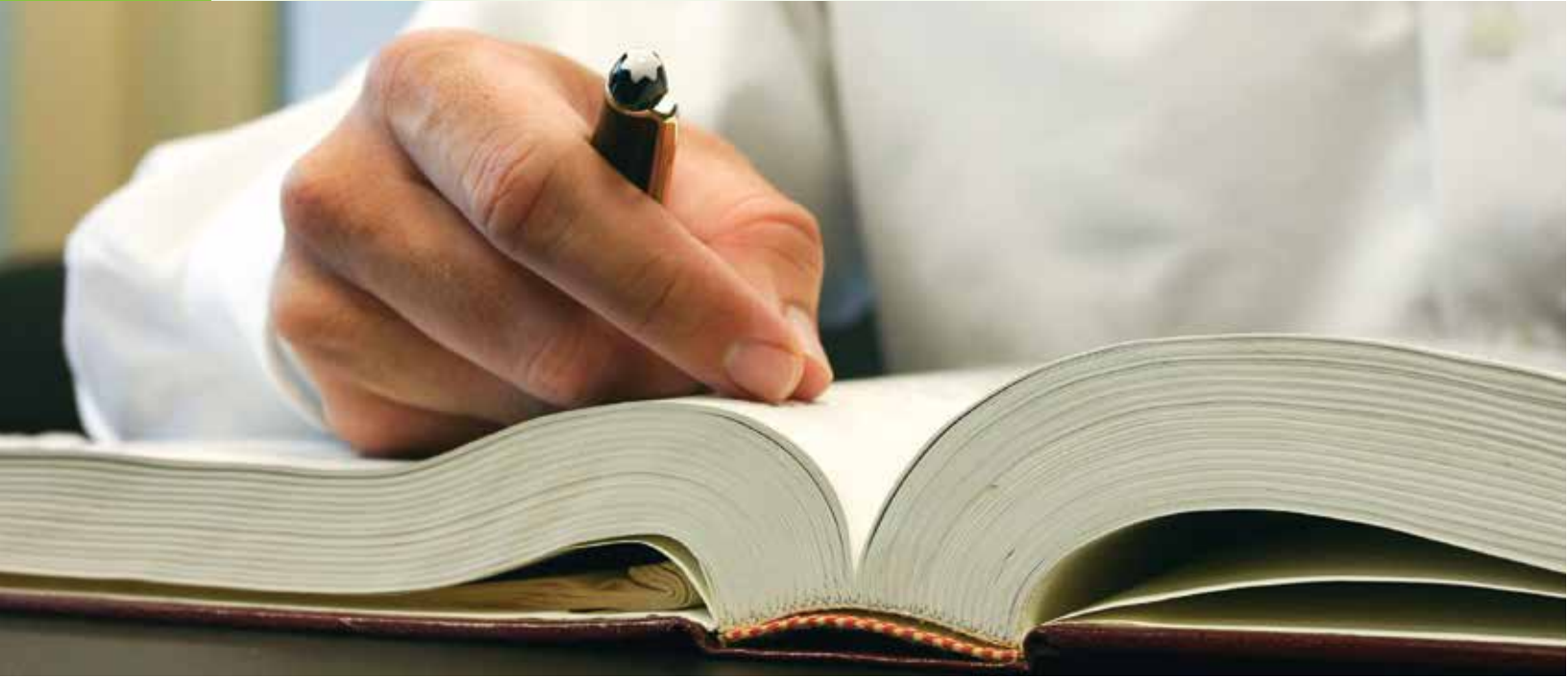




# Notes sur la pratique : Professionnel, Éthique, Qualifié, Responsable : les avantages de l'inscription

KATHLEEN LANOUE, MSS, TSI, DIRECTRICE, PRATIQUE PROFESSIONNELLE



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

L'Ordre reçoit régulièrement des demandes de renseignements sur la nécessité pour les travailleuses et travailleurs sociaux ou les techniciennes et techniciens en travail social de s'inscrire ou, parfois, s'ils sont inscrits, ils peuvent demander ce que l'Ordre fait pour eux et pour leur pratique. Ces questions sont importantes et pour les approfondir, il faut comprendre pleinement le mandat de l'Ordre, les services qu'il offre aux membres et au public, et l'importance d'être un professionnel inscrit.

Examinez le scénario suivant :

Une praticienne titulaire d'un diplôme en travail social qui avait récemment obtenu un emploi dans un petit organisme communautaire a appelé l'Ordre se demandant si elle devait s'y inscrire. Elle n'était pas certaine si elle devait s'inscrire, car son employeur n'exigeait pas l'inscription comme condition d'emploi. Elle n'était pas non plus certaine du rôle de l'Ordre et des avantages qu'elle pouvait tirer de son inscription.

La meilleure façon de traiter ce scénario est de passer en revue le mandat de l'Ordre, qui souligne l'importance de l'inscription du point de vue des membres, du public et des employeurs.

## L'ORDRE ET SON MANDAT

Les travailleuses/ travailleurs sociaux et les techniciennes/ techniciens en travail social sont réglementés par la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social* (la LTSTS). Le mandat de l'Ordre est de servir et protéger l'intérêt public par le biais de l'autoréglementation des professions de travailleuse/ travailleur social et de technicienne/ technicien en travail social. Il atteint ce but en établissant des exigences d'accès à la profession, en établissant et maintenant des normes professionnelles, en veillant à ce que les membres respectent un code de déontologie, ainsi que des normes d'exercice qui exigent la participation à des activités de formation continue et qui maintiennent des procédures rigoureuses en matière de plaintes et de discipline. Malgré son nom, l'Ordre est un **organisme d'auto-réglementation** et non pas un établissement d'enseignement ou une école. Son rôle est également différent de



# Notes sur la pratique : Professionnel, Éthique, Qualifié, Responsable : les avantages de l'inscription

KATHLEEN LANOUE, MSS, TSI, DIRECTRICE, PRATIQUE PROFESSIONNELLE

celui d'une association professionnelle, qui elle a pour mandat de promouvoir la profession et de défendre les intérêts de la profession et des praticiens particuliers<sup>1</sup>. L'Ordre doit rendre des comptes au ministère des Services sociaux et communautaires.

**L'auto-règlementation** est une forme particulière de réglementation, selon laquelle le gouvernement délègue à une profession le pouvoir de réglementer ses pairs. C'est un privilège qui est accordé à des professions lorsqu'elles ont atteint un niveau de maturité tel que :

- il existe un vaste soutien pour la réglementation au sein de la/ des profession(s); et
- la profession a un ensemble de compétences et une base de connaissances spécialisées et reconnues qui lui permettent d'établir des normes et de juger de la conduite de ses membres.

La **réglementation** est conçue pour veiller à ce que le public reçoive des services qui sont fournis par des praticiens **professionnels, éthiques, qualifiés et responsables**. L'auto-réglementation reconnaît que les personnes au sein de la profession sont les mieux en mesure de déterminer, d'évaluer et de faire appliquer les normes d'exercice de la profession. La LTSTS protège les titres de « travailleuse/ travailleur social », de « travailleuse/ travailleur social inscrit » ou de « technicienne/ technicien en travail social » et de « technicienne/ technicien en travail social inscrit » ainsi que l'abréviation de ces titres et leurs équivalents en anglais. Seules les personnes inscrites à l'Ordre peuvent employer les titres protégés. L'inscription est également exigée de toute personne qui désire se présenter comme « une travailleuse/ un travailleur social » ou « une technicienne/ un technicien en travail social » ou se faire passer pour l'un ou l'autre<sup>2</sup>.

Pour le public, chercher à retenir les services d'une travailleuse/ d'un travailleur social ou d'une technicienne/ d'un technicien en travail social qui puisse démontrer qu'elle ou il est inscrit à l'Ordre offre un élément de légitimité et garantit aux clients potentiels de pouvoir compter sur un certain niveau d'éducation, d'éthique, de professionnalisme et de responsabilité; cela leur donne également une idée de la marche à suivre (par le biais des

processus de plaintes et de discipline de l'Ordre) lorsqu'ils ont des préoccupations au sujet de la pratique d'un membre.

Alors que l'objectif final de la réglementation est la protection du public, les travailleuses/ travailleurs sociaux et les techniciennes/ techniciens en travail social bénéficient d'un avantage moins concret que leur offre leur inscription à l'Ordre – un niveau de professionnalisme qu'ils ont acquis en démontrant aux clients potentiels qu'ils sont des professionnels, éthiques, qualifiés et responsables.

À la suite de son contact avec l'Ordre, la praticienne en question dans le scénario ci-dessus a acquis une meilleure connaissance de l'Ordre et de son rôle, de la loi qui gouverne l'exercice du travail social et des techniques de travail social en Ontario, et des avantages de l'inscription. Elle a également appris que même si l'Ordre ne réglemente pas son employeur en déterminant les qualifications requises pour un poste donné, il y avait pour elle de nombreuses et bonnes raisons de s'inscrire à l'Ordre.

## LES AVANTAGES DE L'INSCRIPTION POUR LE PUBLIC, LES EMPLOYEURS ET LES MEMBRES

Lorsqu'un membre du public cherche à retenir les services d'une travailleuse/ d'un travailleur social ou d'une technicienne/ d'un technicien en travail social, ils font souvent appel à l'Ordre ou consultent le Tableau public de l'Ordre qui se trouve en ligne sur le site Web de l'Ordre. Le Tableau est là pour aider le public à déterminer si une personne est une travailleuse/ un travailleur social ou une technicienne/ un technicien en travail social inscrit à l'Ordre, et à déterminer le statut d'inscription, l'adresse professionnelle et les antécédents disciplinaires, le cas échéant, de la personne. Cette information aide le public, les clients potentiels et les employeurs à déterminer si le professionnel en question est en règle, si son certificat d'inscription est assorti de conditions ou restrictions, et (ou) s'il fait l'objet d'une instance disciplinaire. Le Tableau est un autre mécanisme dont dispose l'Ordre pour l'aider à réaliser son mandat de protection du public.

Les employeurs qui choisissent d'embaucher des travailleuses/ travailleurs sociaux et des techniciennes/ techniciens en

1 L'Association des travailleuses et travailleurs sociaux de l'Ontario : <http://www.oasw.org/public/about-oasw/vision-and-mission-statement.aspx> et la « Ontario Social Service Workers Association » : <http://www.ossww.ca/aboutus/>

2 L'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario - Dispositions relatives à l'emploi des titres; [www.ocswssw.org/publications](http://www.ocswssw.org/publications)



# Notes sur la pratique : Professionnel, Éthique, Qualifié, Responsable : les avantages de l'inscription

KATHLEEN LANOUE, MSS, TSI, DIRECTRICE, PRATIQUE PROFESSIONNELLE

travail social inscrits savent que l'adhésion de leurs employés à l'Ordre leur confère un plus grand degré de responsabilité. Cette responsabilité et ce professionnalisme sont clairement un avantage pour les clients, les clients potentiels et (selon de nombreux employeurs) pour l'organisme qui les emploie.

Un autre important avantage de l'inscription à la fois pour les employeurs et pour les membres est que l'Ordre fournit une orientation claire par l'intermédiaire du *Code de déontologie et des Normes d'exercice*. Cette ressource importante établit les normes minimales d'exercice pour tous les membres, mais sert également de guide pour les leaders de la pratique, les cadres et autres personnes assumant des rôles de chefs de file au sujet de normes d'exercice particulières à partir desquelles, ils peuvent développer des services à la clientèle et élaborer des politiques. L'Ordre reçoit souvent des demandes de renseignements d'employeurs qui désirent un éclaircissement sur les normes pour les aider alors qu'ils élaborent une politique pour leur organisme et prennent des décisions pour des groupes de clients.

## RESSOURCES POUR LA PRATIQUE ET LE BESOIN DE MAINTENIR SA COMPÉTENCE

Les avantages de l'inscription s'étendent aussi à celles et ceux qui exercent les professions. Tous les membres de l'Ordre doivent suivre les normes minimales d'exercice établies dans le *Code de déontologie et le Manuel des normes d'exercice*, deuxième édition, 2008<sup>3</sup>. Les normes d'exercice sont une ressource essentielle pour orienter les membres pendant toute leur carrière – qu'ils soient enseignants, formateurs, qu'ils travaillent à l'élaboration de politiques ou à la prestation de services cliniques de première ligne, les membres doivent être conscients des normes minimales envers lesquelles ils sont tenus responsables. Le document *Code de déontologie et Manuel des normes d'exercice* définit également les champs d'application pour chaque profession; c'est une sorte de feuille de route pour les membres : si vous l'utilisez avec d'autres lois, politiques et procédures d'orientation dans votre lieu de travail, en plus de votre jugement professionnel, cela peut vous aider infiniment dans votre pratique. Les normes d'exercice consistent en huit principes comprenant entre autres : la responsabilité envers les clients, la compétence et l'intégrité, les droits, le dossier de travail social et de techniques de travail social (documentation) et la confidentialité, tous

ces principes étant supposés aider les membres dans leur prise de décisions. Les normes de pratique constituent la base qui permet de guider et d'évaluer la conduite professionnelle, et sont la principale ressource lors des consultations avec le Service de la pratique professionnelle de l'Ordre (une autre importante ressource pour les membres).

En outre, l'Ordre fournit aux membres une gamme d'autres ressources qui soutiennent et font la promotion de l'excellence dans la pratique. Celles-ci comprennent : les Lignes directrices de la pratique; les Notes sur la pratique et d'autres articles qui sont publiés dans le bulletin *Perspective* et sous la rubrique Ressources du site Web de l'Ordre; et sur demande, des présentations aux membres dans leur cadre de travail et aux éducateurs et aux étudiants des programmes de travail social et de techniques de travail social.

Toutes ces ressources aident les membres de l'Ordre à s'assurer qu'ils exercent leur profession de manière compétente et éthique, conformément aux normes d'exercice. Elles visent également à aider les travailleuses/ travailleurs sociaux et les techniciennes/ techniciens en travail social à élucider les problèmes complexes et difficiles auxquels ils font face tout au long de leur carrière dans leur cadre de pratique.

### Examinez le scénario suivant :

**Un technicien en travail social inscrit s'est adressé à l'Ordre pour demander que faire pour gérer un client dont les défis et les besoins commençaient à lui sembler écrasants; celui-ci craignait ne pas avoir les aptitudes et la compétence nécessaires pour aider le client, et cependant il avait l'impression qu'il était tenu de continuer à voir le client. Il a demandé à l'Ordre des conseils sur ce qu'il devait faire.**

Les membres de l'Ordre appellent souvent le Service de la pratique professionnelle, pour demander de l'aide au sujet de l'interprétation des normes d'exercice et de leur application aux dilemmes auxquels ils font face. Certains membres, comme celui dont il est question dans le scénario ci-dessus, pensent qu'ils sont tenus de continuer à travailler avec un client à qui ils ont commencé à fournir des services; ils pourraient être inquiets

3 Le Code de déontologie et le Manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008, disponible sur le site Web de l'Ordre à [www.ocswssw.org](http://www.ocswssw.org)



# Notes sur la pratique : Professionnel, Éthique, Qualifié, Responsable : les avantages de l'inscription

KATHLEEN LANOUE, MSS, TSI, DIRECTRICE, PRATIQUE PROFESSIONNELLE

croyant qu'en cessant de travailler avec un client, pour lequel ils pensent ne pas avoir les qualifications nécessaires, on pourrait les considérer non professionnels ou agissant contrairement à l'éthique.

Le personnel de la Pratique professionnelle a assisté le membre en l'aidant à identifier les questions en jeu et les normes pertinentes qu'il devrait étudier afin de déterminer quelles sont les prochaines mesures à prendre. Dans le Principe II : Compétence et intégrité, il est indiqué que « 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. Lorsque les besoins d'un client tombent en dehors du domaine habituel d'exercice du membre de l'Ordre, le membre informe le client qu'il peut demander que son cas soit confié à un autre professionnel<sup>4</sup>. »

Au cours de la consultation avec le Service de la pratique professionnelle le membre a déterminé qu'il était justifié d'aider le client à passer à un autre professionnel qui avait les compétences particulières requises pour l'aider. Il a pris conscience qu'aider un client à passer à un autre professionnel pouvait être dans le plus grand intérêt du client et par conséquent une décision professionnelle et éthique justifiée par les normes d'exercice.

## MAINTIEN DE LA COMPÉTENCE

L'inscription à l'Ordre démontre au public que vous êtes qualifié et que vous vous tenez informé dans votre pratique, et que vous continuez à étudier et vous perfectionner en tant que professionnel. Le fait de vous tenir informé et de rester engagé envers la formation continue est également un avantage pour vous, en tant que membre de l'Ordre. Conformément au Règlement sur l'inscription, Règl. de l'Ont. 383/00, pris en application de la LTSTTS, tous les membres doivent donner des preuves de la manière dont ils maintiennent leur compétence à exercer le travail social ou les techniques de travail social, conformément aux lignes directrices établies par l'Ordre.

**Examinez le scénario suivant :**

### Un membre du public a contacté le Service de la pratique

professionnelle, car il avait une inquiétude au sujet d'une travailleuse sociale en pratique privée dont elle avait récemment retenu les services pour venir en aide à son fils adolescent qui avait besoin de soutien. Alors que son fils semblait aimer sa travailleuse sociale, la mère en question s'est interrogée en lisant le matériel fourni comme ressource par la travailleuse sociale. Ce matériel semblait vieux et dépassé, ce qui a fait la mère se demander si la travailleuse sociale se tenait informée dans sa pratique et était compétente pour fournir des services à son jeune fils.

Il est important d'examiner les normes d'exercice en plus des exigences en matière de maintien de la compétence dans le Règlement sur l'inscription lorsque l'on se penche sur ce scénario.

**Les interprétations suivantes du Principe II : Compétence et intégrité sont pertinentes :**

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

2.1.2 Les membres de l'Ordre se tiennent informés des nouveautés dans la théorie et la pratique 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.

2.1.5: 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.

Dans ce scénario, le membre pourrait souhaiter passer en revue ses ressources et ses documents pour veiller à ce qu'ils reflètent une sensibilisation à la documentation actuelle. Le membre pourrait entreprendre une telle révision dans le cadre des exigences du Programme de maintien de la compétence (PMC).

<sup>4</sup> Le Code de déontologie et le Manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008, Principe II : Compétence et intégrité, 2.1.1.



# Notes sur la pratique : Professionnel, Éthique, Qualifié, Responsable : les avantages de l'inscription

KATHLEEN LANOUE, MSS, TSI, DIRECTRICE, PRATIQUE PROFESSIONNELLE

Le PMC est obligatoire pour tous les membres de l'Ordre (y compris celles et ceux qui n'exercent pas à l'heure actuelle, sont des membres inactifs, en congé de maternité, congé parental ou congé maladie, ou qui se sont inscrits tard dans l'année). Son principal objectif est de promouvoir l'assurance de la qualité en ce qui concerne l'exercice des professions de travailleuse/ travailleur social et de technicienne/ technicien en travail social, et d'encourager les membres à améliorer leur pratique de manière continue. Le PMC, qui est auto-dirigé et extrêmement souple, offre de multiples occasions qui permettent aux membres de maintenir leur compétence. La lecture d'articles, la recherche sur Internet, la lecture de livres, le bénévolat, ainsi que la participation à des ateliers, des conférences ou des séminaires (y compris des webinaires) ou la supervision d'étudiants sont toutes des activités d'apprentissage légitimes en vertu du PMC.

Le maintien de la compétence par le biais du PMC est l'un des moyens selon lesquels un praticien peut s'assurer qu'il dispense des services à ses clients qui « sont adéquatement corroborés par des éléments de preuve et étayés par un ensemble crédible de connaissances professionnelles en travail social ou de connaissances en techniques de travail social<sup>5</sup> ».

## CONCLUSION

L'Ordre réglemente l'exercice du travail social et des techniques de travail social en Ontario et veille à ce que les milliers de travailleuses/ travailleurs sociaux inscrits et de techniciennes/ techniciens en travail social inscrits dans la province soient professionnels et responsables à l'égard du public qu'ils servent. Votre inscription qui bénéficie au public, aux employeurs et aux membres indique clairement que vous êtes éthique, professionnel, qualifié et responsable.

*Pour plus d'informations, veuillez contacter le département de Pratique professionnelle par courriel à [pratices@ocsussw.org](mailto:pratices@ocsussw.org).*

---

<sup>5</sup> Le Code de déontologie et le Manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008, Principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.1.4