



Notes sur la pratique

L'empreinte Numérique – L'importance de
l'intégrité professionnelle

Notes sur la pratique

L'empreinte Numérique – L'importance de l'intégrité professionnelle

La rubrique Notes sur la pratique se veut être un outil éducatif pour aider les travailleuses et travailleurs sociaux, les techniciennes et techniciens en travail social, les employeurs et les membres du public de l'Ontario à mieux comprendre les questions fréquentes que traitent le Service de la pratique professionnelle et le comité des plaintes de l'Ordre, et qui pourraient toucher la pratique quotidienne des personnes inscrites. Les Notes offrent une orientation générale uniquement, et les personnes inscrites¹ qui ont des questions particulières sur la pratique doivent consulter l'Ordre, puisque les normes pertinentes et le plan d'action approprié varient suivant la situation donnée.

Les professionnels et professionnelles du travail social et des techniques de travail social occupent une position privilégiée qui s'accompagne d'une importante responsabilité. Une telle position exige de l'engagement, une formation et une détermination envers une pratique éthique. Les opinions et les recommandations des personnes inscrites ont de l'influence parce qu'elles sont ancrées dans une expertise reconnue. Par conséquent, lorsque les personnes inscrites se présentent en utilisant leur désignation ou titre professionnel, elles sont tenues à des normes plus rigoureuses que celles qui ne sont pas des personnes inscrites, ou des personnes inscrites qui agissent uniquement en leur nom personnel, sans utiliser leur désignation ou titre professionnel ou s'y associer. Lorsqu'elles se présentent en public comme des personnes inscrites, on s'attend à ce qu'elles respectent les valeurs de la profession et fassent preuve de professionnalisme. Bref, elles ne peuvent pas parler en tant que membre d'une profession réglementée sans assumer la responsabilité du risque de préjudice qui découle de leurs propos à titre de personnes de confiance.

Les personnes inscrites peuvent parfois croire que l'opinion qu'elles expriment est perçue comme étant personnelle plutôt que professionnelle, une situation particulièrement courante sur les médias sociaux et les autres plateformes en ligne. Cependant, lorsqu'une personne inscrite associe sa désignation ou son titre professionnel à ses propres opinions en ligne, le public peut interpréter ces déclarations comme des opinions professionnelles, ancrées dans les valeurs et les données probantes des professions du travail social et des techniques de travail social. En outre, les opinions exprimées et le langage utilisé pour les exprimer peuvent nuire à la confiance du public envers la profession. Il peut arriver que les actions des membres d'une profession dans leur vie privée soient pertinentes et aient une incidence dans leur vie professionnelle – y compris lorsque leur conduite ne correspond pas aux valeurs fondamentales de la profession et/ou lorsqu'une profession réglementée est tenue de maintenir la confiance du public dans la profession et qu'elle ne doit pas donner l'impression qu'elle tolère certains types de conduites chez ses membres.

Dans le même ordre d'idées, lorsqu'elle publie du contenu lié à sa vie privée, comme des photos, des vidéos ou des réflexions personnelles, une personne inscrite doit déterminer si elle peut être reconnue comme une personne inscrite à l'Ordre. Si tel est le cas, le contenu peut être perçu différemment par le public et soumis à des normes plus rigoureuses que s'il est transmis par une personne sans désignation professionnelle.

Voici des scénarios qui illustrent l'importance du professionnalisme des personnes inscrites en ligne.

Scénario 1 – L'étiquette des médias sociaux

Alors qu'il effectuait une recherche en ligne pour une personne inscrite, un client a découvert un compte de média social déverrouillé et en libre accès qui appartenait à la personne inscrite en question. Le client a communiqué avec le Service de la pratique

¹Avertissement : Les termes « membre » et « personne inscrite » sont synonymes et utilisés de manière interchangeable comme équivalents du terme « membre » figurant dans la Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social et ses règlements d'application.

professionnelle parce que le compte comprenait des photos de la personne inscrite que le client a qualifiées de « provocantes ». Au départ, le client croyait qu'il ne s'agissait pas de la même personne, mais il a ensuite réalisé que celle-ci se présentait comme une personne inscrite à l'Ordre. Le client s'est senti mal à l'aise quand il a vu les photos et il a voulu savoir s'il s'agissait d'une pratique courante ou acceptable pour les personnes inscrites à l'Ordre.

Le personnel de la Pratique professionnelle a validé les préoccupations du client. Il peut s'avérer troublant, pour les clients, de trouver des photos de cette nature dans la page de média social d'une personne inscrite. Le personnel a expliqué au client que toutes les personnes inscrites à l'Ordre sont tenues de se comporter conformément au [Code de déontologie et Normes d'exercice](#), qui énoncent les exigences minimums liées à une pratique professionnelle et éthique. Le personnel s'est reporté au principe II, Compétence et intégrité, lequel déclare que « 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 respective² ». En outre, le Code de déontologie exige ce qui suit : « La personne inscrite à l'Ordre ne fournit pas de services d'une manière qui diminue la confiance du public ou discrédite les professions³ ».

Le personnel a discuté avec le client du fait que les personnes inscrites sont libres de publier des photos et des messages personnels en ligne, et bien qu'il ne semble pas que la personne inscrite ait fourni des services par l'intermédiaire des médias sociaux, les personnes inscrites doivent faire preuve de prudence lorsqu'elles mentionnent leur statut professionnel en ligne. Plus particulièrement, si le contenu publié peut être perçu par les client(e)s ou le public comme étant déplacé, le fait d'en établir le lien avec une désignation ou un titre professionnel peut influencer négativement sur la perception de la profession. Le personnel a informé le client que les personnes inscrites à l'Ordre sont tenues de maintenir un comportement professionnel en tout temps et qu'elles doivent éviter de se présenter en utilisant leur désignation ou titre professionnel lorsqu'elles publient du contenu pouvant être perçu comme non professionnel ou déplacé.

Scénario 2 – La défense de causes de façon respectueuse

Une personne inscrite a communiqué avec le Service de la pratique professionnelle pour indiquer qu'elle s'est sentie offusquée par le contenu qu'une autre personne inscrite avait publié en ligne. Le personnel de la Pratique professionnelle a appris qu'une personne inscrite qui s'est présentée en ligne en utilisant sa désignation professionnelle avait prôné la violence contre un groupe de personnes en particulier sur une plateforme en ligne. La personne inscrite qui a communiqué avec l'Ordre a voulu signaler un tel comportement parce qu'elle considère qu'il est non professionnel et qu'il va à l'encontre du Code de déontologie et Normes d'exercice.

Pendant la consultation sur la pratique, le personnel de la Pratique professionnelle s'est reporté à l'énoncé suivant des Normes d'exercice :

« 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 personne⁴ ».

Le personnel a également expliqué que 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 services⁵ », et qu'elles « 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 réfléchir⁶ ».

Au cours de la consultation sur la pratique, il a été reconnu que les personnes inscrites ont droit à leurs opinions et qu'elles peuvent les exprimer. Cependant, lorsqu'elles utilisent leur désignation ou titre professionnel, les personnes inscrites à l'Ordre sont tenues de respecter les normes professionnelles. Comme l'indiquent les Normes d'exercice, « Les

²Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario (OTSTTSO), Code de déontologie et normes d'exercice, troisième édition, 2023, Principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.2.12.

³OTSTTSO, Code de déontologie et normes d'exercice, troisième édition, 2023, Code de déontologie, interprétation 8.

⁴OTSTTSO, Code de déontologie et normes d'exercice, troisième édition, 2023, Principe III : Responsabilité envers les client(e)s, interprétation 3.1.

⁵OTSTTSO, Code de déontologie et normes d'exercice, troisième édition, 2023, Principe III : Responsabilité envers les client(e)s, interprétation 3.2.

⁶OTSTTSO, Code de déontologie et normes d'exercice, troisième édition, 2023, Principe I : Relations avec les client(e)s, interprétation 1.7.

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 vue⁷ ».

La consultation sur la pratique a également comporté une discussion sur le rôle de la défense de causes en tant que valeur fondamentale des professions de travailleur(euse) social(e) ou de technicien(ne) en travail social. Le Code de déontologie énonce que « [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 communauté⁸ ». Le personnel a souligné que le fait de préconiser ou de tolérer la violence est incompatible avec les normes de la profession et que les personnes inscrites sont tenues de faire preuve de respect en matière de défense de causes et dans leur façon de s'exprimer. La personne inscrite a demandé s'il était obligatoire de signaler de tels incidents. On lui a expliqué que même si elle n'était pas obligée de le faire dans le cas présent, la personne inscrite pouvait très bien présenter un rapport à l'Ordre si elle le désirait.

Scénario 3 – Compétence professionnelle

Un client a communiqué avec le Service de la pratique professionnelle au sujet d'une personne inscrite avec qui il travaille et qui est très active en ligne. La personne inscrite publie du contenu sur le soutien à la santé mentale; cependant, le client a été surpris des renseignements concernant les dangers de la prise d'antidépresseurs qu'il a trouvés sur la page Web de la personne inscrite. La personne inscrite préconisait plutôt de suivre un régime alimentaire particulier afin de protéger la santé mentale. Le client s'est avoué stupéfait devant de telles affirmations étant donné que selon lui, les antidépresseurs constituent un outil utile pour traiter des problèmes de santé mentale. Il était également d'avis que les personnes inscrites ne devraient pas faire de commentaires sur l'utilisation des médicaments et il se demandait s'il s'agissait d'un comportement professionnel approprié.

Le personnel de la Pratique professionnelle a discuté des champs d'application des professions de [travailleur\(euse\) social\(e\)](#) et de [technicien\(ne\) en travail social](#) avec le client, expliquant qu'il ne relève nullement

du champ de l'une ou l'autre des professions d'exprimer des opinions professionnelles au sujet de l'efficacité des médicaments ou de régimes alimentaires en particulier. Les personnes inscrites à l'Ordre n'ont pas suivi les études ni la formation et elles ne possèdent pas les compétences pour formuler des recommandations au sujet des médicaments ou sur le fait qu'un régime alimentaire puisse constituer ou ne pas constituer un traitement à une maladie.

Les personnes inscrites doivent garder à l'esprit que les recommandations ou conseils qu'elles publient sur une plateforme professionnelle revêtent une certaine importance en raison de leur statut de professionnels inscrits et de professionnelles inscrites. « 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 professionnels⁹. » Les client(e)s sont plus susceptibles de croire les commentaires et les approbations de personnes inscrites, étant donné que ces dernières sont en position de pouvoir et de privilège, et elles donc doivent agir de façon consciencieuse dans l'exercice de cette influence.

Il convient de souligner une attente importante : « 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 conséquence¹⁰ ». Lorsqu'elles fournissent des services ou qu'elles expriment des recommandations en dehors de leur champ d'exercice ou domaine de compétence, notamment si leurs propos ne sont pas étayés par un ensemble de preuves crédibles, les personnes inscrites risquent de causer un préjudice aux client(e)s et au public.

Le personnel de la Pratique professionnelle a également expliqué au client que selon les Normes d'exercice, « 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 social¹¹ ». Dans le présent contexte, le personnel a précisé au client que d'énoncer des affirmations au sujet de médicaments et de régimes alimentaires ne relève nullement du champ d'application reconnu du

⁷OTSTTSO, *Code de déontologie et normes d'exercice, troisième édition, 2023*, Principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.2.13.

⁸OTSTTSO, *Code de déontologie et normes d'exercice, troisième édition, 2023*, Code de déontologie, interprétation 11.

⁹OTSTTSO, *Code de déontologie et normes d'exercice, troisième édition, 2023*, Principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.2.

¹⁰OTSTTSO, *Code de déontologie et normes d'exercice, troisième édition, 2023*, Principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.1.1.

¹¹OTSTTSO, *Code de déontologie et normes d'exercice, troisième édition, 2023*, Principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.1.7.

travail social et des techniques de travail social. En outre, les personnes inscrites ne sont pas autorisées à exprimer des affirmations non fondées. Alors que l'efficacité des antidépresseurs a fait l'objet de recherches approfondies et qu'elle est appuyée par de nombreuses données probantes, des régimes alimentaires particuliers, tout en pouvant contribuer au bien-être en général, n'ont pas subi le même degré d'évaluation rigoureuse qui repose sur des éléments de preuve.

Conclusion

Toutes les personnes inscrites ont la responsabilité de préserver leur intégrité et leur réputation professionnelle. Le public peut subir un préjudice si une personne inscrite communique des renseignements erronés ou adopte un comportement inapproprié. Un tel fait peut aussi influencer négativement sur la perception des membres du public et leur disposition à recourir aux services de travail social et de techniques de travail social. Les personnes inscrites partagent la responsabilité collective de préserver l'intégrité de la profession, que ce soit en personne ou en ligne. Lorsque vous utilisez des titres professionnels sur les médias sociaux ou des plateformes publiques, vos messages peuvent être perçus comme représentant la profession. Faire preuve de professionnalisme dans le contenu en ligne contribue à maintenir la confiance du public et favorise une perception positive du travail social et des techniques de travail social, encourageant ainsi le recours à ces services essentiels.

Si vous avez des questions à ce sujet ou si vous désirez en discuter plus amplement, veuillez communiquer avec le Service de la pratique professionnelle à exercice@otsttso.org ou [réserver une consultation sur la pratique professionnelle](#).