



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

# CODE DE DÉONTOLOGIE ET NORMES DE PRATIQUE

Troisième Édition - 2023

## CODE DE DÉONTOLOGIE

L'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario (l'Ordre) régleme deux professions, soit celles de travailleur(euse) social(e) et de technicien(ne) en travail social. Le texte qui suit énonce le Code de déontologie des personnes inscrites à l'Ordre :

- 1) La [personne inscrite](#) à l'Ordre a pour principale obligation professionnelle de protéger les [intérêts](#) du (de la) [client\(e\)](#);
- 2) La personne inscrite à l'Ordre demontre so respecte pour la valeur intrinsèque de ses client(e)s;
- 3) La personne inscrite à l'Ordre s'acquitte de ses obligations et devoirs professionnels avec intégrité et objectivité;
- 4) La personne inscrite à l'Ordre maintient et améliore continuellement ses compétences professionnelles;
- 5) La personne inscrite à l'Ordre s'abstient d'exploiter la relation avec un(e) client(e) pour en retirer avantage, gratification ou gain personnels;
- 6) La personne inscrite à l'Ordre préserve la [confidentialité](#) dans toutes ses interactions avec les client(e)s;
- 7) La personne inscrite à l'Ordre qui exerce une autre profession, un autre emploi ou métier, ou a d'autres affiliations, ne laisse pas ces autres domaines d'intérêt nuire à sa relation professionnelle avec les client(e)s;
- 8) La personne inscrite à l'Ordre ne fournit pas de services d'une manière qui diminue la confiance du public ou discrédite les professions;
- 9) La personne inscrite à l'Ordre 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) La personne inscrite à l'Ordre adopte une position anti-raciste et anti-oppressive dans son travail et s'engage à favoriser la diversité, l'équité, l'inclusion et l'appartenance dans tous les aspects de l'exercice de sa profession;
- 11) La personne inscrite à l'Ordre prône la [justice sociale](#), le bien général de la société, la protection de l'environnement et le bien-être de toute la communauté.

## TABLE DES MATIÈRES

Note explicative	<b>3</b>
Champs d'application	<b>5</b>
Principe I : Relations avec les client(e)s	<b>9</b>
Principe II : Compétence et intégrité	<b>11</b>
Principe III : Responsabilité envers les client(e)s	<b>17</b>
Principe IV : Dossier de travail social et de techniques de travail social	<b>20</b>
Principe V : Confidentialité	<b>30</b>
Principe VI : Honoraires	<b>35</b>
Principe VII : Publicité et communication	<b>37</b>
Principe VIII : Inconduite sexuelle	<b>43</b>
Glossaire	<b>46</b>

## NOTE EXPLICATIVE

Les Normes d'exercice énoncent les normes minimales en matière de conduite professionnelle et éthique qui sont attendues des personnes inscrites à l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario, conformément au mandat de l'Ordre, qui est de protéger le public contre les praticiens non professionnels, incompetents et inaptes<sup>1</sup>. Les Normes d'exercice, qui ont reçu l'approbation du Conseil de l'Ordre et été mises en œuvre par voie de règlement administratif, permettent de guider les personnes inscrites à l'Ordre, d'évaluer leur comportement et de trancher les questions d'exercice professionnel.

Les Normes d'exercice s'appliquent à l'ensemble de la profession de travailleur(euse) social(e) et de la profession de technicien(ne) en travail social; elles doivent être suivies par les personnes inscrites à l'Ordre dans l'exercice de leur profession en faisant appel à leur jugement professionnel et en tenant compte de toute loi applicable. Dans les limites du champ d'application pour chaque profession, il peut y avoir des variations quant aux approches; les personnes inscrites à l'Ordre pourront ainsi modifier leurs [interventions](#) en réponse aux exigences d'une situation particulière, dans le respect des Normes d'exercice.

### DÉFINITION DE « CLIENT(E) »

Le terme « client(e) » désigne tout bénéficiaire de services en travail social ou en techniques de travail social. Pour faire la distinction entre un(e) client(e) et un [système client](#), la personne inscrite pourrait poser la question suivante : « Envers qui ai-je une obligation en ce qui concerne les services que je fournis? » Un(e) client(e) peut être un particulier, un couple, une famille, un groupe, une personne supervisée, un(e) étudiant(e), un(e) participant(e) à une étude de recherche, un organisme ou une communauté qui recherche ou reçoit des services professionnels. L'employeur(euse) de la personne inscrite à l'Ordre n'est pas un(e) client(e), sauf dans les cas où la personne inscrite à l'Ordre a été embauchée par l'employeur(euse) pour fournir des services de [consultation](#).

### TYPES D'EXERCICE

Les personnes inscrites à l'Ordre fournissent 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 client(e)s 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 les personnes. Par pratique indirecte, on entend des activités professionnelles qui n'impliquent pas de contacts immédiats ou personnels avec le (la) client(e) à qui on offre des services.<sup>2</sup>

Pour les travailleurs sociaux et les travailleuses sociales, 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, entre autres, les troubles affectifs et mentaux.<sup>3</sup>

## NOTE EXPLICATIVE (SUITE)

Pour les techniciens et les techniciennes 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, entre autres, les troubles affectifs et mentaux.

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

Les Normes d'exercice contiennent huit principes, chacun contenant des interprétations détaillées qui fournissent une orientation supplémentaire aux personnes inscrites à l'Ordre. L'ensemble des Normes d'exercice s'appliquent à la pratique directe, indirecte, clinique et non clinique, sauf indication contraire. Bien qu'une personne inscrite à l'Ordre puisse trouver un principe donné plus pertinent à sa situation d'exercice particulière, les Normes d'exercice doivent être envisagées et appliquées dans leur ensemble par les personnes inscrites, en conjonction avec les exigences statutaires de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*, L.O. 1998, chap. 31, et de ses règlements.

Si, à tout moment, une personne inscrite n'est pas certaine de ses obligations professionnelles ou des exigences des Normes d'exercice, elle est encouragée à communiquer avec l'Ordre pour obtenir des conseils.

### NOTES EN BAS DE PAGE

<sup>1</sup> *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social.*

<sup>2</sup> *Tiré de Social Work Dictionary, 6e édition, Robert L. Barker, NASW Press*

<sup>3</sup> *Tiré de Social Work Dictionary, 6e édition, Robert L. Barker, NASW Press*

## CHAMP D'APPLICATION DE LA PROFESSION DE TRAVAILLEUR(EUSE) SOCIAL(E)

La plupart des travailleurs sociaux et des travailleuses sociales obtiennent un diplôme d'un programme professionnel accrédité au sein du système universitaire. Conformément aux normes d'accréditation de l'Association canadienne pour la formation en travail social, le baccalauréat en travail social (BTS) est un programme de quatre ans, dans le cadre duquel les étudiant(e)s doivent réaliser un minimum de 700 heures de stage. La maîtrise en travail social (MTS) est un diplôme de deuxième cycle d'une à deux années supplémentaires, avec un minimum de 450 heures de stage dans les programmes d'un an, plus 450 heures de stage supplémentaires ou une thèse dans les programmes de deux ans.

Les lieux de travail des travailleurs sociaux et des travailleuses sociales peuvent inclure, entre autres, les suivants :

- Hôpitaux;
- Organismes de services sociaux;
- Écoles;
- Milieux de soins palliatifs;
- Collèges et universités;
- Pratique privée.

Le champ d'application de la profession de **travailleur(euse) social(e)** signifie la [mesure](#), le diagnostic, le traitement et l'évaluation des problèmes individuels, interpersonnels et sociaux au moyen de connaissances, de compétences, d'interventions et de stratégies en travail social pour aider les particuliers, les couples, les familles, les groupes, les organismes et les communautés à mieux fonctionner sur le plan psychosocial et social ou à réduire les barrières systémiques en faisant la promotion de l'équité, de l'inclusion et de l'appartenance. Cela comprend :

TS1 - Des services de mesure, de diagnostic, de traitement et d'évaluation dans le cadre de la relation entre le (la) travailleur(euse) social(e) et le (la) client(e);

TS2 - Une [supervision](#) ou une consultation avec un(e) travailleur(euse) social(e), un(e) étudiant(e) en travail social ou 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 et le soutien concret (par exemple, nourriture et assistance financière), et des services d'information et d'aiguillage;

TS4 - La prestation de services d'éducation à des étudiant(e)s en travail social et techniques de travail social, ainsi qu'à d'autres professionnel(le)s et [paraprofessionnel\(le\)s](#);

## CHAMP D'APPLICATION DE LA PROFESSION DE TRAVAILLEUR(EUSE) SOCIAL(E) (SUITE)

TS5 – L'élaboration, la promotion, la gestion, l'administration, la prestation et l'évaluation de programmes de services à la personne, pouvant être entrepris en collaboration avec d'autres professionnel(le)s;

TS6 – L'organisation ou la mobilisation des membres de la communauté ou d'autres professionnel(le)s dans la promotion du changement social ou dans l'élimination du racisme et de l'oppression structurels et systémiques dans le contexte des soins directs aux client(e)s;

TS7 – La prestation de services de consultation contractuels à d'autres travailleurs sociaux ou travailleuses sociales, techniciens ou techniciennes en travail social ou professionnel(le)s, ou à des organismes ou des communautés en ce qui concerne les soins ou les services directs ou indirects, et cliniques ou non cliniques;

TS8 – L'élaboration, la promotion, la mise en œuvre et l'évaluation de politiques sociales;

TS9 – L'exécution de recherches concernant l'exercice du travail social, tel que défini aux paragraphes 1 à 8 ci-dessus;

TS10 – Toute autre activité reconnue par l'Ordre.

Toute personne inscrite à l'Ordre ne sachant pas exactement si des activités spécifiques relèvent du champ d'exercice du travail social et ne connaissant pas la teneur de ses obligations professionnelles à cet égard doit consulter le Service de la pratique professionnelle de l'Ordre.

Lorsque le certificat d'inscription d'un(e) travailleur(euse) social(e) est suspendu, il ou elle doit s'abstenir d'exercer les activités de sa profession, y compris, entre autres, celles susmentionnées. L'exercice de la profession de travailleur(euse) social(e) pendant que le certificat est suspendu constitue une faute professionnelle. La personne inscrite à l'Ordre dont le certificat d'inscription est suspendu continue de relever de l'autorité de l'Ordre.

La personne inscrite à l'Ordre dont le certificat d'inscription porte la mention « inactif(ve) » ou « retraité(e) » doit également s'abstenir d'exercer les activités de la profession de travailleur(euse) social(e), y compris, entre autres, celles susmentionnées.

Les Normes d'exercice s'appliquent aux professions de travailleur(euse) social(e) et de technicien(ne) en travail social. Les principes et interprétations présentés dans les Normes d'exercice doivent s'appliquer dans le contexte du champ d'application de chaque profession.

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

La formation formelle d'un(e) technicien(ne) en travail social consiste en un diplôme reconnu d'un programme de deux ans (ou l'équivalent accéléré) offert par un collège d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario (CAAT); les étudiant(e)s passent environ 500 à 700 heures en stage sur le terrain tout au long de leur programme, ou possèdent une combinaison de qualifications scolaires et d'expérience qui est essentiellement équivalente à un diplôme de technicien(ne) en travail social.

Les lieux de travail des techniciens et techniciennes en travail social peuvent inclure, entre autres, les suivants :

- Foyers de groupe et organismes d'aide à l'établissement;
- Programmes de soutien au revenu;
- Centres de crise;
- Centres de ressources communautaires;
- Programmes d'aide au logement.

Le champ d'application de la profession de **technicien(ne) en travail social** signifie la [mesure](#), le traitement et l'évaluation des problèmes individuels, interpersonnels et sociaux au moyen de connaissances, de compétences, d'interventions et de stratégies en techniques de travail social pour aider les particuliers, les couples, les familles, les groupes, les organismes et les communautés à mieux fonctionner sur le plan social ou à réduire les barrières systémiques en faisant la promotion de l'équité, de l'inclusion et de l'appartenance. Cela comprend :

TTS1 – Des services de mesure, de traitement et d'évaluation dans le cadre de la relation entre le (la) technicien(ne) en travail social et le (la) client(e);

TTS2 – La [supervision](#) ou la consultation avec un(e) technicien(ne) en travail social ou un(e) étudiant(e) en techniques de travail social ou 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 et le soutien concret (y compris la nourriture et l'assistance financière), et des services d'information et d'aiguillage;

TTS4 – L'éducation des étudiant(e)s en techniques de travail social ainsi que d'autres professionnel(le)s et [paraprofessionnel\(le\)s](#);

TTS5 – L'élaboration, la promotion, la gestion, l'administration, la prestation et l'évaluation de programmes de services à la personne, pouvant être entrepris en collaboration avec d'autres professionnel(le)s;

TTS6 – L'organisation ou la mobilisation des membres de la communauté ou d'autres professionnel(le)s dans la promotion du changement social ou dans l'élimination du racisme et de l'oppression structurels et systémiques dans le contexte des soins directs aux client(e)s;



## CHAMP D'APPLICATION DE LA PROFESSION DE TECHNICIEN(NE) EN TRAVAIL SOCIAL (CONT)

TTS7 – La prestation de services de consultation contractuels à d'autres techniciens ou techniciennes en travail social ou professionnel(le)s, ou à des organismes ou des communautés en ce qui concerne les soins ou les services directs ou indirects, et cliniques ou non cliniques;

TTS8 – L'élaboration, la promotion, la mise en œuvre et l'évaluation de politiques sociales;

TTS9 – L'exécution de recherches concernant l'exercice des techniques de travail social, tel que défini aux paragraphes 1 à 8 ci-dessus; et

TTS10 – Toute autre activité reconnue par l'Ordre.

Toute personne inscrite à l'Ordre ne sachant pas exactement si des activités spécifiques relèvent du champ d'exercice des techniques de travail social et ne connaissant pas la teneur de ses obligations professionnelles à cet égard doit consulter le Service de la pratique professionnelle de l'Ordre.

Lorsque le certificat d'inscription d'un(e) technicien(ne) en travail social est suspendu, il ou elle doit s'abstenir d'exercer les activités de sa profession, y compris, entre autres, celles susmentionnées. L'exercice de la profession de technicien(ne) en travail social pendant que le certificat est suspendu constitue une faute professionnelle.

La personne inscrite à l'Ordre dont le certificat d'inscription porte la mention « inactif(ve) » ou « retraité(e) » doit également s'abstenir d'exercer les activités de la profession de technicien(ne) en travail social, y compris, entre autres, celles susmentionnées.

Les Normes d'exercice s'appliquent aux professions de travailleur(euse) social(e) et de technicien(ne) en travail social. Les principes et interprétations présentés dans les Normes d'exercice doivent s'appliquer dans le contexte du champ d'application de chaque profession.

## PRINCIPE I : RELATIONS AVEC LES CLIENT(E)S

La relation de travail social et la relation de techniques de travail social, en tant qu'éléments du service professionnel, représentent dans les deux cas un effort réciproque entre les participant(e)s actif(ve)s qui fournissent et utilisent une expertise professionnelle. Les client(e)s et les personnes inscrites à l'Ordre se penchent ensemble sur les problèmes sociaux, organisationnels ou personnels pertinents qui préoccupent les client(e)s. Cette optique professionnelle repose sur l'opinion selon laquelle les client(e)s 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 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 [client\(e\)s](#) et [systèmes clients](#) avec qui travaillent les personnes inscrites à 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 personnes inscrites à l'Ordre doivent se conformer à ces principes dans leurs relations avec les client(e)s :

- 1.1 Les personnes inscrites à l'Ordre et leurs client(e)s doivent travailler ensemble à l'établissement et l'évaluation d'objectifs. Ils déterminent d'un commun accord la raison d'être de leurs relations.
- 1.2 Les objectifs des relations entre les personnes inscrites à l'Ordre et les client(e)s doivent comprendre l'amélioration du fonctionnement des client(e)s et le renforcement de leur capacité à s'adapter et à entreprendre des changements.
- 1.3 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent étudier et clarifier les informations que leur présentent les client(e)s, et se renseigner à ce sujet.
- 1.4 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent respecter et favoriser l'[autodétermination](#) d'un certain nombre de manières, entre autres en agissant comme personnes-ressources pour les client(e)s et en les encourageant à décider des problèmes sur lesquels se pencher et de la manière de le faire.
- 1.5 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent savoir que des limites à l'autodétermination peuvent survenir en raison du mandat ou de la fonction d'un organisme, ou en vertu de la loi (y compris une législation particulière, ou une ordonnance d'une cour ou d'un tribunal).
- 1.6 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent respecter le caractère unique et [l'intersectionnalité](#) de chaque client(e), ainsi que la façon dont les facteurs personnels et systémiques façonnent les perceptions et la vision du monde.
- 1.7 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent être conscientes de leurs valeurs, attitudes, hypothèses et partis pris et de l'influence que cela peut avoir sur leurs relations professionnelles avec les client(e)s, et y réfléchir.

## **PRINCIPE I :** **RELATIONS AVEC LES CLIENT(E)S (SUITE)**

- 1.8 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent faire la distinction entre leurs propres besoins et intérêts personnels et ceux de leurs client(e)s afin de veiller, dans le cadre de leurs relations professionnelles, à placer les besoins et intérêts de leurs client(e)s au premier plan.
- 1.9 Les personnes inscrites à l'Ordre employées par des organismes doivent tenir compte 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 client(e)s et les restreint.

## PRINCIPE II : COMPÉTENCE ET INTÉGRITÉ

Les personnes inscrites à l'Ordre doivent maintenir leur [compétence](#) et leur intégrité dans l'exercice de leur profession et adhérer aux normes énoncées dans le *Code de déontologie de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario*, dans les *Normes d'exercice* et dans les règlements administratifs de l'Ordre.

### INTERPRÉTATION

#### 2.1 Compétence

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

- 2.1.1 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent être conscientes de l'étendue et des paramètres de leur compétence et du champ d'application de leur profession et limiter leur exercice en conséquence.
- 2.1.2 Le champ d'application diffère de la description de poste d'une personne inscrite à l'Ordre. Un(e) employeur(euse) n'est pas tenu(e) d'autoriser une personne inscrite à l'Ordre à accomplir toutes les activités décrites dans l'énoncé du champ d'application de l'Ordre. Par contre, un(e) employeur(euse) peut exiger qu'un(e) travailleur(euse) social(e) ou un(e) technicien(ne) en travail social accomplisse des activités qui ne sont pas décrites dans son champ d'application, à condition que la personne inscrite à l'Ordre soit compétente et qu'elle exerce sa profession conformément aux lois pertinentes.

Link to Practice Notes under "Competent Practice" heading.

- 2.1.3 Lorsque les besoins d'un(e) client(e) tombent en dehors du domaine habituel d'exercice de la personne inscrite à l'Ordre, cette dernière doit informer le (la) client(e) qu'il ou elle peut demander que son cas soit confié à un(e) autre professionnel(le). Cependant, si le (la) client(e) désire poursuivre la relation professionnelle avec la personne inscrite à l'Ordre et désire que celle-ci lui procure le service, celle-ci peut le faire à condition :
- (i) Que la personne inscrite à l'Ordre s'assure qu'elle est compétente pour fournir des services en recherchant une supervision, une [consultation](#) ou une formation supplémentaires;
  - (ii) Que les services ne dépassent pas le champ d'application de la profession de travailleur(euse) social(e) ou de technicien(ne) en travail social de la personne inscrite à l'Ordre.

Les recommandations de services particuliers, l'aiguillage vers d'autres professionnel(le)s ou la poursuite de la relation professionnelle doivent être guidés par les intérêts du (de la) client(e) ainsi que par le jugement et les connaissances de la personne inscrite à l'Ordre.

- 2.1.4 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent se tenir informées des nouveautés dans la théorie et la pratique du travail social et des techniques de travail social pertinentes aux domaines dans lesquels elles exercent leur profession.

## PRINCIPLE II: COMPÉTENCE ET INTÉGRITÉ (SUITE)

Insert link for Practice Notes: Cultural Humility: A Commitment to Lifelong Learning.

- 2.1.5 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent démontrer leur engagement à l'égard du perfectionnement professionnel continu en suivant une formation continue et en se conformant au Programme de maintien de la compétence.

(Insert links to CCP resources)

- 2.1.6 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent se tenir informées des politiques, lois, programmes et questions ayant un rapport avec les communautés, les institutions et les services dans leurs domaines d'exercice.

- 2.1.7 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent s'assurer que les recommandations ou opinions professionnelles qu'elles font ou expriment sont soutenues par des [éléments de preuve](#) et un ensemble crédible de connaissances professionnelles en travail social ou en techniques de travail social.

Les éléments de preuve peuvent inclure des informations recueillies par les moyens suivants :

- observation directe;
- séances cliniques;
- réunions professionnelles;
- perspectives sur le monde et savoir autochtones;
- sources auxiliaires;
- documents et correspondance;
- outils cliniques (par exemple, mesures d'évaluation diagnostique, échelles d'évaluation);
- recherche;
- formation et éducation permanente;
- supervision; ou
- journaux et documentation.

- 2.1.8 Les personnes inscrites à l'Ordre s'engagent dans un processus continu d'autoréflexion et d'évaluation de leur pratique et cherchent à obtenir une [supervision](#) et des [consultations](#), le cas échéant.

### 2.2 Intégrité

Les personnes inscrites à l'Ordre doivent reconnaître qu'elles sont en situation d'autorité et de responsabilité à l'égard de tous les client(e)s, et qu'elles doivent donc veiller à ce que ces personnes soient protégées de l'abus d'un tel pouvoir pendant et après la prestation de services professionnels.

- 2.2.1 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent établir et maintenir des limites claires et appropriées pour la protection des client(e)s dans tous les aspects des relations professionnelles. La transgression des

## PRINCIPLE II: COMPÉTENCE ET INTÉGRITÉ (SUITE)

limites inclut notamment l'inconduite sexuelle (voir le [principe VIII : Inconduite sexuelle](#)) et d'autres formes d'abus de pouvoir de la part des personnes inscrites. La transgression de limites non sexuelles peut concerner les aspects affectif, physique, social et financier. Les personnes inscrites à l'Ordre doivent éviter de s'engager dans des situations dans lesquelles elles devraient raisonnablement savoir que le (la) client(e) serait en danger de quelque manière que ce soit. Les personnes inscrites à l'Ordre ne doivent pas entretenir de relations professionnelles ou fournir de services à des client(e)s lorsqu'elles se trouvent en situation de [conflit d'intérêts](#). Les personnes inscrites à l'Ordre doivent s'en assurer par les moyens suivants :

- i) en évaluant les relations professionnelles et autres situations qui impliquent les client(e)s ou d'ancien(ne)s client(e)s 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 client(e)s ou d'ancien(ne)s client(e)s, ou avec des étudiant(e)s, des employé(e)s et des personnes supervisées, qui pourraient porter atteinte au jugement professionnel des personnes inscrites à l'Ordre ou accroître le risque d'exploitation ou de préjudice pour les client(e)s; et
- iii) en déclarant tout conflit d'intérêts et en prenant des mesures appropriées pour y faire face ou pour éliminer le conflit.

2.2.2 Une personne inscrite à l'Ordre se trouve en situation de « conflit d'intérêts » lorsqu'elle a une obligation ou un intérêt personnel, financier ou professionnel qui pourrait influencer la façon dont elle s'acquitte de ses responsabilités professionnelles. Un conflit d'intérêts peut être réel ou perçu; dans ce dernier cas, une personne raisonnable et informée de toutes les circonstances aurait des doutes importants quant à la capacité de la personne inscrite à l'Ordre à maintenir son objectivité. Une simple possibilité ou une influence soupçonnée ne crée pas en soi un conflit d'intérêts.

(Insert relevant Practice Notes pertaining to Conflicts of Interest)

2.2.3 Une [relation duelle](#) existe lorsque, en plus de la relation professionnelle, la personne inscrite à l'Ordre a une relation passée, présente ou subséquente de nature familiale, sociale, financière, de supervision ou autre avec le (la) client(e). Une relation duelle ne constitue pas nécessairement un conflit d'intérêts, mais lorsqu'elle existe, elle crée une forte possibilité qu'un conflit d'intérêts réel ou perçu survienne.

Bien que les relations duelles doivent être évitées dans la mesure du possible, il peut y avoir des circonstances où la personne inscrite a une obligation déontologique de fournir des services professionnels, notamment dans les situations suivantes :

## PRINCIPLE II: COMPÉTENCE ET INTÉGRITÉ (SUITE)

- i) aucun(e) autre professionnel(le) n'est disponible pour fournir les services;
- ii) la personne inscrite à l'Ordre possède des attributs uniques ou des compétences spécialisées, ou propose des services nécessaires qui ne sont pas disponibles autrement; ou
- iii) à défaut de recevoir les services professionnels de la personne inscrite à l'Ordre, le (la) client(e) risque de subir un préjudice.

Dans tous ces cas, la personne inscrite à l'Ordre doit demander une supervision et documenter sa décision; la documentation doit inclure la façon dont elle a utilisé son jugement professionnel pour élaborer son plan visant à maintenir des limites acceptables et à s'assurer que le (la) client(e) comprenne bien les paramètres de la relation professionnelle. Cela inclut discuter avec des clients sur la gestion des contacts hors du contexte professionnel.

Insert links to Dual Relationship Practice Notes.

- 2.2.4 Les personnes inscrites à l'Ordre ne doivent pas avoir de relations sexuelles avec les client(e)s (voir le [principe VIII : Inconduite sexuelle](#)).
- 2.2.5 Les personnes inscrites à l'Ordre ne doivent pas fournir de services de travail social ou de techniques de travail social à des personnes avec lesquelles elles ont des relations sexuelles (y compris, entre autres, toute personne avec laquelle la personne inscrite entretient une relation de nature sexuelle et/ou conjugale et/ou romantique).
- 2.2.6 Les personnes inscrites à l'Ordre ne doivent pas utiliser les renseignements obtenus dans le cadre d'une relation professionnelle ni utiliser leur situation d'autorité professionnelle pour contraindre, influencer abusivement, harceler, maltraiter ou exploiter un(e) client(e), un(e) ancien(ne) client(e), un(e) étudiant(e), un(e) stagiaire, un(e) employé(e), un(e) collègue ou toute personne faisant l'objet d'une recherche.
- 2.2.7 Les personnes inscrites à l'Ordre ne doivent pas solliciter des renseignements de leurs client(e)s ou en faire usage pour s'attirer, directement ou indirectement, des avantages ou des biens matériels.
- 2.2.8 Lorsqu'une enquête sur une plainte est en cours ou qu'une question est portée devant le [comité de discipline](#) ou le [comité d'aptitude professionnelle](#), les personnes inscrites à l'Ordre doivent coopérer pleinement avec toutes les politiques et procédures des [comités des plaintes](#), de discipline et d'aptitude professionnelle, et se conduire de manière à démontrer le respect à la fois du (de la) plaignant(e) et de l'Ordre.

## PRINCIPLE II: COMPÉTENCE ET INTÉGRITÉ (SUITE)

- 2.2.9 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent reconnaître qu'elles se trouvent dans une position d'influence par rapport aux témoins ou aux plaignant(e)s dans les procédures de plainte, de discipline et d'aptitude professionnelle et doivent s'abstenir d'interférer avec les témoins ou les plaignant(e)s.
- 2.2.10 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent s'abstenir de fournir des services dans les cas suivants :
- i) lorsqu'elles sont sous l'emprise de l'alcool ou de la drogue;
  - ii) qu'elles sont atteintes d'une maladie, d'un état pathologique, ou d'un trouble et qu'elles savent ou devraient raisonnablement savoir que leurs capacités d'exercer sont altérées.
- 2.2.11 Les personnes inscrites à l'Ordre ne doivent pas faire de déclarations inexactes quant à leurs qualifications professionnelles, leurs études, leur expérience ou leurs affiliations. (Voir également le [principe VI, Honoraires](#) et le [principe VII : Publicité et communication](#))
- 2.2.12 Les personnes inscrites à l'Ordre, dans l'exercice de leur profession de travailleur(euse) social(e) ou de technicien(ne) en travail social, doivent éviter d'adopter un comportement qui pourrait raisonnablement être perçu comme jetant le discrédit sur leur profession respective.
- 2.2.13 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent se conduire de manière professionnelle, en se comportant en tout temps avec civilité, respect et équité envers les autres, tout en respectant la diversité des opinions et les divergences de points de vue.
- 2.2.14 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent promouvoir les principes d'équité, d'inclusion et d'appartenance dans leur travail avec les client(e)s et encourager les changements sociaux qui remettent en cause l'oppression systémique et cherchent à éliminer les biais implicites. Les personnes inscrites à l'Ordre doivent traiter tous les aspects de leur travail avec humilité (dont une [humilité culturelle](#)) et reconnaître l'incidence qu'ont les privilèges et les déséquilibres de pouvoir sur les politiques et les pratiques, ainsi que sur les client(e)s.
- 2.2.15 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent s'informer du rôle joué par les professions du travail social et des techniques de travail social dans la perpétuation des préjudices subis par les peuples autochtones, et démontrer leur compréhension du fait que les client(e)s et personnes inscrites autochtones n'ont aucunement contribué aux effets néfastes de la colonisation.
- 2.2.16 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent s'efforcer de rehausser la capacité des client(e)s à répondre à leurs propres besoins. Les personnes inscrites à l'Ordre doivent aider les client(e)s à obtenir les informations, services et ressources nécessaires dans la mesure du possible, et encourager et favoriser la participation des client(e)s à la prise de décisions.



## PRINCIPLE II: COMPÉTENCE ET INTÉGRITÉ (SUITE)

- 2.2.17 Lorsque le (la) client(e) est compétent(e) et capable de donner des instructions, la [défense de causes](#) doit se faire sous sa direction.
- 2.2.18 S'il existe un conflit entre les normes d'exercice de l'Ordre et celles du milieu de travail d'une personne inscrite à l'Ordre, cette dernière se doit de se conformer au Code de déontologie et aux Normes d'exercice de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario.
- 2.2.19 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent mettre de l'avant des conditions et des politiques en milieu 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, et faire preuve de jugement professionnel dans leur détermination de la meilleure manière de le faire. La défense de causes peut prendre la forme d'une documentation et d'un examen des préoccupations avec un(e) superviseur(euse) ou un(e) directeur(trice), ou toute autre personne clé de l'organisme.

## PRINCIPE III : RESPONSABILITÉ ENVERS LES CLIENT(E)S

Les personnes inscrites à l'Ordre doivent s'assurer que les services professionnels sont fournis de manière responsable aux personnes, groupes, communautés ou organismes qui demandent leur aide.

### INTERPRÉTATION

- 3.1 Les personnes inscrites à l'Ordre ne doivent pas faire de discrimination, y compris, entre autres, en raison de la race, du pays d'origine, de l'origine nationale ou ethnique, de la langue, de la couleur de la peau, de l'ascendance, des croyances, du sexe (y compris la grossesse), de la situation familiale, de l'état civil, des caractéristiques génétiques, de la religion, de la vision du monde, de l'orientation sexuelle, de l'identité et de l'expression de genre, de l'âge, de la classe sociale, de la situation socioéconomique ou de la capacité de la personne.
- 3.2 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent respecter le *Code des droits de la personne de l'Ontario*, la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et la *Charte canadienne des droits et libertés*, le cas échéant, dans leur prestation de services.
- 3.3 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent obtenir le consentement éclairé des client(e)s, le cas échéant, avant de fournir des services en travail social ou en techniques de travail social, y compris, entre autres :
- en fournissant des informations précises et complètes sur les services disponibles;
  - en expliquant les avantages et les inconvénients de recevoir ou non les services;
  - en décrivant les attentes et les limites des services;
  - en expliquant les droits des client(e)s en matière de capacité, de vie privée et de confidentialité;
  - en précisant les obligations de déclaration des personnes inscrites et les autres limites à la confidentialité (pour plus d'informations, voir le [principe V : Confidentialité, interprétation 5.1.3](#)); et
  - en fournissant des informations d'une manière adaptée à la capacité cognitive du (de la) client(e).
- 3.4 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent offrir des services aux client(e)s et répondre à leurs questions, inquiétudes ou plaintes en temps opportun et de manière raisonnable.
- 3.5 Les personnes inscrites à l'Ordre ne doivent pas chercher à s'attirer les client(e)s de leur employeur(euse) pour leur cabinet privé, que l'employeur(euse) soit un particulier ou un organisme (y compris un organisme avec lequel la personne inscrite a établi un contrat de service indépendant). Toutefois, les personnes inscrites à l'Ordre peuvent accepter des personnes que leur recommande leur employeur(euse).

## PRINCIPE III : RESPONSABILITÉ ENVERS LES CLIENT(E)S (SUITE)

- 3.6 Lorsqu'un(e) client(e) fait une demande non sollicitée pour suivre la personne inscrite à l'Ordre d'un organisme à son cabinet privé, la personne inscrite doit s'assurer que cette situation ne risque pas de créer de [conflits d'intérêts](#). La personne inscrite à l'Ordre ne doit accepter de telles demandes que si elle représente la personne la plus apte à fournir les services et que le (la) client(e) ne serait pas mieux servi(e) par un(e) autre professionnel(le).

(Link to related Practice Notes)

- 3.7 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent aider les client(e)s potentiel(le)s à obtenir d'autres services si elles ne sont pas en mesure de fournir l'aide professionnelle demandée.

- 3.8 Les personnes inscrites à l'Ordre ne doivent pas fournir de services ou de produits qui, d'après ce qu'elles savent ou devraient raisonnablement savoir, ne sont pas susceptibles de répondre aux besoins du (de la) client(e).

- 3.9 Les personnes inscrites à l'Ordre ne doivent fournir que les services ou produits pouvant répondre aux besoins du (de la) client(e), et doivent les fournir d'une manière conforme aux normes établies par l'Ordre.

(Insert related Practice Notes – Adjunct services)

- 3.10 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent mettre fin aux services professionnels fournis aux client(e)s lorsque le contrat de service prend fin ou que ces services ne sont plus requis ou demandés. Il est une faute professionnelle que de mettre un terme à des services professionnels qui sont nécessaires, sauf dans les cas suivants :

- i) le (la) client(e) exige la cessation des services;
- ii) le (la) client(e) se retire;
- iii) les services fournis ne conviennent plus au (à la) client(e);
- iv) la poursuite du service ferait en sorte que la personne inscrite contreviendrait à des exigences éthiques ou juridiques;
- v) la prestation de services au (à la) client(e) a créé une situation où les valeurs, l'éthique ou les limites de la personne inscrite à l'Ordre ont été violées à un point tel que cette dernière est incapable de fournir des services professionnels appropriés;
- vi) le (la) client(e) a très souvent, et sans explications adéquates, annulé ou changé l'heure de l'entrevue ou de la réunion au point où la personne inscrite à l'Ordre ou l'organisme estime ou pense que des difficultés financières ou des interruptions de services surviendront; et

## PRINCIPE III : RESPONSABILITÉ ENVERS LES CLIENT(E)S (SUITE)

- vii) le (la) client(e) ne peut pas ou ne veut pas rembourser la personne inscrite à l'Ordre ou son employeur(euse) pour les services rendus, lorsque ce remboursement a été accepté au préalable par le (la) client(e) et qu'il est à la fois approprié et requis comme condition de la prestation des services (voir le [principe VI : Honoraires](#));
- viii) des efforts raisonnables sont déployés pour prévoir d'autres services;
- ix) on donne au (à la) client(e) la possibilité raisonnable de trouver d'autres services; ou
- x) la poursuite de la prestation de services exposerait la personne inscrite à l'Ordre à un grave préjudice.

Dans les circonstances décrites aux sous-alinéas i à ix, la personne inscrite à l'Ordre doit déployer des efforts raisonnables pour tenir une séance de cessation des services avec le (la) client(e) et doit fournir une explication quant à cette cessation.

- 3.11 Les personnes inscrites à l'Ordre qui mettent un terme aux services à leur client(e) doivent faire des efforts raisonnables pour lui trouver des services de remplacement ou une autre solution, et lui donner suffisamment de temps pour trouver des services de remplacement ou une autre solution.
- 3.12 Les personnes inscrites à l'Ordre qui envisagent de mettre un terme aux services ou de les interrompre doivent aviser les client(e)s, le plus rapidement possible, et organiser la cessation, le transfert, l'aiguillage ou la continuation des services suivant les besoins et les préférences des client(e)s.
- 3.13 Dans le cas où une personne inscrite à l'Ordre entretient une relation personnelle avec un(e) ancien(ne) client(e), elle doit assumer l'entière responsabilité de démontrer que cette personne n'a pas été exploitée, contrainte ou manipulée, intentionnellement ou non, dans le cadre de cette relation personnelle. Les personnes inscrites à l'Ordre ne doivent pas entretenir de relations personnelles avec d'ancien(ne)s client(e)s lorsque cette relation créerait un conflit d'intérêts ou lorsqu'elle est autrement interdite.

(Link to DR Practice Notes)

- 3.14 Le cas échéant, les personnes inscrites à l'Ordre doivent défendre les intérêts des client(e)s ou les défendre avec eux ou elles et veiller à ce que les client(e)s soient tenu(e)s informé(e)s des mesures prises et de leurs résultats. Les personnes inscrites à l'Ordre se conforment au [principe V : Confidentialité](#) lors de la prestation de services de défense de causes.

## PRINCIPE IV :

# DOSSIER DE TRAVAIL SOCIAL ET DE TECHNIQUES DE TRAVAIL SOCIAL

La création et la tenue de dossiers sont une composante essentielle de la pratique éthique et professionnelle. Le processus de préparation et d'organisation du matériel pour le dossier facilite la compréhension du (de la) client(e) et du système client et permet de planifier des interventions appropriées. Le dossier de travail social et de techniques de travail social vise les objectifs suivants :

- documenter les services sous une forme reconnaissable;
- assurer la continuité et la qualité du service;
- établir la responsabilité et la preuve des services rendus;
- permettre l'évaluation de la qualité du service; et
- fournir des informations qui seront utilisées pour la recherche et l'éducation.

Les personnes inscrites à l'Ordre doivent s'assurer que les dossiers sont à jour et exacts, qu'ils contiennent des renseignements pertinents sur les client(e)s et qu'ils sont gérés de manière à protéger la vie privée des client(e)s et conformément à toute loi sur la protection de la vie privée ou autre loi applicable.

### INTERPRÉTATION

#### 4.1 Contenu et format du dossier

4.1.1 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent enregistrer les renseignements d'une manière conforme aux normes et protocoles de service ou d'intervention acceptés au sein de la profession, qui soit pertinente pour les services fournis, selon un format qui facilite le suivi et l'évaluation des effets du service ou de l'intervention. Les personnes inscrites à l'Ordre doivent inclure tous les renseignements requis dans le dossier ([voir la liste fournie à la note 1](#)).

4.1.2 Les dossiers de travail social et de techniques de travail social comprennent des notes d'évolution et des rapports et, selon que le contexte de pratique est direct/clinique ou indirect/non clinique, peuvent inclure tout ou partie des éléments suivants :

- listes de contrôle;
- correspondance;
- procès-verbaux;
- réflexions, journaux, oeuvres d'art, ou travaux des client(e)s (milieux directs/cliniques);
- dossiers de nomination;
- enregistrements audio ou vidéo.

Les outils ou les données utilisés par la personne inscrite à l'Ordre pour élaborer un avis professionnel peuvent être inclus dans le dossier. Il peut s'agir de notes provisoires, de messages, de résultats de tests, de sociogrammes ou encore de [génogrammes](#). S'ils sont versés au dossier, ces outils ne peuvent être retirés et doivent être gérés de la même manière que les autres documents du dossier, conformément à la loi sur la protection de la vie privée; s'ils ne sont pas versés au dossier, ils doivent être détruits de manière appropriée.

## PRINCIPE IV :

# DOSSIER DE TRAVAIL SOCIAL ET DE TECHNIQUES DE TRAVAIL SOCIAL (SUITE)

- 4.1.3 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent tenir des dossiers précis. Un dossier précis doit :
- i) documenter clairement la situation du (de la) client(e) (ou du système client) tel qu'il ou elle l'a décrite;
  - ii) ne contenir que les informations utiles à la compréhension de la situation et du résultat souhaité;
  - iii) rapporter de manière impartiale et objective les facteurs pertinents à la situation du (de la) client(e), et faire une distinction claire entre les observations et opinions de la personne inscrite à l'Ordre et les informations rapportées par le (la) client(e);
  - iv) être facile à comprendre, en évitant le langage ou les symboles vagues, peu clairs ou obscurs;
  - v) mettre en évidence les corrections;
  - vi) être exempt de tout préjugé ou remarque discriminatoire;
  - vii) identifier les sources de données;
  - viii) indiquer l'identité du prestataire de services.
- 4.1.4 Les personnes inscrites à l'Ordre ne doivent pas faire de déclaration dans le dossier ou dans les rapports fondés sur le dossier, ni émettre ou signer un certificat, un rapport ou d'autres documents dans le cadre de l'exercice de l'une ou l'autre des professions, si elles savent ou devraient raisonnablement savoir que cette déclaration est fausse, trompeuse, inexacte ou non professionnelle.
- 4.1.5 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent tenir des dossiers systématiques, datés et lisibles pour chaque client(e) ou système client recevant des services.
- 4.1.6 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent s'assurer que le dossier reflète adéquatement le service fourni et l'identité, la désignation ou le titre du prestataire de services.

Les personnes inscrites en techniques de travail social doivent utiliser :

- la désignation « [TTSI](#) »; ou
- le titre de « technicien(ne) en travail social »; ou
- le titre de « technicien(ne) en travail social inscrit(e) ».

Les personnes inscrites en travail social doivent utiliser :

- la désignation « [TSI](#) »; ou
- le titre de « travailleur(euse) social(e) »; ou
- le titre de « travailleur(euse) social(e) inscrit(e) ».

## PRINCIPE IV : DOSSIER DE TRAVAIL SOCIAL ET DE TECHNIQUES DE TRAVAIL SOCIAL (SUITE)

[Le principe VII](#) : Publicité et communication décrit les exigences auxquelles doivent satisfaire les personnes inscrites à l'Ordre qui détiennent un doctorat en travail social et qui souhaitent utiliser le titre de « docteur(e) ».

- 4.1.7 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent documenter leurs propres actions et ne doivent pas signer de dossiers ou de rapports rédigés par d'autres personnes, sauf conformément à l'interprétation 4.1.8 ou 4.1.9.
- 4.1.8 Une personne inscrite à l'Ordre peut signer un document ou un rapport rédigé par une autre personne, mais seulement si elle cosigne ce document ou ce rapport avec l'auteur(e) dans l'une des situations suivantes :
- i) en sa qualité de superviseur(euse) de l'auteur(e) du document ou du rapport; ou
  - ii) en sa qualité de signataire autorisé d'une [société professionnelle](#), lorsque l'auteur(e) du document ou du rapport est un(e) employé(e), actionnaire, dirigeant(e) ou administrateur(trice) de cette société professionnelle; ou
  - iii) en sa qualité de membre d'une équipe pluridisciplinaire ayant participé à la formulation des observations et des recommandations contenues dans le dossier ou le rapport, lorsque l'auteur(e) du dossier ou du rapport est également membre de cette équipe pluridisciplinaire.
- 4.1.9 Une personne inscrite à l'Ordre peut signer un dossier ou un rapport rédigé par une autre personne lorsque l'auteur(e) est incapable de signer le dossier ou le rapport en raison d'une maladie, d'une incapacité, d'une absence ou d'une autre raison valable, mais seulement si le contenu du dossier ou du rapport relève du champ d'application de la profession de la personne inscrite à l'Ordre, et si :
- i) l'auteur(e) autorise expressément, verbalement ou par écrit, la personne inscrite à l'Ordre à signer le dossier ou le rapport en son nom; ou, si une telle autorisation n'est pas raisonnablement disponible, la personne inscrite prend des mesures pour assurer l'actualité et l'exactitude des renseignements et des recommandations contenus dans le dossier ou le rapport; et
  - ii) la personne inscrite à l'Ordre indique clairement la qualité en laquelle elle signe le dossier ou le rapport.

## PRINCIPE IV :

# DOSSIER DE TRAVAIL SOCIAL ET DE TECHNIQUES DE TRAVAIL SOCIAL (SUITE)

4.1.10 Dans les cas où la personne inscrite à l'Ordre signe le dossier ou le rapport avec l'autorisation de l'auteur(e), elle signe simplement au nom de l'auteur(e), en ne validant aucunement le caractère actuel ou l'exactitude des renseignements et des recommandations contenus dans le dossier ou le rapport. Dans un tel cas, la personne inscrite à l'Ordre doit signer le nom de l'auteur(e) (entre guillemets), suivi du nom de la personne inscrite, et indiquer qu'elle signe le document ou le rapport au nom de l'auteur(e), comme suit :

[« nom de l'auteur(e) »] par [nom de la personne inscrite à l'Ordre], au nom de [nom de l'auteur(e)].

4.1.11 Lorsque l'autorisation n'est pas raisonnablement disponible et que la personne inscrite à l'Ordre a pris des mesures pour s'assurer de l'actualité et de l'exactitude des informations et des recommandations contenues dans le dossier ou le rapport, la personne inscrite à l'Ordre doit signer de son propre nom le dossier ou le rapport. Ce faisant, la personne inscrite à l'Ordre valide le caractère actuel et l'exactitude des renseignements et des recommandations contenus dans le dossier ou le rapport; elle ne doit signer le dossier que si elle peut offrir une telle validation. Lorsqu'elle signe le rapport, la personne inscrite à l'Ordre doit clairement indiquer qu'elle n'en est pas l'auteur(e), mais qu'elle valide les informations et les recommandations qu'il contient.

4.1.12 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent consigner les informations au moment où l'événement se produit ou dès que cela est raisonnablement possible par la suite.

4.1.13 Les personnes inscrites à l'Ordre peuvent se servir d'un système de [documentation par exception](#), à condition que le système permette au dossier entier de reproduire le contenu minimal tel que cela est énoncé à la [note 1](#).

## 4.2 Tenue de dossiers

4.2.1 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent se conformer aux exigences concernant la conservation, le stockage, la préservation et la sécurité des dossiers telles qu'elles sont énoncées dans toute loi sur la protection de la vie privée ou autre loi applicable.

4.2.2 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent s'assurer de stocker et de préserver chaque dossier en lieu sûr pendant au moins dix ans à partir de la date de la dernière inscription portée au dossier ou, si le (la) client(e) avait moins de dix-huit ans à la date de la dernière inscription portée au dossier, pendant au moins dix ans à partir de la date à laquelle le (la) client(e) a eu ou aurait eu dix-huit ans. Lorsqu'elles envisagent de conserver des documents pour une période plus longue, les personnes inscrites à l'Ordre doivent se conformer aux principes suivants :



## PRINCIPE IV : DOSSIER DE TRAVAIL SOCIAL ET DE TECHNIQUES DE TRAVAIL SOCIAL (SUITE)

- i) Lorsque la loi ou la politique de l'employeur(euse) l'exige, les personnes inscrites à l'Ordre doivent stocker et conserver les dossiers pendant une période plus longue.
- ii) Les personnes inscrites à l'Ordre doivent conserver le dossier d'un(e) client(e) pendant une période plus longue uniquement si, sur la base d'un jugement raisonnable, cette période peut être nécessaire parce qu'il existe une possibilité raisonnable que l'accès futur au dossier soit requis (comme, entre autres, dans les cas impliquant des mineurs, des abus sexuels ou des litiges actuels ou futurs).

- 4.2.3 Les personnes inscrites à l'Ordre employées par un organisme doivent acquérir et maintenir une compréhension approfondie des politiques de l'organisme concernant la conservation, le stockage, la préservation et la sécurité des dossiers, et se conformer à ces politiques.
- 4.2.4 Les personnes inscrites à l'Ordre qui exercent à titre de travailleurs ou travailleuses autonomes et les personnes inscrites à l'Ordre qui sont employées et chargées de la tenue des dossiers et de la conservation des dossiers dans leur organisme (voir le [principe V : Confidentialité, interprétation 5.1.8](#) pour plus d'informations) doivent établir ou confirmer qu'il existe des politiques claires concernant la conservation, le stockage, la préservation et la sécurité des dossiers.
- 4.2.5 Les personnes inscrites à l'Ordre ne doivent éliminer les dossiers qu'après l'expiration des délais stipulés dans l'interprétation 4.2.2. Les personnes inscrites à l'Ordre doivent éliminer le contenu des dossiers de manière à ne pas compromettre la confidentialité des renseignements.
- 4.2.6 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent prendre les mesures nécessaires pour protéger la confidentialité et la sécurité de toutes les communications et de tous les dossiers papier et électroniques.

Tous les dossiers des client(e)s doivent être conservés dans un endroit inaccessible aux personnes qui n'ont pas d'intérêt légitime à leur égard. Les dossiers papier sont mis sous clé; quant aux dossiers électroniques, ils sont protégés par un mot de passe.

- 4.2.7 Tout système électronique contenant des dossiers de travail social et de techniques de travail social doit :
- exiger un code d'accès ou un mot de passe privé;
  - maintenir une piste d'audit qui :
    - i) consigne la date et l'heure de chaque saisie d'information pour chaque client(e);
    - ii) indique toute modification des informations consignées;

## PRINCIPE IV : DOSSIER DE TRAVAIL SOCIAL ET DE TECHNIQUES DE TRAVAIL SOCIAL (SUITE)

- iii) préserve le contenu original des informations consignées lorsqu'elles sont modifiées ou mises à jour;
  - permettre la récupération de fichiers ou offrir une protection raisonnable contre la perte, l'endommagement et l'inaccessibilité des informations; et
  - offrir l'impression papier du dossier.

(Links to relevant resources on documentation and electronic practice.)

4.2.8 Les personnes inscrites à l'Ordre qui exercent à titre de travailleurs ou travailleuses autonomes et les personnes inscrites à l'Ordre qui sont chargées de l'observation des lois sur la protection de la vie privée (voir le [principe V : Confidentialité, interprétation 5.1.8](#) pour plus d'informations), qui [cessent d'exercer](#) doivent soit :

(i) tenir leurs dossiers clients conformément à l'interprétation 4.2.2; ou

(ii) prendre des dispositions pour transférer les dossiers à une autre personne inscrite à l'Ordre ou à un [membre](#) d'une autre profession réglementée.

4.2.9 Si une personne inscrite à l'Ordre qui cesse d'exercer prend des dispositions pour transférer ses dossiers à une autre personne inscrite à l'Ordre ou à un membre d'une autre profession réglementée, la personne inscrite à l'Ordre doit :

i) s'assurer que l'autre personne inscrite à l'Ordre ou le membre d'une autre profession réglementée accepte d'abord par écrit de se conformer au principe IV et aux interprétations qui y sont énoncées;

ii) s'efforcer raisonnablement d'informer ses client(e)s de l'emplacement futur de leurs dossiers, à moins d'être tenue, en vertu de toute loi sur la protection de la vie privée ou autre loi applicable, d'obtenir le consentement de ses client(e)s avant un tel transfert, auquel cas elle doit obtenir ce consentement; et

iii) s'assurer de satisfaire à toutes les exigences relatives au transfert des dossiers énoncées dans toute loi sur la protection de la vie privée ou autre loi applicable.

4.2.10 Si une personne inscrite à l'Ordre transfère ses client(e)s à une autre personne inscrite à l'Ordre ou à un membre d'une autre profession réglementée, ou si le (la) client(e) demande un transfert vers un(e) autre prestataire de services, la personne inscrite à l'Ordre doit s'assurer de respecter toutes les exigences relatives au transfert des dossiers énoncées dans toute loi sur la protection de la vie privée ou autre loi applicable.

## PRINCIPE IV : DOSSIER DE TRAVAIL SOCIAL ET DE TECHNIQUES DE TRAVAIL SOCIAL (SUITE)

### 4.3 Accès aux dossiers et rectification

- 4.3.1 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent respecter les exigences concernant l'accès aux [renseignements sur les client\(e\)s](#) 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. (Insert link)
- 4.3.2 Les personnes inscrites à l'Ordre employées par un organisme doivent acquérir et maintenir une compréhension et respecter les politiques de leur organisme sur l'accès aux renseignements contenus dans un dossier et leur rectification, et en informer les client(e)s ou leur représentant(e) autorisé(e).
- 4.3.3 Les personnes inscrites à l'Ordre qui exercent à titre de travailleurs ou travailleuses autonomes et les personnes inscrites à l'Ordre qui sont chargées de l'observation des lois sur la protection de la vie privée (voir le [principe V : Confidentialité, interprétation 5.1.8](#)) doivent établir et communiquer à leurs client(e)s des politiques claires sur l'accès aux renseignements contenus dans un dossier et leur rectification.
- 4.3.4 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent fournir aux client(e)s ou à leurs représentant(e)s autorisé(e)s l'accès aux dossiers clients conformément à toute loi sur la protection de la vie privée ou autre loi applicable, sauf si la loi l'interdit ou si la personne inscrite à l'Ordre est autrement autorisée à en refuser l'accès.
- 4.3.5 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent se reporter aux lois pertinentes et les respecter au moment de déterminer si une personne est le (la) représentant(e) autorisé(e) d'un(e) client(e). (Insert link)
- 4.3.6 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent fournir aux client(e)s ou à leurs représentant(e)s autorisé(e)s un accès raisonnable au dossier du (de la) client(e) ou à une ou plusieurs parties du dossier, dans la mesure où cela est raisonnable dans les circonstances. Les client(e)s ou leurs représentant(e)s ont le droit de recevoir une explication appropriée de la part de la personne inscrite à l'Ordre au sujet des renseignements contenus dans leur dossier, sauf disposition contraire de la loi.
- 4.3.7 Lorsque la loi interdit aux personnes inscrites à l'Ordre de fournir l'accès aux renseignements contenus dans un dossier ou les autorise à refuser l'accès à ces renseignements, elles doivent se conformer aux exigences relatives au refus de fournir l'accès énoncées dans la loi sur la protection de la vie privée et dans toute autre loi applicable.
- 4.3.8 Lorsque les personnes inscrites à l'Ordre refusent l'accès au dossier, elles doivent informer le (la) client(e) de la raison de ce refus et du recours dont il ou elle dispose en cas de désaccord.

## **PRINCIPE IV :**

# **DOSSIER DE TRAVAIL SOCIAL ET DE TECHNIQUES DE TRAVAIL SOCIAL (SUITE)**

- 4.3.9 Lorsque le dossier comprend des renseignements qui concernent plus d'un(e) client(e) et que le fait de donner accès à un dossier pourrait donc signifier la divulgation de renseignements sur une autre personne, les personnes inscrites à l'Ordre doivent donner accès aux renseignements qui concernent uniquement la personne ayant demandé l'accès, à moins que l'autre ou les autres personnes aient consenti à la divulgation de renseignements les concernant.
- 4.3.10 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent préserver l'intégrité des dossiers des client(e)s. Si un(e) client(e) n'est pas satisfait(e) quant à l'exactitude ou l'exhaustivité des renseignements contenus dans un dossier et qu'il ou elle souhaite que le dossier soit modifié, les personnes inscrites à l'Ordre doivent se conformer aux exigences de toute loi sur la protection de la vie privée ou autre loi applicable en ce qui concerne la rectification du dossier.
- 4.3.11 Si un(e) client(e) n'est pas satisfait(e) quant à l'exactitude ou l'exhaustivité d'un dossier et souhaite que celui-ci soit modifié, les personnes inscrites à l'Ordre peuvent incorporer au dossier une déclaration signée ou une entrée électronique autorisée par le (la) client(e) précisant la nature du désaccord et la rectification du (de la) client(e). Les personnes inscrites à l'Ordre ne doivent effacer aucun renseignement incorrect figurant au dossier.

### **4.4 Divulgence de renseignements contenus dans un dossier**

- 4.4.1 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent informer les client(e)s, dès le début de leur relation, de toute limite à la confidentialité, y compris en ce qui concerne le dossier du (de la) client(e). Lorsque les client(e)s ou leurs représentant(e)s autorisé(e)s donnent leur consentement à la divulgation de leurs renseignements à des tiers, les personnes inscrites à l'Ordre doivent le documenter et divulguer les renseignements contenus dans le dossier dans un délai raisonnable. Le consentement doit être documenté et doit préciser :
- i) les renseignements devant être divulgués, par exemple une partie du dossier, l'intégralité du dossier ou un résumé des contacts de la personne inscrite avec le (la) client(e);
  - ii) la ou les parties auxquelles les renseignements doivent être divulgués; et
  - iii) les limites éventuelles du consentement.
- 4.4.2 Si, d'après le jugement professionnel de la personne inscrite, la divulgation des renseignements du dossier à un tiers risque de causer un préjudice au (à la) client(e), la personne inscrite à l'Ordre doit déployer des efforts raisonnables pour informer le (la) client(e) des conséquences possibles et chercher à clarifier le consentement du (de la) client(e) à une telle divulgation. Les personnes inscrites peuvent divulguer des renseignements contenus dans le dossier à des tiers sans avoir le consentement du (de la) client(e), seulement si la divulgation est exigée ou autorisée par la loi. ([Voir également le principe V : Confidentialité, interprétation 5.2.4](#))

## PRINCIPE IV : DOSSIER DE TRAVAIL SOCIAL ET DE TECHNIQUES DE TRAVAIL SOCIAL (SUITE)

- 4.4.3 Lorsque les personnes inscrites à l'Ordre reçoivent d'une tierce partie une demande de divulgation des renseignements d'un dossier qui se rapporte à plusieurs client(e)s (par exemple, à un couple, une famille, un groupe, un organisme communautaire, un service gouvernemental ou un autre organisme ou entreprise), les personnes inscrites à l'Ordre doivent avoir le consentement de tous les client(e)s avant de divulguer les renseignements d'un tel dossier à la tierce partie.
- 4.4.4 Lorsque les personnes inscrites à l'Ordre reçoivent d'un(e) client(e) une demande de divulgation des renseignements d'un dossier qui se rapporte à plusieurs client(e)s, les personnes inscrites à l'Ordre doivent accorder l'accès aux renseignements qui se rapportent uniquement au (à la) client(e) ayant fait la demande (voir l'interprétation 4.3.9) et, avant de divulguer les renseignements qui se rapportent à tout(e) autre client(e), doivent obtenir de chacun(e) d'entre eux le consentement à la divulgation.
- 4.4.5 Les personnes inscrites à l'Ordre qui reçoivent un [avis officiel](#) ou une [assignation à comparaître](#) afin de présenter les dossiers d'un(e) client(e) devant un tribunal et qui estiment que la divulgation nuirait au (à la) client(e) doivent elles-mêmes, ou par l'intermédiaire d'un avocat, défendre la non-divulgation au tribunal. Si la personne inscrite à l'Ordre n'obtient pas gain de cause, les dossiers doivent être divulgués comme demandé dans l'avis officiel ou l'assignation à comparaître.
- 4.4.6 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent se conformer aux exigences concernant l'utilisation ou la divulgation de renseignements à des fins de recherche ou d'enseignement, telles qu'elles sont énoncées dans toute loi sur la protection de la vie privée ou autre loi applicable.
- 4.4.7 Les personnes inscrites à l'Ordre peuvent permettre l'utilisation des dossiers de client(e)s à des fins de recherche ou d'enseignement, à condition que les [renseignements identificatoires](#) soient retirés et que l'anonymat des client(e)s soit respecté. ([Voir également le principe V : Confidentialité, interprétation 5.1.11](#))
- 4.4.8 Une personne inscrite à l'Ordre ou un membre d'une autre profession réglementée à qui les dossiers de client(e)s d'une autre personne inscrite à l'Ordre ont été transférés doit se conformer aux interprétations susmentionnées relatives à l'accès à ces dossiers transférés et à leur divulgation.

## **PRINCIPE IV :**

# **DOSSIER DE TRAVAIL SOCIAL ET DE TECHNIQUES DE TRAVAIL SOCIAL (SUITE)**

### **NOTES**

1. Les informations contenues dans le dossier de travail social et de techniques de travail social concernant chaque client(e) sont les suivantes :
  - (a) Renseignements identificatoires concernant le (la) bénéficiaire des services (particulier, famille, couple, groupe, agence, organisme, communauté);  
Selon la nature des services fournis, les renseignements identificatoires peuvent comprendre :
    - i) les nom, adresse et numéro de téléphone de chaque client(e);
    - ii) la date de naissance de chaque client(e);
    - iii) lorsque ces informations sont disponibles, les nom, adresse et numéro de téléphone d'une ou plusieurs personnes à contacter en cas d'urgence;
    - iv) les nom, adresse et numéro(s) de téléphone de la principale personne-ressource ou fonction, si elles sont différentes de celles indiquées au point i); et
    - v) les commanditaires, les bailleurs de fonds, l'obligation de rendre des comptes.
  - (b) La date, le (la) responsable et le but de l'aiguillage vers le (la) travailleur(euse) social(e) ou le (la) technicien(ne) en travail social, si pertinent, et si cela est important, le cadre de la première rencontre professionnelle avec le (la) client(e);
  - (c) Le cas échéant, les éléments clés du contrat ou de l'accord de travail, à savoir : le (la) client(e), les services sous contrat, le (la) prestataire de services, les honoraires, le barème de remboursement et la durée de la prestation de services;
  - (d) La durée de l'engagement, si elle n'est pas précisée au point c);
  - (e) La date d'achèvement ou de résiliation, le cas échéant et, si elle diffère de manière importante des informations fournies au point c), une explication de la différence;
  - (f) Des précisions sur le processus de travail social ou de techniques de travail social, selon le cas :
    - i) historique obtenu par la personne inscrite;
    - ii) mesure, 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 et évaluation;
    - v) aiguillages effectués par la personne inscrite;
    - vi) recommandations; et
    - vii) autres services, p. ex., rapports verbaux 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 d'informations sur le (la) client(e);
  - (h) Honoraires et frais exigés, le cas échéant.

## PRINCIPE V : CONFIDENTIALITÉ

Les personnes inscrites à l'Ordre doivent traiter tous les [renseignements](#) sur les client(e)s de manière strictement confidentielle et se conformer à toute loi sur la protection de la vie privée ou autre loi applicable. Les personnes inscrites à l'Ordre ne doivent divulguer ces renseignements qu'avec le consentement du (de la) client(e) ou lorsqu'elles y sont contraintes ou autorisées par la loi.

### INTERPRÉTATION

#### 5.1 Politiques et processus

5.1.1 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent respecter toute loi sur la protection de la vie privée ou autre loi applicable. (Insert link)

5.1.2 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent obtenir le consentement pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation des renseignements sur les client(e)s, y compris les renseignements personnels, sauf si elles sont autrement autorisées ou contraintes par la loi. Par « renseignements personnels », on entend des renseignements au sujet d'une personne identifiable, y compris, entre autres, les renseignements personnels sur la santé. (Insert link)

5.1.3 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent informer les client(e)s, dès le début de leur relation professionnelle, des limites de la confidentialité des renseignements. Les limites à la confidentialité peuvent inclure l'obligation, pour les personnes inscrites, de partager les renseignements avec :

- des superviseurs ou superviseuses;
- des équipes interprofessionnelles;
- le personnel administratif;
- des étudiant(e)s et des bénévoles;
- des organismes d'accréditation appropriés; et
- les sociétés d'aide à l'enfance, l'Ordre, les organismes d'application de la loi ou d'autres organismes, comme l'exige la loi.

Les personnes inscrites à l'Ordre doivent respecter le droit de leurs client(e)s de refuser ou de retirer le consentement à la divulgation des renseignements les concernant ou d'y imposer des conditions (sous réserve des cas où une telle divulgation est requise par la loi).

5.1.4 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent prévoir les circonstances dans lesquelles la confidentialité peut être limitée. Une discussion sur ces limites doit avoir lieu avec l'équipe, le groupe ou la communauté.

5.1.5 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent être conscientes de la distinction entre « [consultation](#) » et « [supervision](#) » en ce qui concerne le partage de renseignements sur les client(e)s. En consultation, les client(e)s ne sont pas identifiés.

## PRINCIPE V : CONFIDENTIALITÉ (SUITE)

- 5.1.6 Les personnes inscrites à l'Ordre employées par un organisme doivent acquérir et maintenir une connaissance approfondie des politiques et procédures de l'organisme concernant la gestion des renseignements sur les client(e)s, notamment :
- (i) quand, comment et pourquoi l'organisme recueille, utilise, modifie, divulgue, conserve ou élimine systématiquement des renseignements;
  - (ii) les précautions et pratiques administratives, techniques et physiques que prend l'organisme au sujet des renseignements;
  - (iii) comment un particulier peut obtenir l'accès à un dossier de renseignements sur lui-même ou en exiger une rectification; et
  - (iv) comment déposer une plainte au sujet de la manière dont un organisme se conforme à ses politiques et procédures.
- 5.1.7 Les personnes inscrites à l'Ordre qui exercent à titre de travailleurs ou travailleuses autonomes et les personnes inscrites à l'Ordre chargées de l'observation des lois sur la protection de la vie privée doivent établir des politiques et procédures précises concernant la gestion des renseignements sur les client(e)s, y compris les questions mentionnées aux alinéas 5.1.6 i), ii), iii) et iv) ci-dessus, et faire en sorte que ces politiques et procédures soient rapidement et facilement utilisables conformément à toute loi sur la protection de la vie privée ou autre loi applicable.
- 5.1.8 Les personnes inscrites à l'Ordre chargées de l'observation des lois sur la protection de la vie privée incluent celles considérées comme des « praticien(ne)s de la santé » (au sens de la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé) et qui sont employées ou dont les services sont retenus par des personnes qui ne sont pas des « dépositaires de renseignements sur la santé » (encore une fois, au sens de la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé). Cela comprend par exemple les travailleurs sociaux et travailleuses sociales ou les techniciens et techniciennes en travail social qui fournissent des soins de santé dans le cadre de leurs fonctions et qui sont employés par :
- des sociétés d'aide à l'enfance;
  - des fournisseurs de logements avec services de soutien;
  - des organismes gouvernementaux qui fournissent des services dans les établissements correctionnels ou établissements de justice pour les jeunes.



## PRINCIPE V : CONFIDENTIALITÉ (SUITE)

- 5.1.9 Lorsque les personnes inscrites à l'Ordre sont employées par une agence ou un organisme dont les politiques et les procédures entrent en conflit avec les normes de confidentialité de l'Ordre, ces dernières ont préséance et les personnes inscrites doivent s'y conformer.
- 5.1.10 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent obtenir le consentement des client(e)s avant de photographier, d'enregistrer leurs activités sur bandes audio ou vidéo, ou avant d'autoriser des tierces parties à observer les activités des client(e)s. Des exceptions (pouvant inclure des activités menées dans le cadre d'enquêtes sur des cas de mauvais traitements d'enfants, par exemple) peuvent être permises par la loi ou par ordonnance d'un tribunal.
- 5.1.11 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent se conformer aux exigences concernant l'utilisation ou la divulgation de renseignements à des fins de recherche ou d'enseignement, telles qu'elles sont énoncées dans toute loi sur la protection de la vie privée ou autre loi applicable. Lorsque des cas sont présentés à des fins de recherche, d'enseignement ou de publication, la vie privée du (de la) client(e) doit être protégée en modifiant ou en dissimulant les renseignements identificatoires. ([Voir également l'interprétation 4.4.7.](#))
- 5.1.12 Les personnes inscrites à l'Ordre en pratique non clinique indirecte doivent faire la distinction entre les informations publiques et privées concernant leurs client(e)s. Les informations publiques sont les informations à propos des client(e)s ou de leurs activités qui sont facilement accessibles au grand public et dont la divulgation ne pourrait pas nuire aux client(e)s. Elles ne comprennent pas les renseignements personnels au sujet d'un particulier. Les informations publiques sur les client(e)s peuvent être divulguées dans les circonstances appropriées, à condition que cette divulgation soit autorisée par la loi et conforme aux normes de l'Ordre.
- 5.1.13 Lorsqu'elles travaillent avec des groupes communautaires, des organismes gouvernementaux et d'autres organismes clients, les personnes inscrites à l'Ordre doivent maintenir la confidentialité de tous autres renseignements sensibles à propos de ces client(e)s, 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 aux client(e)s.

### **5.2 Divulgation de renseignements sur les client(e)s**

- 5.2.1 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent obtenir le consentement des client(e)s avant de divulguer des renseignements, lorsque le consentement est nécessaire. Les client(e)s peuvent signer des formulaires de consentement ou donner un consentement verbal, et les personnes inscrites à l'Ordre doivent documenter que le consentement a été obtenu.

## PRINCIPE V : CONFIDENTIALITÉ (SUITE)

- 5.2.2 Lorsqu'il est nécessaire d'avoir un consentement à la divulgation de renseignements, les personnes inscrites à l'Ordre doivent déployer des efforts raisonnables pour informer les client(e)s des paramètres des renseignements devant être divulgués et les prévenir des conséquences possibles d'une telle divulgation. Elles doivent également les informer de ce qui suit :
- qui demande les renseignements (nom, titre, employeur(euse) et adresse);
  - raison de la demande;
  - comment la partie qui reçoit les renseignements prévoit s'en servir;
  - si la partie qui reçoit les renseignements peut les transmettre à une autre tierce partie sans le consentement du (de la) client(e);
  - les renseignements exacts qui seront divulgués;
  - les répercussions du fait de donner ou de refuser son consentement;
  - la date d'expiration du consentement, s'il y a lieu; et
  - comment révoquer le consentement.
- 5.2.3 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent déployer des efforts raisonnables pour veiller à ce que les renseignements divulgués soient pertinents et aient rapport aux services professionnels retenus par les client(e)s. Les personnes inscrites à l'Ordre doivent prendre des mesures raisonnables pour veiller à ce que les renseignements soient aussi exacts, complets et à jour que nécessaire, compte tenu des fins auxquelles elles les utilisent, et doivent énoncer clairement les limites, le cas échéant, de l'exactitude, de l'intégralité ou de la mise à jour des renseignements.
- 5.2.4 Lorsque la divulgation est exigée ou permise par la loi ou une ordonnance d'un tribunal, les personnes inscrites à l'Ordre ne doivent pas divulguer plus de renseignements qu'il n'est nécessaire ou permis. (Insert link)
- 5.2.5 Une personne inscrite à l'Ordre, ou la [société professionnelle](#) au sein de laquelle elle exerce sa profession, peut divulguer des renseignements à l'Ordre sans le consentement du (de la) client(e) lorsque cela est nécessaire dans le cadre d'un examen, d'une enquête ou d'une procédure en vertu de la Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social. Les personnes inscrites à l'Ordre ou les sociétés professionnelles ne doivent pas divulguer plus de renseignements qu'il n'est raisonnablement nécessaire.
- 5.2.6 Les personnes inscrites à 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 (de la) client(e), le contrat de service, les relevés de compte et tout registre lié à la facturation. Dans ces circonstances, les personnes inscrites à l'Ordre ne doivent pas divulguer plus de renseignements qu'il n'est raisonnablement nécessaire. (Voir également [l'interprétation 6.1](#))

## PRINCIPE V : CONFIDENTIALITÉ (SUITE)

5.2.7 Les personnes inscrites à l'Ordre en pratique non clinique indirecte doivent obtenir le consentement du (de la) client(e) avant :

- de publier des rapports au sujet de leur travail auprès du (de la) client(e);
- de mentionner leur travail auprès du (de la) client(e) dans leur publicité;
- de parler aux médias, bailleurs de fonds, éventuels bailleurs de fonds et autres particuliers ou groupes au sujet de l'organisme, de l'agence ou de la communauté; et
- de faire venir des invités, des observateurs ou des médias à des réunions avec le (la) client(e).

### 5.3 Pratique par voie électronique

5.3.1 Les personnes inscrites à l'Ordre qui utilisent des plateformes en ligne et fournissent des services virtuels doivent :

- expliquer aux client(e)s les limites de la confidentialité (y compris toute limite particulière associée aux plateformes en ligne ou à la pratique virtuelle) avant ou pendant la première rencontre en ligne, et documenter cette conversation;
- veiller à ce que la collecte, l'utilisation et le stockage des renseignements sur les client(e)s soient conformes à la loi applicable en matière de protection de la vie privée; et
- s'assurer que les renseignements sur les client(e)s sont stockés dans un territoire de compétence où les lois sur la protection de la vie privée sont compatibles avec celles de l'Ontario ou, le cas échéant, celles du Canada.

5.3.2 Lors des communications virtuelles, les personnes inscrites à l'Ordre doivent maintenir la confidentialité des client(e)s et assurer leur sécurité en prenant les mesures suivantes :

- vérifier l'identité du (de la) client(e) dans les situations où il serait possible, pour une autre personne, de se faire passer pour lui ou elle;
- établir un plan (comme une phrase secrète ou un signe discret) pour que les client(e)s puissent faire savoir qu'ils ne sont pas seuls ou qu'ils ne sont pas en sécurité;
- élaborer un plan de sécurité avec le (la) client(e), ce qui implique de lui demander les coordonnées d'une autre personne et la permission de la contacter en cas d'urgence ou d'interruption du service.

5.3.3 Lorsqu'elles utilisent des moyens électroniques pour transmettre des renseignements sur les client(e)s, les personnes inscrites à l'Ordre doivent rendre ceux-ci confidentiels dans la mesure du possible et s'assurer qu'ils ont bien été reçus par les destinataires prévus.

La communication électronique désigne les messages textes, les courriels, les plateformes de communication par vidéo, les plateformes de médias sociaux, les sites Web, les télécopies ou d'autres types de communication en ligne.

## PRINCIPE VI : HONORAIRES

Lorsqu'elles établissent ou administrent des contrats de services, les personnes inscrites à l'Ordre doivent informer pleinement les client(e)s de tous les honoraires, frais et procédures de recouvrement.

### INTERPRÉTATION

- 6.1 Les personnes inscrites à l'Ordre ne doivent pas facturer ou accepter le paiement d'honoraires, à moins que la base de ces honoraires n'ait été entièrement divulguée au (à la) client(e) avant que les personnes inscrites à l'Ordre ne commencent à fournir les services auxquels se rapportent les honoraires. Lorsqu'elles établissent des contrats de service avec des client(e)s, les personnes inscrites à l'Ordre doivent :
- donner à l'avance ou dès les premiers contacts avec le (la) client(e) 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 le (la) client(e) dispose de toutes les informations nécessaires pour décider s'il ou elle va ou non avoir recours aux services de la personne inscrite en question. Les facteurs pouvant influencer le montant facturé sont les suivants :
    - le temps et l'effort consacrés;
    - la complexité des questions; et
    - les compétences et l'expertise requises.
  - s'assurer qu'elles ne facturent pas d'[honoraires excessifs](#) par rapport aux services rendus;
  - discuter du contrat de service avec les client(e)s et le renégocier si elles prévoient des changements d'honoraires;
  - s'assurer que les contrats de services 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. ([Voir également l'interprétation 5.2.6](#))
- 6.2 Les personnes inscrites à l'Ordre peuvent réduire les honoraires, retarder leur recouvrement, ou même y renoncer, si les client(e)s connaissent des difficultés financières, ou elles peuvent aiguiller les client(e)s vers d'autres organismes appropriés afin qu'ils ou elles ne soient pas privé(e)s des services de travailleurs sociaux ou travailleuses sociales ou de techniciens ou techniciennes en travail social.
- 6.3 Les personnes inscrites à l'Ordre peuvent fournir des services appropriés sans rémunération, dans la mesure où ces services sont conformes aux normes de l'Ordre et ne constituent pas un conflit d'intérêts.

## **PRINCIPE VI :** **HONORAIRES** (SUITE)

- 6.4 Les personnes inscrites à l'Ordre peuvent accepter un paiement culturellement pertinent pour des services, pour autant que ces services soient conformes aux normes de l'Ordre et ne constituent pas un conflit d'intérêts.
- 6.5 Les personnes inscrites à l'Ordre peuvent demander à un(e) client(e) de les aviser immédiatement de toutes circonstances pouvant intervenir dans le paiement normal des honoraires.
- 6.6 Les personnes inscrites à l'Ordre ne doivent accepter ou donner de commissions, de rabais, d'honoraires, d'autres avantages ni quoi que ce soit de valeur, pour avoir recommandé un(e) client(e) à une autre personne ou avoir accepté un(e) client(e) qui leur avait été recommandé(e).

## PRINCIPE VII : PUBLICITÉ ET COMMUNICATION

La publicité et les autres communications ont pour but de renseigner le public sur les services disponibles en travail social et en techniques de travail social. Les personnes inscrites à l'Ordre doivent s'assurer que toutes leurs annonces publicitaires et leurs communications sont conformes aux normes et à l'éthique des professions de travailleur(euse) social(e) et de technicien(ne) en travail social.

### INTERPRÉTATION

#### 7.1 Publicité et communication

- 7.1.1 Les personnes inscrites peuvent faire connaître leurs services par le biais de déclarations publiques, d'annonces publicitaires, de publicités dans les médias numériques ou imprimés, de publications dans les médias sociaux ou d'activités promotionnelles, à condition que ces publicités ou communications :
- ne soient ni mensongères ni trompeuses, et que toute information concrète puisse être vérifiée;
  - ne divulguent aucun renseignement confidentiel;
  - ne jettent le discrédit ni sur les professions en question ni sur l'Ordre;
  - ne comparent pas les services avec ceux d'autres personnes inscrites à l'Ordre;
  - 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;
  - ne prétendent pas offrir des avantages uniques ou spéciaux non confirmés par une attestation professionnelle ou scientifique; et
  - soient conformes au bon goût.
- 7.1.2 Les personnes inscrites à l'Ordre ne doivent pas demander à leurs client(e)s de les recommander, de les évaluer ou d'offrir un témoignage, ou encore de cliquer sur un bouton « J'aime » ou de partager leurs comptes ou plateformes en ligne. ([Voir également l'interprétation 2.2.1](#))
- 7.1.3 Les personnes inscrites à l'Ordre peuvent divulguer leurs honoraires dans leurs annonces publicitaires. Si des honoraires sont annoncés, les personnes inscrites à l'Ordre doivent également inclure des informations sur les circonstances dans lesquelles des frais supplémentaires pourraient être facturés relativement aux services annoncés.
- 7.1.4 Les personnes inscrites à l'Ordre ne peuvent se dire expertes dans certains domaines d'exercice que si elles peuvent fournir la preuve, à la satisfaction de l'Ordre, qu'elles ont reçu une formation spécialisée, acquis une solide expérience ou fait des études approfondies dans un domaine particulier.
- 7.1.5 Les personnes inscrites à l'Ordre ne doivent pas faire de déclarations fausses, trompeuses ou exagérées quant à leur [efficacité](#) en termes de réalisations passées ou prévues en ce qui concerne leurs client(e)s, leurs travaux de recherche ou leurs contributions à la société.

## PRINCIPE VII : PUBLICITÉ ET COMMUNICATION (SUITE)

- 7.1.6 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent corriger, dans la mesure du possible, les informations et déclarations fausses, trompeuses ou inexactes faites par d'autres au sujet de leurs qualifications ou de leurs services.
- 7.1.7 Les personnes inscrites à l'Ordre ne doivent pas solliciter de client(e)s éventuels en les induisant en erreur, en ayant recours à des moyens qui portent préjudice aux autres personnes inscrites ou qui discréditent les professions de travailleur(euse) social(e) ou de technicien(ne) en travail social.
- 7.1.8 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent décrire leur niveau d'études, leur formation, leur expérience, leurs domaines de compétence, leurs affiliations professionnelles et leurs services de façon honnête et exacte.

### 7.2 Titres et désignations

- 7.2.1 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent utiliser un ou plusieurs des titres, désignations, abréviations ou leurs équivalents anglais suivants sur leurs cartes de visite, leur papier à en-tête, leurs formulaires, leurs sites Web professionnels et leurs profils de médias sociaux, les listes de numéros de téléphone d'affaires, les annuaires numériques ou imprimés, les panneaux et l'identification des locaux d'affaires, ou dans d'autres communications avec les client(e)s ou le public :

Personnes inscrites en travail social :

- « travailleur(euse) social(e) »; ou
- « travailleur(euse) social(e) inscrit(e) »; ou
- « TSI ».

Personnes inscrites en techniques de travail social :

- « technicien(ne) en travail social »; ou
- « technicien(ne) en travail social inscrit(e) »; ou
- « TTSI ».

Ces titres ou désignations doivent suivre immédiatement le nom légal de la personne inscrite à l'Ordre, tel qu'il figure au Tableau de l'Ordre. Le plus haut niveau d'études atteint par la personne inscrite à l'Ordre (lorsqu'il est indiqué) doit précéder sa désignation ou son titre. Les personnes inscrites à l'Ordre peuvent utiliser leurs noms autochtones en plus de leur nom légal tel qu'il apparaît sur le registre. Les personnes inscrites à l'Ordre peuvent choisir d'inclure une ligne décrivant leur domaine de spécialisation ou de pratique limitée après leur nom légal, leur désignation ou leur titre.

## PRINCIPE VII : PUBLICITÉ ET COMMUNICATION (SUITE)

7.2.2 Une personne inscrite à l'Ordre dont le certificat d'inscription porte la mention « inactif(ve) » ne doit pas exercer la profession de travailleur(euse) social(e) ou de technicien(ne) en travail social en Ontario.

Les personnes inscrites en travail social dont le certificat d'inscription porte la mention « inactif(ve) » doivent s'identifier de l'une des manières suivantes :

- travailleur(euse) social(e) (inactif(ve)); ou
- travailleur(euse) social(e) inscrit(e) (inactif(ve)); ou
- TSI (inactif(ve)).

Les personnes inscrites en techniques de travail social dont le certificat d'inscription porte la mention « inactif(ve) » doivent s'identifier de l'une des manières suivantes :

- technicien(ne) en travail social (inactif(ve)); ou
- technicien(ne) en travail social inscrit(e) (inactif(ve)); ou
- TTSI (inactif(ve)).

7.2.3 Les personnes inscrites à l'Ordre dont le certificat d'inscription porte la mention « retraité(e) » ne doivent pas exercer la profession de travailleur(euse) social(e) ou de technicien(ne) en travail social en Ontario.

Les personnes inscrites en travail social dont le certificat d'inscription porte la mention « retraité(e) » doivent s'identifier de l'une des manières suivantes :

- travailleur(euse) social(e) (retraité(e)); ou
- travailleur(euse) social(e) inscrit(e) (retraité(e)); ou
- TSI (retraité(e)).

Les personnes inscrites en techniques de travail social dont le certificat d'inscription porte la mention « retraité(e) » doivent s'identifier de l'une des manières suivantes :

- technicien(ne) en travail social (retraité(e)); ou
- technicien(ne) en travail social inscrit(e) (retraité(e)); ou
- TTSI (retraité(e)).

7.2.4 Une personne inscrite à l'Ordre qui est autorisée à accomplir l'acte autorisé de psychothérapie peut utiliser le titre de « psychothérapeute » à la suite de son nom complet, pourvu qu'elle se conforme aux conditions stipulées au paragraphe 47.2 de la [Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social](#), comme indiqué ci-dessous :

Les personnes inscrites en travail social qui sont autorisées à utiliser le titre de « psychothérapeute » peuvent le faire de l'une des manières suivantes :



## PRINCIPE VII : PUBLICITÉ ET COMMUNICATION (SUITE)

- Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario, TSI, psychothérapeute; ou
- Travailleur(euse) social(e), psychothérapeute; ou
- Travailleur(euse) social(e) inscrit(e), psychothérapeute.

Les personnes inscrites en techniques de travail social qui sont autorisées à utiliser le titre de « psychothérapeute » peuvent le faire de l'une des manières suivantes :

- Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario, TTSI, psychothérapeute; ou
- Technicien(ne) en travail social, psychothérapeute; ou
- Technicien(ne) en travail social inscrit(e), psychothérapeute.

7.2.5 Lorsqu'une personne inscrite à l'Ordre est titulaire d'un doctorat acquis en travail social, tel que défini dans l'interprétation 7.2.7, elle a le choix d'utiliser l'une des deux formulations suivantes, mais pas les deux :

- le diplôme, en plus de la désignation ou du titre indiqué dans l'interprétation 7.2.1; ou
- le titre de « Docteur(e) » ou « Dr(e) », comme préfixe, s'il est suivi du nom entier de la personne inscrite, et immédiatement suivi des formulations suivantes :
  - (i) Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario et TSI dans le cas d'un(e) travailleur(euse) social(e), ou TTSI dans le cas d'un(e) technicien(ne) en travail social;
  - (ii) travailleur(euse) social(e) ou travailleur(euse) social(e) inscrit(e) »; ou
  - (iii) technicien(ne) en travail social ou technicien(ne) en travail social inscrit(e).

7.2.6 Lorsqu'une personne inscrite à l'Ordre n'est pas titulaire d'un doctorat acquis en travail social, tel que défini dans l'interprétation 7.2.7, mais qu'elle est titulaire d'un doctorat dans un domaine autre que le travail social, elle peut :

- indiquer son diplôme de doctorat, en plus de la désignation ou des titres indiqués dans l'interprétation 7.2.1, dans toute publicité ou communication mentionnée dans l'interprétation 7.2.1;

ou

- utiliser le titre de « Docteur(e) » ou « Dr(e) », comme préfixe, en plus de la désignation ou du titre indiqué dans l'interprétation 7.2.1, sauf en ce qui concerne la publicité ou les communications avec les client(e)s ou le public lorsque la personne inscrite fournit ou propose de fournir des soins de santé en Ontario.

## PRINCIPE VII : PUBLICITÉ ET COMMUNICATION (SUITE)

Par souci de clarté, les personnes inscrites à l'Ordre qui ne sont pas titulaires d'un doctorat en travail social, tel que défini dans l'interprétation 7.2.7, ne doivent pas utiliser le titre de « Docteur(e) » ou « Dr(e) » dans l'exercice de leur profession si l'étendue des services qu'elles fournissent ou offrent au public englobe la prestation de soins de santé. Dans ce contexte, les soins de santé consistent à maintenir ou à rétablir le bien-être physique, mental ou affectif.

7.2.7 Par « doctorat acquis », on entend un doctorat en travail social qui est :

- décerné par un établissement postsecondaire qui y est autorisé 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*; ou
- décerné par un établissement postsecondaire situé dans une province ou un territoire canadien autre que l'Ontario et qui est jugé équivalent par l'Ordre au doctorat visé au premier point; ou
- décerné par un établissement postsecondaire situé dans un pays autre que le Canada et qui est jugé équivalent par l'Ordre au doctorat visé au premier point.

7.2.8 Les personnes inscrites à l'Ordre qui exercent la profession de travailleur(euse) social(e) ou de technicien(ne) en travail social par l'intermédiaire d'une entreprise, d'une société de personnes ou d'une [société professionnelle](#) doivent employer l'une des options de désignation applicables suivantes, selon le cas :

- a) une liste de noms des associés de l'entreprise, où les personnes inscrites à l'Ordre sont désignées comme indiqué dans l'interprétation 7.2.1; ou
- b) la raison sociale de la société de personnes comportant :
  - i) les noms de famille ou les noms complets d'au moins deux associés véritables; ou
  - ii) lorsqu'il y a au moins trois associés véritables, les noms de famille ou noms complets peuvent être utilisés avec l'expression « et associé » ou « et associés », selon le cas; ou
- c) la raison sociale de la société de personnes tel qu'il est indiqué ci-dessus avec une liste de noms des personnes inscrites à l'Ordre et des titres professionnels acceptables (voir l'interprétation 7.2.1); ou
- d) lorsqu'il s'agit d'une société non constituée, l'appellation commerciale, ainsi qu'une liste de noms des personnes inscrites à l'Ordre et des titres professionnels acceptables (voir l'interprétation 7.2.1); ou
- e) lorsqu'il s'agit d'une société professionnelle, la dénomination sociale de la société professionnelle;

## **PRINCIPE VII : PUBLICITÉ ET COMMUNICATION (SUITE)**

ou

- f) lorsqu'il s'agit d'une société professionnelle, la dénomination sociale de la société professionnelle ainsi qu'une liste de noms des personnes inscrites à l'Ordre qui sont actionnaires et de leurs titres acceptables (voir l'interprétation 7.2.1); ou
- 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; ou
- 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 des personnes inscrites à l'Ordre qui sont actionnaires et de leurs titres professionnels acceptables (voir l'interprétation 7.2.1).

## PRINCIPLE VIII: INCONDUITE SEXUELLE

La relation professionnelle a une influence puissante et profonde sur les client(e)s, qui peut perdurer longtemps après que la relation a pris fin. Les personnes inscrites à l'Ordre doivent être conscientes que la relation professionnelle peut donner lieu à des conflits d'intérêts et à un traitement abusif des client(e)s. L'adoption d'un comportement de nature sexuelle entre une personne inscrite à l'Ordre et un(e) client(e) est nuisible et constitue un abus de pouvoir de la part de la personne inscrite à l'Ordre. Les personnes inscrites à l'Ordre doivent éviter tout comportement de nature sexuelle avec leurs client(e)s. Cette interdiction s'applique au moment de l'aiguillage, de la mesure, du counseling, de la psychothérapie ou de la prestation de tout autre service professionnel.

Insert link to Mandatory Reporting page on College website

Insert link to relevant Practice Notes

### INTERPRÉTATION

- 8.1 Les personnes inscrites à l'Ordre sont exclusivement responsables de s'assurer qu'il n'y a pas d'inconduite sexuelle.
- 8.2 Les personnes inscrites à l'Ordre ne doivent pas avoir de rapports sexuels ou toute autre forme de relations sexuelles physiques avec leurs client(e)s.

Les relations sexuelles physiques comprennent, entre autres, les baisers, les attouchements des seins, des organes génitaux, de l'anus ou des fesses, les contacts génitaux ou la masturbation de la personne inscrite par le (la) client(e) ou en sa présence, ou la masturbation du (de la) client(e) par la personne inscrite ou en sa présence. Dans ce contexte, la présence s'entend de la présence en personne, par téléphone ou par tout moyen électronique.

- 8.3 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent éviter tout attouchement de nature sexuelle avec leurs client(e)s.

Les attouchements de nature sexuelle comprennent, entre autres, les étreintes, les câlins, les caresses, les frottements et toute forme de contact physique qui n'a pas lieu d'être au cours du processus d'aide.

- 8.4 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent éviter tout comportement ou remarque de nature sexuelle à l'endroit du (de la) client(e), autre qu'un comportement ou des remarques de nature professionnelle appropriés pour le service fourni.

Les comportements ou remarques de nature sexuelle comprennent, entre autres, les comportements ou remarques de nature amoureuse, romantique, séductrice ou sexuelle. En adoptant un comportement ou des remarques de nature sexuelle, la personne inscrite à l'Ordre pourrait, notamment :

## PRINCIPE VIII: INCONDUITE SEXUELLE (SUITE)

- se dire amoureux(euse) du (de la) client(e);
- proposer un rendez-vous amoureux au (à la) client(e);
- offrir des cadeaux (autres que donner ou recevoir des cadeaux culturellement acceptables d'une valeur nominale);
- organiser des séances hors du bureau ou en dehors des heures de bureau;
- faire des commentaires déplacés sur le physique ou les vêtements du (de la) client(e);
- demander des détails sur les antécédents ou préférences sexuels du (de la) client(e), qui n'ont aucun rapport avec le service fourni;
- orienter la conversation sur les problèmes, préférences, activités ou fantasmes sexuels de la personne inscrite à l'Ordre; ou
- exposer du matériel pornographique ou autrement choquant ou faire des plaisanteries ou des remarques suggestives, à connotation sexuelle ou avilissantes du point de vue sexuel.

- 8.5 Si une personne inscrite à l'Ordre développe des sentiments d'ordre sexuel ou romantique ou autrement non professionnels à l'égard d'un(e) client(e) qui pourraient mettre cette personne en danger, la personne inscrite doit immédiatement demander une consultation ou une supervision et élaborer un plan approprié.
- 8.6 Si un(e) client(e) adopte un comportement de nature sexuelle, la personne inscrite à l'Ordre doit lui signifier clairement que ce comportement est inapproprié du fait de la relation professionnelle, et se conduire de manière à décourager ce comportement, sans rendre la pareille.
- 8.7 Si un(e) client(e) fait des avances sexuelles ou adopte un comportement de nature sexuelle envers une personne inscrite à l'Ordre et que cette situation ne peut être traitée de manière appropriée et sécuritaire dans le contexte de la relation professionnelle, la personne inscrite à l'Ordre doit mettre fin à la relation et prendre des mesures pour aider le (la) client(e) à trouver d'autres services.
- 8.8 Les personnes inscrites à l'Ordre ne doivent pas fournir de counseling, de psychothérapie ou d'autres services professionnels à des personnes avec lesquelles elles ont eu par le passé une relation de nature sexuelle, ou avec lesquelles elles entretiennent actuellement une telle relation. (Voir le [principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.2.3](#))
- 8.9 Les rapports sexuels, les relations sexuelles physiques ou les attouchements de nature sexuelle entre les personnes inscrites à l'Ordre et les client(e)s à qui les personnes inscrites ont fourni des [services de psychothérapie](#) ou de counseling, ou pour qui les personnes inscrites ont accompli l'acte autorisé de psychothérapie, sont interdits en tout temps après la fin de la relation professionnelle.

## PRINCIPE VIII: INCONDUITE SEXUELLE (SUITE)

- 8.10 Les rapports sexuels, les relations sexuelles physiques ou les attouchements de nature sexuelle entre les personnes inscrites à l'Ordre et les client(e)s à qui les personnes inscrites ont fourni des services de travail social ou de techniques de travail social (autres que la psychothérapie ou les [services de counseling](#), ou l'acte autorisé de psychothérapie) sont interdits pendant une période d'un (1) an après la fin de la relation professionnelle et continuent de l'être si, au bout d'un an, une relation non professionnelle avec l'ancien(ne) client(e) donnait lieu à un conflit d'intérêts ou contreviendrait autrement aux normes d'exercice de l'Ordre.
- 8.11 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent éviter toute relation non professionnelle (sexuelle, romantique ou autre) avec des membres de la famille de client(e)s ou d'autres personnes avec lesquelles les client(e)s maintiennent des liens personnels étroits, si cela présente un risque d'exploitation ou de préjudice potentiel pour le (la) client(e), ou si de telles activités compromettraient les limites professionnelles appropriées entre la personne inscrite à l'Ordre et le (la) client(e). (Voir le [principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.2.2](#)).

## GLOSSAIRE

**Assignation à comparaître** – Document juridique exigeant qu’une personne compareaisse devant une cour ou un tribunal, ou fasse l’objet d’un examen hors cour en tant que témoin lors d’une instance.\*

**Autodétermination** – Principe déontologique qui reconnaît les droits et besoins des client(e)s de pouvoir faire leurs propres choix et de prendre leurs propres décisions. Il découle de ce principe que la personne inscrite doit aider le (la) client(e) à connaître les ressources et les choix dont il ou elle 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.\*

**Cesser d’exercer** – Lorsque les personnes inscrites à l’Ordre se retirent de la profession et n’exercent plus le travail social ou les techniques de travail social. Selon les Normes d’exercice, les personnes inscrites à l’Ordre qui sont suspendues ne sont pas considérées comme ayant cessé d’exercer leur profession, même si elles ne sont pas autorisées à exercer des activités relevant du champ d’application de leur profession pendant la période de suspension.

**Client(e)** – Particulier, couple, famille, groupe, personne supervisée, étudiant(e), participant(e) à une étude de recherche, organisme ou communauté qui demande ou reçoit des services professionnels directs ou indirects, comme décrits dans les champs d’application correspondants. Lorsque la personne inscrite à l’Ordre est employée par un organisme, le (la) client(e) est considéré(e) comme à la fois un(e) client(e) de la personne inscrite à l’Ordre et de l’organisme. Bien que les personnes inscrites à l’Ordre aient des obligations envers leurs employeurs (y compris des obligations de confidentialité), l’employeur(euse) d’une personne inscrite à l’Ordre n’est pas considéré(e) comme un(e) client(e) au sens des présentes normes d’exercice, sauf lorsque la personne inscrite à l’Ordre a été embauchée pour fournir des services de consultation.

**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 de discipline** – Comité statutaire de l’Ordre, qui a pour mandat de tenir des audiences et de statuer sur les allégations de faute professionnelle ou d’incompétence concernant des personnes inscrites à l’Ordre, allégations qui lui sont renvoyées par le Comité des plaintes, le Conseil ou le Bureau.

## GLOSSAIRE (SUITE)

**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 personnes inscrites à 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 en renvoyant la question devant le comité de discipline ou le comité d’aptitude professionnelle.

**Compétence** – Pour les travailleurs sociaux et les travailleuses sociales ou les techniciens et techniciennes en travail social, cela signifie l’aptitude à s’acquitter des obligations de l’exercice de leur profession. Il s’agit notamment de posséder la scolarité et l’expérience pertinentes, en plus d’exercer ses fonctions professionnelles et d’atteindre ses objectifs tout en adhérant aux valeurs et aux codes de déontologie des professions. Pour les travailleurs sociaux et les travailleuses sociales ou les techniciens et techniciennes en travail social, la compétence consiste également, entre autres, à avoir la capacité de comprendre et d’agir de manière responsable. \*\* †

**Confidentialité** – Un principe de déontologie selon lequel la personne inscrite à l’Ordre ne peut divulguer des renseignements au sujet d’un(e) client(e) sans avoir le consentement de cette personne. Ces renseignements comprennent, entre autres, l’identité du (de la) client(e), le contenu de verbalisations explicites ou autres communications avec le (la) client(e), des opinions professionnelles sur le (la) client(e), le matériel de dossiers sur le (la) client(e) ou fournis par lui ou elle.\*\*

**Conflit d’intérêts** – Une personne inscrite à l’Ordre est en « conflit d’intérêts » lorsqu’elle a une obligation ou un intérêt personnel, financier ou professionnel qui pourrait influencer la personne inscrite dans l’exercice de ses responsabilités professionnelles. Un conflit d’intérêts peut être réel ou perçu; dans ce dernier cas, une personne raisonnable et informée de toutes les circonstances aurait des doutes quant à la capacité de la personne inscrite à exercer ses responsabilités professionnelles, compte tenu de l’intérêt ou de l’obligation en question. Une simple possibilité ou une influence soupçonnée ne crée pas en soi un conflit d’intérêts.

**Consultation** – Relation interpersonnelle entre un particulier ou un organisme possédant une expertise particulière et une personne ayant besoin de cette expertise pour résoudre un problème précis. La consultation, dans le contexte de l’exercice du travail social ou des techniques de travail social, est un processus de résolution de problèmes dans lequel les conseils et autres activités d’aide du (de la) consultant(e) sont offerts à un particulier, un groupe, un organisme ou une communauté étant confronté à un problème lié au travail. Contrairement à la supervision, qui est de nature relativement continue et englobe de nombreux domaines de préoccupation, la consultation a lieu de manière plus ponctuelle ou temporaire et a un objectif et une orientation spécifiques. Contrairement au (à la) superviseur(euse), le (la) consultant(e) n’exerce aucune autorité administrative particulière sur ceux à qui il ou elle prodigue des conseils. \*\*†



## GLOSSAIRE (SUITE)

**Débours** – De l'argent versé par un(e) client(e) ou en son nom pour des frais ou dépenses (autres que les honoraires professionnels de la personne inscrite à l'Ordre) se rapportant à des services professionnels fournis par la personne inscrite au (à la) client(e). 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 (la) 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 des personnes inscrites.\*\*†

**Diagnostic de travail social** – Un diagnostic de travail social, également connu sous le nom d'évaluation biopsychosociale, est une série de jugements fondés sur les connaissances et compétences en travail social qui tient compte des facteurs historiques et systémiques ayant un impact sur les client(e)s et les systèmes clients. Le diagnostic est mené en prenant en compte les traumatismes vécus, avec une approche anti-oppression éclairée du point de vue culturel. Ce processus :

- a) détermine les causes sous-jacentes de la situation du (de la) client(e) et propose une évaluation et une analyse plus poussées;
- b) soutient l'élaboration d'un plan de traitement ou d'intervention dont le (la) travailleur(euse) social(e) a assumé la responsabilité professionnelle; et
- c) s'appuie sur le Code de déontologie et les Normes d'exercice.

**Documentation par exception** – Le fait d'enregistrer uniquement les comportements qui ne surviennent pas couramment. La personne inscrite à l'Ordre consigne des situations ou comportements qui ne correspondent pas au comportement ou aux circonstances ordinaires du (de la) client(e).\*\*\*\*

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

**Effort raisonnable** – L'approche attendue d'une personne inscrite à l'Ordre dans les mêmes circonstances, exerçant conformément aux normes de la profession, afin de fournir des soins et des services opportuns, complets et respectueux.

**Éléments de preuve** – Se rapporte aux informations tendant à établir des faits. En ce qui concerne les personnes inscrites à l'Ordre, les éléments de preuve peuvent inclure, entre autres, l'observation directe, les informations recueillies lors de séances cliniques, la documentation auxiliaire, les informations tirées de documents et les informations recueillies grâce à des outils cliniques (p. ex., mesures d'évaluation diagnostique, échelles d'évaluation).

## GLOSSAIRE (SUITE)

**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 de la 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 respectifs distincts.

**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 ou un remariage et pour révéler des modes de comportement. \*\*†

**Honoraires excessifs** – Montant d'honoraires qui dépasse ce qui est considéré comme habituel, raisonnable et traditionnel par rapport aux honoraires facturés par d'autres personnes inscrites pour des services semblables.

**Humilité culturelle** – Processus d'auto-réflexion pour comprendre des préjugés personnels ou systémiques et établir et maintenir des processus et relations fondés sur la confiance mutuelle. L'humilité culturelle signifie reconnaître humblement qu'on a encore beaucoup à apprendre pour comprendre l'expérience d'autrui.

\*\*\*\*\*

**Intérêt** – Le résultat le plus avantageux pour un(e) client(e) à un moment précis. Les personnes inscrites à l'Ordre doivent être conscientes que les circonstances des client(e)s sont nuancées et peuvent changer rapidement et souvent, et qu'il n'est pas possible de prévoir entièrement tous les résultats d'une intervention donnée.

**Intersectionnalité** – La nature interconnectée des catégorisations sociales telles que la race, la classe et le sexe, dont on considère qu'elle crée des systèmes de discrimination ou de désavantage à la fois superposés et interdépendants; on entend par intersectionnalité l'approche théorique basée sur ce principe mise au point par Kimberlé Crenshaw, professeure à la UCLA School of Law et à la Columbia Law School. \*\*\*\*\*†

**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 et travailleuses sociales préfèrent utiliser le terme « intervention » parce qu'il comprend le « traitement » mais aussi d'autres activités que les travailleurs

## GLOSSAIRE (SUITE)

sociaux utilisent pour résoudre ou 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.\*\*†

**Justice sociale** – Situation idéale où tous les membres d'une société jouissent des mêmes droits fondamentaux, protections, débouchés, obligations et prestations sociales. Ce concept comprend implicitement la notion que des inégalités historiques devraient être reconnues et réparées par la prise de mesures précises. Valeur clé du travail social et des services sociaux, la justice sociale englobe la lutte contre la discrimination, l'oppression et les inégalités institutionnelles. \*\*†

**Membre** – A la même signification que « personne inscrite ». Dans son site Web, sa documentation et ses normes d'exercice (et autres documents), l'Ordre utilise indifféremment les termes « membre » et « personne inscrite ».

**Mesure** – Processus, généralement à court terme, visant à déterminer la nature et la progression d'un problème présenté en repérant les forces et les capacités du système client et ce qui peut être modifié pour atténuer le problème ou le résoudre. Les informations recueillies lors du processus de mesure servent à définir des objectifs précis et des interventions appropriées; une nouvelle mesure doit être effectuée tout au long de la relation entre la personne inscrite à l'Ordre et le (la) client(e), dans le cadre du continuum de prestation de services.

**Paraprofessionnel(le)** – Une personne ayant des connaissances spécialisées et une formation technique qui travaille en étroite collaboration avec un(e) professionnel(le) et est supervisée par cette personne.\*\* †

**Personne inscrite** – A la même signification que « membre ». Dans son site Web, sa documentation et ses normes d'exercice (et autres documents), l'Ordre utilise indifféremment les termes « membre » et « personne inscrite ». Le terme « personne inscrite » désigne toute personne visée par le terme « membre » tel qu'il est employé dans la Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social.

**Psychosocial** – Implique l'influence de facteurs sociaux ou de comportements interactifs humains, et reconnaît l'interdépendance complexe de la psychologie individuelle et du contexte culturel et social/interpersonnel.

**Relation duelle** – Par relations duelles, on entend une situation où une personne inscrite à l'Ordre, en plus de la relation professionnelle, a une relation passée, présente ou future de nature familiale, sociale, financière, de supervision ou autre avec le (la) client(e). Une relation duelle ne constitue pas nécessairement un conflit d'intérêts, mais lorsqu'elle existe, elle crée une forte possibilité qu'un conflit d'intérêts réel ou perçu survienne.

## GLOSSAIRE (SUITE)

**Renseignements identificatoires** – 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.

**Renseignements sur les client(e)s** – Renseignements fournis par un(e) client(e) qui se rapportent à d’autres personnes ou au (à la) client(e) lui-même (elle-même), ainsi que les renseignements sur le (la) client(e) fournis par d’autres personnes (par exemple, informations concernant la santé mentale ou affective du (de la) client(e) fournies par d’autres professionnel(le)s de la santé ou contenues dans des dossiers provenant d’autres sources).

**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 client(e)s à faire face à des problèmes dans leur vie, en entreprenant des activités pouvant consister à aider les client(e)s 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. Les services de counseling ne comprennent cependant pas les services de psychothérapie ou l’acte autorisé de psychothérapie.

**Services de psychothérapie** – 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 une personne inscrite à l’Ordre établit une relation professionnelle avec un(e) client(e) dans le but de promouvoir la croissance et le développement personnels positifs du (de la) client(e). La Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées (la « LPSR ») définit l’acte autorisé de psychothérapie comme le fait de « 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 de travail social par une ou plusieurs personnes inscrites à 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, L.R.O. 1990, chap. 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, chap. 31.

## GLOSSAIRE (SUITE)

**Supervision** – Un processus administratif et éducatif par lequel les personnes supervisées développent et affinent leurs connaissances et compétences en travail social ou en techniques de travail social, s’engagent dans une autoréflexion critique, améliorent leur résilience et s’assurent d’être en mesure de fournir des soins et des services de qualité à leurs client(e)s. Les superviseurs ou superviseuses peuvent attribuer des cas, discuter des plans d’évaluation et d’intervention, et examiner les contacts continus avec les client(e)s. La supervision peut également aider la personne supervisée à mieux comprendre les philosophies du travail social et/ou des techniques de travail social, les politiques des organismes et les ressources communautaires. Les personnes inscrites à l’Ordre moins expérimentées ont généralement besoin d’une supervision plus fréquente et plus formelle, tandis que celles qui sont plus expérimentées peuvent demander une supervision moins fréquente, avec à la place des consultations portant sur des cas particuliers, des interactions avec des groupes de pairs ou d’autres approches de perfectionnement professionnel. La supervision éducative concerne les préoccupations professionnelles et les cas spécifiques, tandis que la supervision administrative se concentre sur les politiques particulières des organismes et la responsabilité publique. Les personnes inscrites à l’Ordre peuvent être supervisées par des Aînés autochtones ou des professionnel(le)s agréé(e)s extérieur(e)s à la profession. Les superviseurs ou les superviseuses fournissent des services directs de travail social ou de techniques de travail social et le fait de ne pas fournir une supervision adéquate constitue une faute professionnelle. \*\*†

**Système client** – Personnes dans l’environnement du (de la) client(e) qui peuvent influencer les résultats du (de la) client(e).

**TSI** – Travailleur(euse) social(e) inscrit(e). Une personne inscrite à l’Ordre qui détient un certificat d’inscription en travail social.

**TTSI** – Technicien(ne) en travail social inscrit(e). Une personne inscrite à l’Ordre qui détient un certificat d’inscription en techniques de travail social.

\*Black’s Law Dictionary, cinquième édition, Henry Campbell Black et al, 1979

\*\* The Social Work Dictionary, 6e édition, Robert L. Barker, 2014

\*\*\* 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

\*\*\*\*\* Oxford English Dictionary, décembre 2022

\*\*\*\*\* Régie de la santé des Premières Nations, 2023

† La définition a été adaptée à partir de la source originale.