L’Association canadienne des travailleuses et travailleurs sociaux

Code d’éthique, valeurs et lignes directrices

2024

CASW ACTS

Canadian Association of Social Workers

Association canadienne des travailleuses et travailleurs sociaux

Table des matières

Introduction **2**

Remerciements *2*

Reconnaissance du territoire *2*

Objectif du code *3*

Termes utilisés *4*

Valeurs professionnelles *4*

Comment utiliser le present code *5*

Valeur 1: Respecter la dignité et la valeur de toutes les personnes **6**

Valeur 2: Promouvoir la justice sociale **13**

Valeur 3: Établir la verité et la réconciliation **17**

Valeur 4: Valoriser les relations humaines **19**

Valeur 5: Préserver l'intégrité dans la pratique professionnelle **21**

Valeur 6: Préserver la vie privée et la confidentialité **25**

Valeur 7: Fournir des services professionels compétents **31**

Glossaire **36**

Introduction

Remerciements

L'Association canadienne des travailleuses et travailleurs sociaux tient à remercier les membres du Comité du code de la fédération pour leur leadership, leurs conseils et leur engagement au cours des nombreuses années qui ont mené à l'élaboration du code d'éthique (ci-après le code). Nous remercions Joan Davis-Whelan, présidente de l'ACTS et présidente du comité, Kelly MacWilliams (IPE), Karen Wasylenka (SASW), Leya Eguchi (CB), Barb Temmerman (MCSW), Jan Christianson-Wood, la présidente sortante (MB), Debbie Reimer (NSCSW), Miguel LeBlanc (NBASW-ATTSNB) et Maxine Salopree (ACSW). Fred Phelps, directeur général, a joué un rôle déterminant, notamment grâce à ses conseils et son leadership, pendant les quatre années d'élaboration du code.

L'ACTS souligne la contribution de près de 2 000 membres de tous les domaines de la pratique du travail social qui ont donné leur temps et partagé leurs connaissances, leurs points de vue et leur sagesse dans l'élaboration de ce code. Ces personnes ont examiné les premières ébauches du code, apportant des commentaires précieux. De plus, 238 bénéficiaires de services ont apporté leur éclairage sur les responsabilités éthiques des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux.

Enfin, l'ACTS reconnaît également que d'autres codes d'éthique et ressources ont été utilisés dans l'élaboration du code (avec permissions), telles que le code d'éthique de l'Australian Association of Social Workers (AASW) de 2020, celui de la National Association of Social Workers (NASW) de 2021, de l'Aotearoa New Zealand Association of Social Workers de 2019 et de la British Association of Social Workers de 2018.

Reconnaissance du territoire

L'ACTS a établi son bureau national à Ottawa, en Ontario, territoire ancestral du peuple Algonquin Anishinaabeg. Ce sol, jamais cédé ni abandonné, résonne encore des voix des Premières nations, des Inuits et des Métis qui l'habitent. Bien que l'ACTS soit une fédération nationale avec des partenaires éparpillés à travers le Canada, elle n'oublie jamais que ses actions se déroulent sur les terres sacrées de nombreuses nations autochtones, couvrant l'ensemble de l'Île de la Tortue.

Objectif du code

Le Code d'éthique de l'ACTS se pose comme socle pour la pratique éthique du travail social au Canada. Toutes les valeurs, tous les principes et toutes les lignes directrices ont la même importance et contribuent ensemble à décrire le tableau de la conduite et du professionnalisme éthiques attendus des travailleuses et travailleurs sociaux (TS) pour offrir des services éthiques de travail social au Canada.

La conduite éthique découle de l'engagement individuel d'un TS à s'engager dans une pratique éthique. Le présent code, tant dans son esprit que dans sa lettre orientent les TS alors qu'ils (et elles) agissent de bonne foi et avec le désir sincère de bien juger les choses et de prendre les bonnes décisions.

Le code d'éthique de l'ACTS énonce les valeurs, les principes et les lignes directrices entourant la pratique du travail social pour la profession. Il ne s'agit pas d'un manuel de règles prescrivant la manière dont les TS doivent agir dans toutes les situations. Les organismes de règlementation des provinces et territoires sont régies par la loi pour protéger les intérêts de la population. Les organismes de règlementation établissent les normes de pratique qui mettent en application les comportements éthiques exigés d'un TS professionnel afin de garantir une pratique professionnelle sûre, éthique et compétente.

Enfin, le Code d'éthique de l'ACTS s'inscrit dans la mouvance de la Déclaration internationale des principes éthiques en service social de 2014 de la Fédération internationale des travailleurs sociaux (FITS)[1]. Il est attendu des membres de l'ACTS qu'ils (et elles) respectent les valeurs et principes définis tant par l'ACTS que par la FITS.

[1] *Référence : Définition mondiale du travail social — Fédération internationale des travailleurs sociaux (ifsw.org)*

Termes utilisés

Dans l'ensemble du code, les termes « toutes les personnes » et « les personnes » englobent chacun, chaque famille, chaque groupe et chaque communauté, qu'ils soient ou non impliqués dans les services de travail social.

Quant à l'expression « bénéficiaires de services », elle se veut large. Elle couvre les individus (client(e)s, patient(e)s, résident(e)s, etc.), les parents, les mandataires spéciaux, les familles, les groupes, les communautés et même les populations qui sollicitent ou profitent des services de travail social.

Valeurs professionnelles

Les TS défendent les sept valeurs fondamentales suivantes :

1. Respecter la dignité et la valeur de toutes les personnes
2. Promouvoir la justice sociale
3. Établir la vérité et la réconciliation
4. Valoriser les relations humaines
5. Préserver l'intégrité dans la pratique professionnelle
6. Préserver la vie privée et la confidentialité
7. Fournir des services professionnels compétents

Comment utiliser le present code

Ce code d'éthique repose sur sept valeurs fondamentales de la profession. À chacune de ces valeurs sont associés des principes directeurs, des énoncés sur le contexte de la pratique et des lignes directrices.

Les principles directeurs tracent les contours du comportement éthique attendu, en parfait harmoine avec la Valeur qu'ils représentent.

Les énoncés sur le « contexte de la pratique » viennent enrichir chaque principe directeur, offrant des éclairages sur leur mise en application concrète.

Les lignes directrices, en accord avec ces énoncés contextuels, détaillent les actions spécifiques qui soutiennent les principes directeurs dans une pratique éthique.

Lorsqu'ils sont face à une question éthique ou un dilemme, les membres de l'ACTS sont encouragés à se référer aux principes directeurs et aux énoncés sur le contexte de la pratique. La prise de décision éthique implique une sensibilisation aux enjeux éthiques, elle exige la collecte de faits pertinents et comprend l'examen des circonstances à partir de multiples points de vue en plus d'envisager une possibilité de décision qui respecte au mieux les droits de toutes les personnes impliquées, pour le plus grand bien et qui fait le moins de mal possible. Les TS peuvent se tourner vers les lignes directrices pour obtenir davantage d'orientation concernant les comportements à adopter qui cadrent avec les principes directeurs. En cas de dilemme éthique, il est recommandé aux TS de solliciter la supervision et la consultation auprès de leur organisme de réglementation provincial ou territorial.

Valeur 1: Respecter la dignité et la valeur de toutes les personnes

Principe directeur 1.1

Les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux (TS) respectent la dignité et la valeur inhérentes à toutes les personnes.

Contexte de pratique : Les TS reconnaissent que chaque personne est digne de respect, doit bénéficier d'une égalité de traitement et jouir de sa liberté. Les TS privilégient le bien-être individuel, l'autonomie, la justice et la responsabilité personnelle et sociale, dans le respect des droits de toutes les personnes.

Lignes directrices : Dans tous les domaines de leur pratique, les TS soutiennent le droit qu'ont toutes les personnes à l'égalité, à la liberté et au respect en :

1.1.1 faisant valoir les **droits des personnes**, des groupes et des communautés ;
1.1.2 respectant et en encourageant la contribution des autres ;
1.1.3 favorisant la protection des droits de la personne pour toutes et tous.

Principe directeur 1.2

Les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux (TS) encouragent l'autodétermination et l'autonomie de toutes les personnes.

Contexte de pratique : Les TS respectent le droit de toute personne à participer à la prise de décision dans tous les domaines qui les concernent, sur la base d'un **consentement éclairé**, en fonction de leurs capacités, tout en tenant compte des droits d'autrui.

Lignes directrices : Les TS respectent le droit à **l'autodétermination** et l'autonomie des **bénéficiaires de services** en :

1.2.1 informant les bénéficiaires de leurs droits et responsabilités en ce qui concerne l'objectif, l'étendue et la nature du service de travail social proposé ;
1.2.2 expliquant les risques et les avantages potentiels des options de service et des interventions proposées ;
1.2.3 renseignant les bénéficiaires de leur droit à un deuxième avis ou de celui de refuser ou d'interrompre les services à tout moment lorsque ceux-ci ne sont pas obligatoires ;
1.2.4 avisant les bénéficiaires de leur droit de lancer une plainte formelle en ce qui a trait aux services ;

1.2.5 faisant part aux bénéficiaires des exigences en matière d'enregistrement des informations et de leur droit de consulter leurs dossiers professionnels ;

1.2.6 travaillant de concert avec les bénéficiaires de services en reconnaissant qu'ils sont les experts de leur propre existence, en privilégiant leur bien-être et leur participation active aux décisions en ce qui a trait aux objectifs, aux solutions de rechange et aux options de service ; et en limitant ces droits lorsque les décisions ou les actions des bénéficiaires présentent un risque grave, imminent ou prévisible pour ces personnes, pour autrui, ou pour les protéger d'un préjudice causé par d'autres personnes ;

1.2.7 prenant les mesures requises afin de s'assurer que les bénéficiaires ont accès à toutes les informations et les ressources nécessaires pour participer à la prise de décision ;

1.2.8 informant les bénéficiaires de services de toute compétence légalement autorisée et de son champ d'application et en rendant explicites toutes les contraintes particulières dès le début de la relation professionnelle ;

1.2.9 avisant les **bénéficiaires de services involontaire** le plus tôt possible des décisions prises les concernant, sauf lorsqu'il y a des signes probants ou lorsqu'il y a un doute raisonnable indiquant que l'information peut causer ou exacerber l'automutilation ou un préjudice aux personnes ou au public ;

1.2.10 travaillant de concert avec les bénéficiaires de services pour leur accorder le plus d'autonomie possible dans tous les cas où leurs droits à l'autodétermination sont limités par les dispositions législatives, le rôle du (ou de la) TS ou l'obligation (devoir) de diligence[2] ;

1.2.11 étant conscients de leurs croyances et de leurs positions morales qui peuvent avoir des répercussions sur le droit des bénéficiaires à l'autodétermination ou de recevoir des services de travail social.

[2] Devoir de diligence : Responsabilité ou obligation juridique d'une personne ou d'un organisme d'éviter les actes ou les omissions susceptibles de causer du tort à autrui. La responsabilité d'une personne ou d'une entreprise d'agir comme le ferait une personne raisonnable dans une situation semblable. Association canadienne de santé publique Aide-mémoire sur le devoir de diligence | Association canadienne de santé publique (cpha.ca)

Principe directeur 1.3

Les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux (TS) défendent les droits et les libertés fondamentales de toutes les personnes, conformément aux droits applicables et à l'ensemble des lois.

Contexte de pratique : Les TS adhèrent aux principes fondamentaux des droits de la personne que sont la justice et l'égalité pour toutes et tous et comprennent que soutenir l'avancement des droits sociaux, politiques et culturels ne protège pas seulement les personnes, mais les aide aussi à s'épanouir, leur offrant la possibilité de réaliser pleinement leur potentiel.

Lignes directrices : Les TS font valoir les droits et les libertés de tous les bénéficiaires de services afin de favoriser le plein développement de leur potentiel en défendant et en soutenant :

1.3.1 les droits des peuples autochtones, conformément à la *Loi sur la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones* (2021)[3] ;
1.3.2 les droits des personnes, conformément à la Constitution du Canada[4] et les lois provinciales et territoriales sur les droits de la personne ;
1.3.3 leurs droits d'être protégés et d'être égaux devant la loi ;
1.3.4 leurs droits à la liberté linguistique et religieuse et celui de vivre librement leur culture ;
1.3.5 l'accès à l'éducation et aux possibilités d'emploi.

Principe directeur 1.4

Les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux (TS) respectent le statut, les droits, la diversité et les besoins des Premières nations, des Inuits et des Métis.

Contexte de pratique : Les TS respectent, reconnaissent et comprennent les droits inhérents des Premières nations, des Inuits et des Métis, lesquels sont reconnus par la Constitution du Canada et par la *Loi sur la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones*

[3] *Loi sur la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones*, L.C. 2021, ch. 14. https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/u-2.2/page-1.html

[4] Lois constitutionnelles de 1867 à 1982, *Charte canadienne des droits et libertés*. https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/const/const_index.html

(2021)[5]. Les TS s'assurent d'exercer leur profession en adoptant dans leur pratique une approche d'**humilité culturelle**.

Lignes directrices : Les TS respectent et soutiennent les Premières nations, les Inuits et les Métis en :

1.4.1 comprenant que l'implication de la communauté joue un rôle primordial dans la restauration et la **résilience** ainsi que dans la guérison des traumatismes historiques ;

1.4.2 saisissant l'importance de développer de bonnes relations et le fait que celles-ci sont essentielles pour travailler avec les personnes, les familles et les communautés ;

1.4.3 se familiarisant avec les coutumes, les croyances et les pratiques des communautés avec lesquelles les TS travaillent afin d'établir une sécurité culturelle et entretenir la confiance ;

1.4.4 respectant l'importance des aînés et des conseillers culturels et de ce qu'ils procurent à la pratique du travail social, et en valorisant les connaissances, les compétences et la sagesse que ces personnes apportent pour assurer la sécurité et le bien-être des familles ;

1.4.5 s'assurant d'avoir des connaissances qui sont à jour en matière de pratiques tenant compte des **traumatismes** et en veillant à adopter une approche qui prend en considération les traumatismes lorsque les TS travaillent auprès des familles ;

1.4.6 comprenant les façons de voir le monde des autochtones et en favorisant le droit des peuples autochtones à disposer de modèles de travail social autochtones afin de protéger l'intégrité de leurs valeurs, de leurs pratiques et de leurs croyances ;

1.4.7 reconnaissant la diversité au sein des différentes communautés des Premières Nations et celle qui existe entre celles-ci, les Inuits et les Métis ;

1.4.8 veillant à ce que, dans le cadre d'une relation de supervision (qu'elle soit clinique ou de gestion), la supervision des TS autochtones soit assurée d'une manière culturellement pertinente, sûre et réceptive.

Guiding Principle 1.5

Les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux (TS) défendent les droits de toutes les personnes à recevoir des services tenant compte des facteurs intersectionnels

[5] *Loi sur la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones*, L.C. 2021, ch. 14. https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/u-2.2/page-1.html

convergents d'exclusion et en respectant la diversité sous toutes ses formes.

Contexte de pratique : Les TS comprennent que leurs services doivent être offerts de manière à ce qu'ils respectent l'ethnicité, l'origine nationale, l'âge, la situation économique, le sexe, l'identité de (ou l'expression du) genre, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la culture, les diverses capacités, la langue, la religion, les valeurs et les croyances des bénéficiaires de services. Les TS adoptent une approche sensible aux traumatismes et aux forces individuelles dans leur service à toutes les personnes. Les TS cherchent à enrichir leurs relations avec les différents bénéficiaires de services en s'engageant dans un apprentissage continu sur les cultures, les croyances et les pratiques, et en respectant leur droit à recevoir des services qui sont dénués de préjugés et de jugements. Les TS défendent les principes d'équité et d'inclusion pour toutes les personnes dans leur milieu de travail.

Lignes directrices : Les TS respectent toutes les formes de diversité en :

1.5.1 s'engageant dans une introspection critique continue ;
1.5.2 prenant acte de leurs **privilèges** personnels et professionnels et en réfléchissant sur ceux-ci ;
1.5.3 reconnaissant les bénéficiaires de services comme les expert(s) de leur propre culture ;
1.5.4 préconisant des milieux de travail qui sont **équitables, diversifiés et inclusifs** ;
1.5.5 cherchant à apprendre sur les **facteurs intersectionnels convergents** et sur toutes les formes de diversité, et faire preuve de compréhension à cet égard ;
1.5.6 comprenant les concepts de traumatismes et de résilience et leur impact sur les personnes, les familles, les groupes et les communautés ;
1.5.7 consultant d'autres fournisseurs de services ou des intervenants (par exemple, un interprète culturel, un gardien des savoirs, un ancien ou un chef spirituel) pour aider à donner des services qui sont culturellement sécuritaires et appropriés.

Principe directeur 1.6

Les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux (TS) respectent le droit qu'ont les personnes de prendre des décisions fondées sur le libre consentement, lorsque cela est possible.

Contexte de pratique : Les TS comprennent et valorisent le droit qu'ont les enfants, les jeunes et les adultes de faire des choix éclairés et de donner leur accord ou leur consentement à recevoir des services, en fonction de leur **capacité**. Les TS préservent le droit qu'ont les

bénéficiaires de services de prendre des décisions éclairées, même dans les situations où les droits de ces personnes sont restreints par un ordre juridique.

Lignes directrices : Les TS font preuve de respect à l'égard des bénéficiaires de services afin que ces personnes donnent leur consentement éclairé en :

1.6.1 évaluant la capacité des bénéficiaires à donner un consentement éclairé aux services, et ce le plus tôt possible durant la relation et jusqu'à la fin de celle-ci ;

1.6.2 reconnaissant que, dans certains cas, l'habilité des bénéficiaires à donner un consentement éclairé est limitée en raison de leur incapacité ou de leur participation involontaire aux services, ou parce que leurs actions peuvent leur causer un important préjudice ou représenter un danger sérieux aux autres ;

1.6.3 prenant toutes les mesures raisonnables pour connaître l'avis des bénéficiaires dans les situations où ces personnes ne peuvent pas donner leur consentement éclairé en raison d'une incapacité à comprendre pleinement ou à communiquer leur décision ;

1.6.4 reconnaissant les circonstances où la capacité des bénéficiaires de services à donner un consentement éclairé est limitée par l'obligation de diligence (par exemple, l'intention de la personne de se mutiler), la loi (par exemple, en ce qui concerne la violence faite aux enfants) ou une ordonnance du tribunal, tout en aidant les bénéficiaires de services à atteindre le plus haut degré d'autodétermination possible ;

1.6.5 informant les bénéficiaires de services qui reçoivent involontairement des services de toutes les dispositions applicables qui restreignent leur droit de refuser les services, y compris sur la manière dont les informations seront partagées avec d'autres parties.

Principe directeur 1.7

Les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux (TS) défendent le droit de toute personne, de tout groupe et de toute communauté à une vie exempte de violence ou de menace de violence.

Contexte de pratique : Les TS connaissent les situations susceptibles de compromettre la sécurité et le bien-être des personnes, des familles et des communautés. Les TS saisissent l'ampleur des conséquences de la violence en tant que préoccupation majeure de santé publique. Les TS reconnaissent que la violence, enracinée dans les dynamiques de pouvoir et de contrôle, se manifeste à toutes les étapes de la vie et à travers tous les domaines de la société. Les TS défendent la sécurité et le bien-être de toutes les personnes et prennent les mesures appropriées pour maximiser leur sécurité et leur bien-être.

Lignes directrices : Les TS protègent le droit de toute personne, de tout groupe et de toute communauté à une vie exempte de violence ou de menace de violence en :

1.7.1 reconnaissant les signes de la violence exercée par un(e) partenaire intime et en décelant ces signes lorsque l'on travaille avec des familles ou des couples et en prenant des mesures afin de protéger les survivant(e)s ainsi que leurs enfants ;

1.7.2 comprenant les appels nationaux à la justice[6] adressés aux fournisseurs de services sociaux et en plaidant en faveur de changements dans la société, les systèmes, les communautés et les organisations afin de prévenir la violence ;

1.7.3 connaissant les signes d'abus physiques, émotionnels et sexuels, d'exploitation sexuelle des enfants et des jeunes, et en prenant les mesures nécessaires pour protéger leur sécurité et leur bien-être et, quand cela s'avère nécessaire, s'acquitter de leur obligation professionnelle de signalement prévue par la législation portant sur la protection de l'enfance en vigueur dans leur territoire de compétence ;

1.7.4 s'abstenant de tout comportement susceptible de causer un préjudice physique ou émotionnel à une autre personne ;

1.7.5 défendant le droit de travailler dans des milieux de travail sains et sécuritaires qui sont exempts de toute forme de violence.

[6] *Réclamer notre pouvoir et notre place : le rapport final de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées.* https://www.mmiwg-ffada.ca/fr/

Valeur 2: Promouvoir la justice sociale

Principe directeur 2.1

Les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux (TS) défendent les principes de justice sociale liés aux droits des personnes, des familles, des groupes, des organisations et des communautés à bénéficier d'un accès juste et équitable aux services, aux ressources et aux possibilités sans subir d'oppression, de racisme ou de discrimination.

Contexte de pratique : Les TS s'efforcent de comprendre les facteurs sociaux influençant la santé afin de saisir comment les inégalités éducationnelles, raciales, socio-économiques, entre autres, impactent le bien-être de toutes les personnes. Les TS défendent le principe que chaque personne doit bénéficier d'un accès juste et équitable aux services, aux avantages et aux possibilités, quelle que soit sa situation géographique et, dans la mesure du possible, de recevoir les services dans la langue de son choix.

Lignes directrices : Les TS défendent et mettent de l'avant les principes de la **justice sociale** en favorisant :

2.1.1 un accès juste et équitable aux prestations et aux services publics pour toutes les personnes, en particulier pour celles qui en ont le plus besoin, y compris les personnes dont les capacités peuvent être différentes ;

2.1.2 le niveau des services requis pour répondre aux besoins des autochtones et des autres **groupes** et communautés **méritant l'équité**[7] ;

2.1.3 le droit qu'ont toutes les personnes à participer de manière significative à la prise de décision, en fonction de leurs capacités et en tenant compte de leurs besoins raciaux, ethniques, linguistiques, spirituels et culturels ;

2.1.4 l'égalité de statut, de droits et de privilèges des Canadiens et Canadiennes francophones et anglophones conformément à la Charte canadienne des droits et libertés[8] et à la Loi

---

[7] Défini comme un « groupe de personnes qui, parce qu'elles font l'objet de discrimination systémique, sont confrontées à des obstacles qui les empêchent d'avoir le même accès aux ressources et aux occasions auxquelles ont accès d'autres membres de la société et qui sont nécessaires pour qu'elles obtiennent des résultats justes. Certaines personnes pourraient préférer [ce terme] parce qu'il met l'accent sur le fait que l'atteinte de l'équité doive découler de changements au sein des systèmes, de la culture ou de la société et non pas incomber au groupe. » Guide de la terminologie liée à l'équité, la diversité et l'inclusion — Lexiques et vocabulaires — TERMIUM Plus[MD] — Ressources du Portail linguistique du Canada — Canada.ca (noslangues-ourlanguages.gc.ca/fr)

[8] Charte canadienne des droits et libertés, art 35 des *Lois constitutionnelles de 1867 à 1982*, 1982

sur les langues officielles[9] ; et en soutenant les politiques et les dispositions législatives des provinces et territoires qui protègent les droits linguistiques ;

2.1.5 le droit des personnes à recevoir des services en français ou en anglais et non par le truchement d'un traducteur ou d'une traductrice ;

2.1.6 le droit qu'ont les peuples autochtones d'utiliser leurs langues conformément à la Loi sur la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones[10] et, dans la mesure du possible, de recevoir des services dans leur langue traditionnelle ;

2.1.7 le droit de toute personne à disposer d'un(e) interprète et (ou) d'un traducteur ou d'une traductrice professionnel(le) indépendant(e) et compétent(e) lorsque cela est nécessaire ;

2.1.8 la possibilité d'avoir accès à diverses méthodes de communication et de les fournir pour aider les personnes qui vivent avec des handicaps divers (p. ex. celles qui utilisent la Langue des signes américaine, des tableaux de symboles et de lettres, des processeurs de synthèse vocale, etc.).

Principe directeur 2.2

Les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux (TS) défendent les droits des peuples autochtones à ne pas être soumis au racisme (systémique ou non) et à la discrimination comme le prescrit la *Loi sur la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones*[11].

Contexte de pratique : Les TS améliorent leurs connaissances sur le **racisme** et la **discrimination** systémiques et leur compréhension des conséquences sociales, émotionnelles, mentales, spirituelles et physiques que ces phénomènes ont sur le bien-être des peuples autochtones.

Lignes directrices : Les TS respectent les droits des peuples autochtones à être à l'abri du racisme et de la discrimination en privilégiant :

2.2.1 des changements aux politiques et pratiques organisationnelles en ce qui concerne les services qui sont offerts de façon oppressive, raciste et discriminatoire ;

2.2.2 des changements systémiques plus généraux aux politiques, aux programmes sociaux et aux lois pour mettre fin à l'oppression, au racisme et à la discrimination.

---

[9] Loi sur les langues officielles (L.R.C. [1985], ch. 31 [4e suppl.]) 5, Partie 1 des *Lois constitutionnelles de 1867 à 1982,* 1982

[10] Déclaration sur les droits des peuples autochtones, LCB 2019, c 44.

[11] ibid

Principe directeur 2.3

Les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux (TS) les droits des personnes, des familles, de tous les groupes et de toutes les communautés à être exempts d'oppression, d'exclusion, de racisme et de discrimination.

Contexte de pratique : Les TS approfondissent leurs connaissances sur l'oppression, le racisme et la discrimination et sur les conséquences que ces phénomènes entraînent sur toutes les personnes. Les TS comprennent que ces situations peuvent être exacerbées par des facteurs intersectionnels, créant ainsi des niveaux multiples d'oppression, d'**exclusion**, de racisme et de discrimination.

Lignes directrices : Les TS font preuve de respect envers toutes les personnes victimes d'oppression, d'exclusion, de racisme et de discrimination en privilégiant :

2.3.1 les personnes, les familles, les groupes et les communautés ;

2.3.2 le changement aux politiques et aux pratiques organisationnelles en ce qui concerne la prestation de services ;

2.3.3 un changement systémique plus général aux politiques, aux programmes sociaux et aux lois.

Principe directeur 2.4

Les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux (TS) militent en faveur d'une saine gestion des ressources naturelles et la protection de l'environnement pour le bien commun de toutes les personnes.

Contexte de pratique : Les TS plaident en faveur de la protection de l'environnement, y compris les terres, l'air, l'eau, les plantes et les animaux, la concevant comme étant essentielle au bien-être de toutes les personnes. Les TS reconnaissent les manières dont le changement climatique, conjugué à d'autres facteurs environnementaux exacerbent les inégalités sociales entre les personnes et les communautés.

Lignes directrices : Les TS défendent l'intérêt commun de toutes les personnes en soutenant et en encourageant :

2.4.1 la sensibilisation aux conséquences disproportionnées du changement climatique et d'autres facteurs environnementaux sur les personnes vulnérables ;

2.4.2 des protections sociales et gouvernementales de portée générales, une politique et une législation qui protègent l'environnement ;

2.4.3 des programmes éducatifs parrainés par les gouvernements qui s'adressent à tous les membres de la société, comprenant les responsabilités individuelles, organisationnelles et communautaires destinées à préserver la qualité de l'environnement ;

2.4.4 une politique gouvernementale visant l'amélioration continue de l'environnement, de la terre, de l'air, de l'eau, des plantes, des animaux, et l'utilisation efficiente des ressources naturelles et la protection des écosystèmes ;

2.4.5 le droit des peuples autochtones à gérer leurs propres terres et étendues d'eau ainsi que de participer aux décisions sur toutes les questions susceptibles d'avoir des incidences sur la préservation des terres et de leur peuple pour le bien-être de leurs communautés ;

2.4.6 l'intégration des lois, des connaissances, des pratiques et des modes de savoir autochtones dans la protection de la terre, de l'air, de l'eau, des plantes et des animaux.

Valeur 3: Établir la verité et la réconciliation

Principe directeur 3.1

Les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux (TS) défendent les valeurs et les principes de la réconciliation.

Contexte de pratique : Les TS manifestent respect et compréhension face aux droits spécifiques des peuples autochtones : droits issus de traités, droits constitutionnels, droits à l'autogouvernance et droits de la personne. Les TS reconnaissent que la **réconciliation** est un processus d'apprentissage réciproque fondé sur un échange respectueux, l'établissement de liens et un engagement réel en faveur d'un changement significatif dans la pratique du travail social.

Lignes directrices : Les TS préservent l'intégrité des principes directeurs énoncés dans les Rapports de la Commission de vérité et réconciliation du Canada[12] en :

3.1.1 se familiarisant avec l'histoire des peuples autochtones et du colonialisme, les répercussions des internats et les conséquences intergénérationnelles permanentes que celles-ci ont sur les personnes, les familles et les communautés ;

3.1.2 acquérant une compréhension du rôle historique de la profession de TS dans le colonialisme et dans les pratiques discriminatoires actuelles ;

3.1.3 prenant acte des traumatismes intergénérationnels et de leurs répercussions sur la culture, la langue et l'identité des familles et des communautés[13] ;

3.1.4 s'engageant dans une démarche d'alliance inclusive[14] en établissant des relations de confiance qui sont respectueuses et en développant une solidarité avec les peuples autochtones ;

3.1.5 préconisant des changements institutionnels ou systémiques (ou les deux) dans les domaines de l'éducation, de la protection de l'enfance, de la santé et de la justice, où les Premières Nations, les Métis et les Inuits continuent d'être confrontés à des inégalités ;

---

[12] Honorer la vérité, réconcilier pour l'avenir (2015). *Sommaire du rapport final de la Commission de vérité et réconciliation du Canada* ; Ce que nous avons retenu (2015). *Les principes de la vérité et de la réconciliation* ; Commission de vérité et réconciliation du Canada : *Appels à l'action* (2015), https://nctr.ca/documents/rapports/?lang=fr

[13] Fast, E., et Collin-Vézina (2019). Historical Trauma, Race-Based Trauma, and Resilience of Indigenous Peoples: A Literature Review. *First Peoples Child and Family Review,* 14*(1),* 166–181; Joo-Castro, L., et Emerson, A. (2021). Understanding historical trauma for the holistic Care of Indigenous Populations: A scoping review. *Journal of Holistic Nursing*, *39*(3), 285–305; MacDonald, C., et Steenbeek, A. (2015). The Impact of Colonization and Western Assimilation on Health and Wellbeing of Canadian Aboriginal People. *International Journal of Regional and Local History, 10*(1), 32–46.

[14] Smith, J., Puckett, C., et Simon, W. (2015). Social work allyship with Indigenous people involves reconciliation of historical and contemporary harms, indigenizing systems, advocating for self-governance, and restoring equity through elevating Indigenous voices, world view and pedagogy. Guimond, 2020

3.1.6 défendant les droits issus de traités et en soutenant les droits des peuples autochtones à l'autogouvernance.

Principe directeur 3.2

Les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux (TS) reconnaissent les perspectives autochtones à travers leur pratique.

Contexte de pratique : Les TS cherchent à améliorer leur connaissance des perspectives autochtones et intègrent ce qu'ils ou elles apprennent dans leur pratique auprès des familles et des communautés. Les TS sont au fait des perspectives occidentales qui façonnent les organisations, les structures et les approches de leur pratique et s'efforcent d'influencer le changement systémique.

Lignes directrices : Les TS montrent leur respect pour les perspectives autochtones en :

3.2.1 favorisant le changement organisationnel des politiques et de la pratique ;

3.2.2 adoptant dans la pratique les perspectives autochtones, la diversité culturelle au sein des nations et l'importance de la famille et de la communauté ;

3.2.3 respectant les valeurs traditionnelles, les coutumes et les croyances locales en développant des relations avec les familles et les communautés ;

3.2.4 reconnaissant le rôle des aînés et des gardiens des savoirs traditionnels et en intégrant les systèmes du savoir autochtone dans la pratique.

Valeur 4: Valoriser les relations humaines

Principe directeur 4.1

Les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux (TS) placent le bien-être et les intérêts de toutes les personnes au centre de leurs relations.

Contexte de pratique : Les TS considèrent chaque personne comme unique et entretiennent avec les bénéficiaires de services des relations professionnelles positives empreintes de respect, d'empathie et de compassion, s'abstenant de tout jugement. Les TS valorisent également les relations de travail positives avec leurs pairs, reconnaissant l'importance de leur apport au bien-être des bénéficiaires.

Lignes directrices : Les TS montrent que les personnes sont au cœur des relations qu'ils (ou elles) entretiennent en :

4.1.1 faisant preuve de compassion, de respect, de sincérité et en s'abstenant de juger ;

4.1.2 respectant les expériences des bénéficiaires de services, en accordant de l'importance à ces expériences et en travaillant de concert avec ces personnes dans la planification des services, la mise en œuvre des interventions ainsi que dans la défense de leurs intérêts ;

4.1.3 se comportant avec respect, intégrité et courtoisie à l'égard des collègues en travail social et dans les autres professions ;

4.1.4 en limitant les consultations aux personnes qui possèdent des connaissances, de l'expertise et des **compétences** en rapport avec le sujet de la consultation et dans le respect de la loi.

Principe directeur 4.2

Les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux (TS) enrichissent continuellement leur conscience de soi et pratiquent l'autoréflexion afin de guider leur pratique et assurer leur bien-être personnel.

Contexte de pratique : Les TS sont conscients de leurs valeurs personnelles, leurs croyances culturelles, leurs idées préconçues, leurs principes moraux et comprennent que le fait d'aider autrui peut influencer leur pratique et leur bien-être personnel. Face à ces enjeux, les TS cherchent activement à bénéficier d'une supervision, sollicitant des conseils à travers des consultations ou du mentorat. Les TS connaissent l'impact des facteurs de risque liés à

l'épuisement professionnel, à l'usure de la compassion, au traumatisme indirect et à l'importance de prendre soin de soi.

Lignes directrices : Les TS renforcent leur pratique et leur bien-être en :

4.2.1. prenant conscience de leurs convictions personnelles ou de leurs principes moraux et en veillant à ce qu'ils ne prévalent pas sur les droits et intérêts supérieurs des bénéficiaires de services ;

4.2.2 s'abstenant d'imposer aux bénéficiaires leurs valeurs, opinions et préférences personnelles ;

4.2.3 sollicitant la supervision et en demandant conseil par la voie de la consultation ou en participant à d'autres formes de soutien pertinentes offertes pour renforcer la pratique ;

4.2.4 étant autonomes en ce qui concerne la santé et en sollicitant des services professionnels pour traiter les traumatismes indirects, l'épuisement professionnel, et l'usure de compassion si cela s'avère nécessaire.

Valeur 5: Préserver l'intégrité dans la pratique professionnelle

Principe directeur 5.1

Les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux (TS) agissent avec intégrité, honnêteté et responsabilité, sont dignes de confiance, et tenus de répondre de leurs actions.

Contexte de pratique : Les TS adoptent des normes élevées de conduite professionnelle, et se montrent honnêtes, responsables et dignes de confiance, tant envers les bénéficiaires de services qu'envers leurs collègues, qu'ils soient de la même profession ou d'autres disciplines. Les TS s'alignent fidèlement sur les valeurs et principes éthiques énoncés dans ce code, ainsi qu'aux normes éthiques de l'organisme de réglementation de leur province ou territoire. La responsabilité à l'égard du public comprend l'accréditation auprès de l'organisme de réglementation de leur profession, lorsque la législation provinciale ou territoriale le prévoit.

Lignes directrices : Les TS font preuve d'intégrité dans leur conduite professionnelle en :

5.1.1 présentant une image fidèle de leur personne (par ex., par le biais des diplômes obtenus, de leur titre et expérience professionnelle, leur identité culturelle, etc.) dans un contexte de relation professionnelle ;

5.1.2 faisant des affirmations fondées, honnêtes et exactes concernant la nature et la portée des services ainsi que les résultats obtenus des services fournis dans le passé ou de ceux qui sont anticipés dans le futur ;

5.1.3 prenant les mesures appropriées en cas de manquement à la pratique et à l'éthique professionnelles, conformément au code d'éthique ainsi qu'aux normes provinciales et territoriales applicables de leur l'organisme de réglementation ;

5.1.4 informant les bénéficiaires de services dès que possible de tout facteur, condition ou pression qui affecte leur capacité à exercer leur pratique ;

5.1.5 avisant les bénéficiaires de services, les collègues et l'employeur le plus tôt possible lorsque les services seront interrompus ou qu'ils vont cesser et en facilitant l'orientation vers un autre fournisseur de services ou un autre programme ;

5.1.6 obtenant une accréditation auprès des organismes de réglementation du travail social dans les provinces ou territoires où les TS pratiquent ou utilisent le titre de 'travailleuses ou travailleurs sociaux'.

Principe directeur 5.2

Les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux (TS) maintiennent des limites professionnelles appropriées avec les bénéficiaires des services.

Contexte de pratique : Les TS sont responsables de tracer des limites claires et adaptées pour prévenir toute relation sexuelle, intime ou toute forme d'exploitation avec les bénéficiaires de services. Les TS maintiennent des **limites professionnelles** pendant toute la durée de la relation professionnelle et même après son terme, en respectant les normes ainsi que les dispositions législatives provinciales et territoriales en vigueur.

Lignes directrices : Les TS maintiennent des limites professionnelles appropriées en :

5.2.1 limitant leur implication dans les affaires personnelles des bénéficiaires de services aux questions qui sont liées au service donné ;

5.2.2 s'abstenant de communiquer avec les bénéficiaires de services par le biais d'applications technologiques à des fins personnelles ou non professionnelles ;

5.2.3 s'abstenant de s'engager dans toute relation romantique ou intime, dans des activités sexuelles ou d'avoir des contacts sexuels avec des bénéficiaires de services ou avec leur famille immédiate ;

5.2.4 sollicitant la supervision et en demandant conseil par la voie d'une consultation lorsqu'il y a un potentiel pour que la ligne de démarcation entre les aspects professionnels et personnels s'estompe ;

5.2.7 évitant de s'engager dans toute relation romantique ou intime, dans des activités sexuelles ou d'avoir des contacts sexuels avec des étudiants et étudiantes en travail social qu'on supervise ou auxquel(le)s on enseigne ou sur lesquel(le)s on exerce une autorité ;

5.2.8 s'abstenant de harceler sexuellement, de menacer ou d'exploiter une personne.

Principe directeur 5.3

Les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux (TS) sont conscients des risques de conflits d'intérêts et évitent les situations où leurs intérêts personnels peuvent interférer avec leurs obligations professionnelles.

Contexte de pratique : Les TS ne profitent pas de leurs relations professionnelles ou n'exploitent pas les autres pour servir leurs propres intérêts, qu'ils soient personnels, religieux,

politiques, commerciaux ou financiers. Conscients des éléments pouvant mener à une exploitation, les TS restent vigilants et évitent les **conflit d'intérêts**.

Lignes directrices : Les TS évitent les conflits d'intérêts en :

5.3.1 prenant des mesures pour atténuer les conflits lorsqu'il existe déjà des relations personnelles étroites avec des bénéficiaires de services ou des collègues ;

5.3.2 abordant la question des conflits d'intérêts qu'ils soient potentiels ou réels avec les bénéficiaires de services et en prenant toutes les mesures raisonnables pour protéger les intérêts de ces bénéficiaires, y compris la cessation de la relation professionnelle et l'orientation appropriée vers un(e) autre professionnel(le).

Principe directeur 5.4

Les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux (TS) exerçant à titre privé agissent avec intégrité dans la conduite de toutes leurs pratiques commerciales.

Contexte de pratique : Les TS en pratique privée sont tenus d'adopter des pratiques commerciales à la fois intègres et transparentes.

Lignes directrices : Les TS maintiennent des pratiques commerciales honnêtes en :

5.4.1 en obtenant une assurance adéquate couvrant les fautes professionnelles, la diffamation et la responsabilité civile, et en maintenant leur certification (autorisation, brevet, etc.) auprès de l'organisme de la règlementation de la profession lorsque la législation le permet ;

5.4.2 sollicitant une consultation auprès de l'organisme de réglementation d'une autre juridiction pour déterminer les exigences à respecter avant de fournir des services à des bénéficiaires dans une autre juridiction ;

5.4.3 établissant et en mettant en œuvre des politiques, des procédures et des pratiques claires en matière de documentation, de stockage, de conservation, de sécurité et de destruction des documents ou dossiers ;

5.4.4 divulguant, dès le début de la relation avec les bénéficiaires de services, la grille tarifaire des services de travail social, y compris la possibilité d'intenter des poursuites en recours civil pour obtenir le paiement des services ;

5.4.5 limitant les honoraires à ce qui a été convenu au début de la relation professionnelle ;

5.4.6 restreignant les accords de troc aux circonstances où ils sont considérés comme (1) une pratique acceptée par les professionnel(le)s dans la communauté locale, (2) essentiels pour la fourniture de services, (3) négociés sans coercition, (4) conclus à l'avantage des bénéficiaires de services et (5) agrées avec un consentement éclairé ;

5.4.7 s’assurant que les pratiques annoncées sur les sites web, dans les télécommunications, sur les plateformes web de télésanté et les médias sociaux sont exactes, actuelles et qu’elles ne sollicitent pas de témoignage ni d’approbation.

De plus, les TS qui exercent dans le secteur privé et qui ont une relation avec un employeur (p. ex. employés à temps plein ou à temps partiel) :

5.4.8 s’abstenant de solliciter des bénéficiaires de services pour leur pratique privée auprès de leurs collègues ou du milieu de travail ;

5.4.9 n’acceptent les personnes dirigées par leur employeur que lorsque ce dernier n’offre pas de service similaire et conformément aux politiques établies concernant ces mises en rapport dirigées.

Valeur 6: Préserver la vie privée et la confidentialité

Principe directeur 6.1

Les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux (TS) défendent les intérêts des bénéficiaires de services, du public, et des autres professionnel(le)s en préservant la confiance placée dans la relation confidentielle.

Contexte de pratique : Les TS valorisent la confiance que leur témoignent les bénéficiaires de services, le grand public, et les autres professionnel(le)s en tenant compte de leurs valeurs et convictions en matière de protection de la vie privée et de la **confidentialité**, et en respectant le droit qu'ont ces personnes à décider si, quand et comment leurs informations seront partagées avec des tiers. Les TS préservent la confidentialité quelle que soit la forme de prestation de services ou de communication, dans tous les contextes et milieux ainsi que dans les médias sociaux.

Lignes directrices : Les TS montrent qu'ils ou elles valorisent la confiance accordée à la relation confidentielle en :

6.1.1 tenant compte des valeurs, des coutumes et des croyances des bénéficiaires de services et de la manière dont ces personnes souhaitent que la confidentialité s'applique dans leur contexte culturel ;

6.1.2 informant les jeunes bénéficiaires de services (par exemple, les enfants et les jeunes) et leurs parents ou tuteurs légaux des droits qu'ont les jeunes et des pratiques du travail social s'appliquant aux enfants et aux jeunes en matière de respect de la vie privée et de confidentialité ;

6.1.3 traitant les informations obtenues dans le cadre de la relation professionnelle confidentielles et en restreignant l'utilisation de celles-ci à des fins professionnelles uniquement ;

6.1.4 fournissant aux bénéficiaires de services des informations justes sur les personnes qui auront accès à leur dossier, sur leur droit de recourir aux mécanismes nécessaires pour porter plainte et sur les limites de la confidentialité (voir le principe directeur 6.3 concernant les limites) ;

6.1.5 obtenant et en documentant le consentement éclairé avant de procéder à l'enregistrement audio ou vidéo des bénéficiaires de services ou d'autoriser l'observation par un tiers des services fournis, que ce soit en personne ou virtuellement ;

6.1.6 s’abstenant de faire allusion aux bénéficiaires de services dans les lieux publics ou semi-publics (par exemple, dans les couloirs, les salles d’attente, les ascenseurs, les restaurants, etc.) ;

6.1.7 prenant des mesures pour remédier à toute violation de confidentialité le cas échéant et en avisant les bénéficiaires de services de cette violation en matière de divulgation de renseignements confidentiels dans les plus brefs délais.

Principe directeur 6.2

Les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux (TS) respectent le droit à la confidentialité en ce qui concerne les informations qui sont partagées et documentées dans un contexte professionnel.

Contexte de pratique : Les TS ont le devoir de protéger le droit de chaque personne à la vie privée et à la confidentialité des informations échangées et documentées dans des dossiers électroniques ou écrits. Les TS préservent les dossiers professionnels conformément aux valeurs et aux principes du code ainsi qu’aux normes éthiques de l’organisme de réglementation du travail social de leur province ou territoire.

Lignes directrices : Les TS respectent le droit qu’ont les personnes à la vie privée et à la confidentialité des informations partagées et documentées en :

6.2.1 documentant de façon précise les interventions et les informations professionnelles au moment opportun en sachant que les dossiers peuvent être consultés par les bénéficiaires de services ou par d’autres personnes, conformément à la législation en vigueur ;

6.2.2 limitant la documentation aux informations pertinentes qui répondent aux politiques de l’employeur et aux normes de pratique professionnelle appropriées lors de l’échange de dossiers entre diverses professions ou agences ;

6.2.3 informant les bénéficiaires de services de leur droit d'accès à leurs dossiers officiels conformément aux politiques de l'organisation et aux réglementations provinciales ou territoriales ;

6.2.4 informant les bénéficiaires de services de la procédure d'appel et de leur droit à un réexamen si l'accès à leurs dossiers officiels leur est refusé ;

6.2.5 protégeant l’anonymat des tiers lorsque l’on permet aux bénéficiaires d’accéder à leurs dossiers, ce qui peut impliquer de dissimuler (ou de caviarder) les informations relatives aux tiers ;

6.2.6 informant les bénéficiaires de services des mécanismes à leur disposition pour signaler ou résoudre des plaintes liées à l’accès aux dossiers ainsi qu’à la correction de ceux-ci ;

6.2.7 s'assurant que les dossiers écrits ou électroniques des bénéficiaires de services sont conservés dans un endroit sûr et en prenant des mesures raisonnables pour empêcher tout accès non autorisé ;

6.2.8 transmettant ou en éliminant les documents écrits ou électroniques des bénéficiaires de services conformément à la législation applicable en matière de documentation ;

6.2.9 prenant des précautions raisonnables afin de protéger les informations confidentielles en cas de cessation d'activité, d'incapacité ou de décès.

Principe directeur 6.3

Les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux (TS) font preuve de transparence quant aux limites de la confidentialité dans leur pratique professionnelle.

Contexte de pratique : Dès le début et tout au long de la relation professionnelle, les TS évoquent avec les bénéficiaires de services leurs droits en matière de confidentialité et les éventuelles limites de ces droits, ainsi que la nature même de la confidentialité, et ce, quel que soit le contexte.

Lignes directrices : Les TS informent les bénéficiaires de services des limites de la vie privée et de la confidentialité en ce qui concerne :

6.3.1 les droits individuels des enfants et des adolescent(e)s, des couples, des familles ou des groupes qui échangent des informations dans le cadre de la prestation de services, droits qui pourraient ne pas être respectés par tout le monde ;

6.3.2 les pratiques ou politiques de l'agence ou de l'organisme qui impliquent une consultation de routine avec les personnes qui supervisent ou les collègues professionnels ;

6.3.3 les pratiques ou politiques qui impliquent des relations entre les personnes qui supervisent ou le précepteur avec les étudiant(e)s dans un contexte éducatif ou formatif ;

6.3.4 les mesures visant à protéger l'anonymat en ce qui a trait aux données relatives aux personnes qui participent à l'évaluation ou à la recherche, y compris le moment et la manière dont les données seront supprimées ou détruites ;

6.3.5 les informations échangées par le biais de divers moyens de communication tels que les ordinateurs, le courrier électronique, les télécopieurs, les répondeurs téléphoniques et d'autres technologies électroniques ;

6.3.6 le respect des accords de confidentialité dans la prestation de **travail social numérique** ;

6.3.7 l'endroit où résident les données privées et confidentielles, y compris lorsque les données se trouvent sur des serveurs ou des centres de données situés à l'étranger.

Principe directeur 6.4

Les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux (TS) peuvent divulguer des informations confidentielles lorsqu'un consentement éclairé a été obtenu, conformément aux dispositions législatives pertinentes ou sans consentement quand une ordonnance du tribunal ou la loi l'exigent ou lorsque celle-ci le permet.

Contexte de pratique : Les TS défendent le droit à l'autodétermination des bénéficiaires de services en obtenant leur consentement éclairé, ou celui des personnes autorisées par la loi à consentir en leur nom, avant toute divulgation d'informations confidentielles aux parties concernées. Les TS doivent divulguer des informations lorsque que la loi ou une décision judiciaire l'exige, ou pour prévenir un préjudice grave, imminent ou anticipé envers les bénéficiaires de services ou d'autres membres de la société. Dans tous les cas, les TS divulguent le minimum nécessaire d'informations pertinentes requises pour combler l'attente recherchée.

Lignes directrices : Les TS soutiennent le droit à l'autodétermination des bénéficiaires de services en ce qui concerne la divulgation d'informations confidentielles en :

6.4.1 informant les bénéficiaires de services et les représentants légaux de la nature et des modalités de divulgation des informations ;

6.4.2 communiquant dès que possible aux bénéficiaires de services les risques et les avantages liés à la divulgation de leurs informations, sauf si cela peut entraîner ou aggraver un préjudice grave pour les bénéficiaires de services ou le public ;

6.4.3 avisant les bénéficiaires de services ou leurs représentants légaux lorsque l'accès à leurs dossiers peut être officiellement autorisé ou exigé par la loi sans leur consentement si cela ne présente pas de risque pour les autres ;

6.4.4 respectant les droits à la confidentialité des bénéficiaires de services décédés en sollicitant le consentement éclairé du représentant légal de la personne défunte pour divulguer des informations ;

6.4.5 obtenant l'assentiment[15] (acquiescement) des jeunes enfants avant de divulguer des informations les concernant à leurs parents ou tuteurs légaux, sauf s'il est jugé que cela

[15] L'assentiment, l'expression d'une approbation ou d'un accord, concerne les enfants et les jeunes qui n'ont pas l'âge légal de donner leur consentement. « L'assentiment devrait être sollicité, et une forte dissension devrait sérieusement être prise en compte ». Document de principes, Société canadienne de pédiatrie ; La prise de décision médicale en pédiatrie : de la naissance à l'adolescence. La prise de décision médicale en pédiatrie : de la naissance à l'adolescence | Société canadienne de pédiatrie (cps.ca)

n’est pas dans leur intérêt supérieur, et en limitant les divulgations aux informations pertinentes minimales requises ;

6.4.6 traitant les violations de confidentialité conformément aux valeurs et aux principes du code, et à leur organisme de réglementation provincial ou territorial ;

6.4.7 maintenant la confidentialité des informations servant à l’identification des bénéficiaires de services dans le cadre des activités d’enseignement, de formation ou de supervision, ou lorsque l’on travaille avec des consultants, à moins qu’on n’obtienne un consentement éclairé et qu’il n’existe un besoin impérieux de divulguer des informations servant à l’identification.

De plus, lorsqu’il est nécessaire de divulguer des informations confidentielles concernant des bénéficiaires, des collègues professionnels ou d’autres personnes, les TS :

6.4.8 qui déterminent qu’une personne risque de se blesser, de se mutiler ou qu’elle a l’intention de faire du mal aux autres, divulguent ces informations aux parties concernées, le cas échéant, y compris aux autorités policières ;

6.4.9 qui constatent qu’un enfant est en danger et qu’il peut avoir besoin d’être protégé, divulguent cette information aux autorités compétentes, comme l’exige la loi ;

6.4.10 s’orientent en fonction de l’évaluation du niveau et du risque imminent ou prévisible, des normes et pratiques professionnelles en vigueur ou des dispositions législatives ou de l’ordonnance du tribunal applicable ;

6.4.11 limitent la divulgation des informations confidentielles d’autres TS ou de collègues professionnels au minimum et aux seules informations pertinentes exigés par la loi ou par l’organisme de réglementation compétent.

Principe directeur 6.5

Les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux (TS) protègent la vie privée et la confidentialité dans le cadre de la prestation de services sociaux de manière électronique.

Contexte de pratique : Les TS protègent la vie privée et la confidentialité et abordent avec les bénéficiaires de services les implications de l’utilisation de la technologie, des télécommunications et des plateformes de télésanté sur le web (ci-après « applications technologiques ») dans la prestation de services.

Lignes directrices : Les TS protègent la vie privée et la confidentialité dans le cadre de la prestation de services sociaux rendus électroniquement en :

6.5.1 s’assurant que les bénéficiaires de services : (1) ont accès à l’application technologique et peuvent utiliser celle-ci ; (2) comprennent l’objectif et le fonctionnement de

l'application technologique ; (3) voient leurs besoins satisfaits (5) ont leur identité protégée ;

6.5.2 ayant recours aux mesures de protection offertes (par exemple, la protection par mot de passe, le cryptage, les pare-feu sécurisés) lors du partage d'informations confidentielles au moyen de technologies numériques ou électroniques ou de supports de stockage de données (par exemple, les clés USB) ou lorsque l'on utilise les communications numériques (par exemple, les communications par courriel, les publications en ligne, les sessions d'échanges en ligne, les communications mobiles, etc.) ;

6.5.3 respectant les dispositions législatives applicables à la prestation de services de travail social numérique dans la province ou le territoire où ils (où elles) sont réglementés ou pratiquent,, et où résident les bénéficiaires de services ;

6.5.4 obtenant un consentement éclairé lorsque l'on utilise des moteurs de recherche électroniques pour recueillir des informations sur les bénéficiaires de services, y compris les plateformes de médias sociaux, sauf dans des circonstances exceptionnelles pour protéger les personnes qui peuvent être exposées à un risque.

De plus, les TS informent les bénéficiaires de services :

6.5.5 des moyens de communication sécuritaires disponibles et que la communication par téléphone, vidéo, texte ou messagerie électronique n'offre qu'une sécurité et une protection limitées des informations confidentielles ;

6.5.6 des risques possibles et des conséquences du partage d'informations confidentielles sur Internet et sur les sites de médias sociaux, les plateformes de messagerie textuelle et de vidéoconférence ;

6.5.7 du fait qu'il ne leur est pas permis de divulguer ou de publier des informations par voie numérique ou électronique provenant de TS ou d'autres bénéficiaires de services sans obtenir leur consentement éclairé.

Valeur 7: Fournir des services professionels cométents

Principe directeur 7.1

Les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux (TS) perfectionnent continuellement leurs connaissances et compétences professionnelles jusqu'au niveau requis pour fournir des services professionnels compétents.

Contexte de pratique : Les TS s'engagent dans une démarche continue d'apprentissage, de croissance et de perfectionnement professionnels afin de fournir des services inclusifs fondés sur des données probantes à **divers bénéficiaires** de services et d'améliorer leurs connaissances, leurs compétences et leur expertise professionnelles.

Lignes directrices : Les TS fournissent des services professionnels compétents en :

7.1.1 offrant la meilleure qualité possible de prestation de services et en demeurant responsables de leur pratique ;

7.1.2 s'engageant dans une démarche continue de perfectionnement professionnel afin de parfaire leurs connaissances, leurs compétences et leurs aptitudes à travailler avec divers bénéficiaires de services ;

7.1.3 adoptant des mesures avisées (p. ex. l'éducation, la formation, la recherche, la consultation et la supervision) pour garantir une compétence professionnelle actualisée et continue ;

7.1.4 optant pour une pratique fondée sur les meilleures données disponibles (pratique fondée sur des données probantes), y compris le savoir autochtone[16] et les pratiques fondées sur des données probantes d'autres communautés diverses ;

7.1.5 s'engageant dans une pratique réflexive concrète dans le contexte des expériences professionnelles ;

7.1.6 collaborant avec des collègues professionnels et avec d'autres disciplines pour promouvoir et développer des idées, des connaissances, des théories et des compétences, des expériences et des occasions pour améliorer l'expertise professionnelle et la prestation de services ;

---

[16] Gouvernement du Canada (2022, septembre). *Le savoir autochtone. Qu'est-ce que le savoir autochtone ?* https://www.canada.ca/fr/agence-evaluation-impact/programmes/consultation-autochtones-cadre-evaluations-environnementales-federales/initiative-cadr-strategique-savoir-autochtone.html; Baskin, C. 2016. *Strong helpers' teachings: The value of Indigenous knowledges in the helping professions*. 2e éd. Toronto : Canadian Scholars' Press.

7.1.7 respectant les réglementations provinciales et territoriales relatives aux exigences en matière de formation professionnelle continue, lorsque de telles réglementations existent ;

7.1.8 facilitant l'accès du personnel sous leur supervision à la formation continue et à une éducation professionnelle, et en plaidant en faveur de ressources adéquates pour répondre aux besoins de perfectionnement du personnel.

Principe directeur 7.2

Les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux (TS) pratiquent selon leur niveau de compétence et demandent des conseils appropriés lorsque les services requis dépassent leur compétence individuelle.

Contexte de pratique : Dans tous les rôles et domaines, les TS portent une attention particulière aux intérêts et à la sécurité des bénéficiaires de services en limitant leur pratique professionnelle aux domaines de compétence reconnus et en consultant les sources appropriées dans les cas où les services requis dépassent leur compétence individuelle, ce qui inclut la nécessité d'orienter les bénéficiaires vers d'autres services afin de répondre à leurs besoins.

Lignes directrices : Les TS se préoccupent des intérêts et de la sécurité des bénéficiaires de services en :

7.2.1 se présentant comme compétents seulement dans les limites de leur éducation, de leur formation, de leur permis ou leur autorisation de pratique, de leur certification, des consultations reçues, de leur expérience supervisée ou de toute autre expérience professionnelle pertinente ;

7.2.2 sollicitant, dans la mesure du possible, une consultation ou une supervision professionnelle appropriée pour la pratique professionnelle du travail social ;

7.2.3 intervenant auprès de collègues ou en remettant en question certaines pratiques en cas de préoccupations liées à l'incompétence ou à la défaillance dans la pratique professionnelle et en aidant les collègues à prendre des mesures correctives chaque fois que cela est possible ;

7.2.4 communiquant, par les voies appropriées mises en place par les employeurs, l'organisme de réglementation compétent ou d'autres organismes professionnels, toute préoccupation liée à l'incompétence ou à la défaillance de collègues dans l'exercice de leur profession.

Principe directeur 7.3

Les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux (TS) contribuent au développement continu de la profession du travail social et des TS actuels et futurs.

Contexte de pratique : Les TS qui exercent des fonctions formelles ou informelles de supervision, de consultation, de mentorat ou de formation s'efforcent d'atteindre l'excellence dans le développement continu de la profession et des TS actuels et futurs.

Lignes directrices : Les TS contribuent au développement continu de la profession en :

7.3.1 participant à des discussions sur la profession, ses théories, ses méthodes et ses pratiques ;

7.3.2 offrant une supervision, une consultation, un mentorat ou une consigne seulement dans leurs domaines de connaissances et de compétences, sur la base des informations et des connaissances les plus récentes disponibles pour la profession ;

7.3.3 encourageant la connaissance et la compréhension de la profession du travail social, du code d'éthique et des responsabilités éthiques envers les organismes, les personnes qui supervisent et les bénéficiaires de services par les apprenant(e)s et les praticien(ne)s novices ;

7.3.4 reconnaissant et en communiquant que leur rôle dans la supervision ou le mentorat des apprenants et des praticiens débutants est limité au contexte professionnel.

Principe directeur 7.4

Les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux (TS) contribuent à enrichir le fondement du savoir et à avancer les connaissances dans la profession de travail social.

Contexte de pratique : Les TS contribuent à l'avancement des connaissances dans divers domaines de pratique et s'appuient sur les lignes directrices canadiennes[17] concernant les pratiques éthiques lorsqu'ils entreprennent des recherches impliquant des êtres humains. Lorsqu'impliqués dans des activités non liées à la recherche (p. ex. des études portant sur l'assurance et l'amélioration de la qualité, des activités d'évaluation de programmes,

[17] Les Instituts de recherche en santé du Canada (IRSC), Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada (CRSNG), et Le Conseil de recherches en sciences humaines (CRSH) (2022, décembre). Énoncé de politique des trois conseils : Éthique de la recherche avec des êtres humains — EPTC 2 (2022). https://ethics.gc.ca/fra/policy-politique_tcps2-eptc2_2022.html

l'utilisation secondaire de renseignements donnés anonymement, et des appréciations du rendement, ou des tests passés dans le cadre d'exigences éducatives habituelles), les TS prennent en compte des conseils indépendants (par exemple, des pratiques institutionnelles, des lignes directrices sur les meilleures pratiques, etc.) pour régler tout enjeu éthique potentiel. Les TS suivent les lignes directrices en matière d'éthique pour rendre compte des résultats et s'engagent à le faire de manière éthique.

Lignes directrices : Les TS contribuent à enrichir le fondement du savoir et à avancer les connaissances en :

7.4.1 encourageant ou en s'engageant dans des activités de recherche, de mission professorale ou de création qui contribuent à la profession ;

7.4.2 soutenant ou en participant à l'évaluation des programmes ou des résultats et à des projets d'assurance ou d'amélioration de la qualité.

Lorsqu'impliqués dans des activités de recherche avec des êtres humains, les TS :

7.4.3 placent les intérêts et le bien-être des participant(e)s à la recherche au-dessus de tout autre objectif, y compris celui de la recherche de connaissances ;

7.4.4 consultent les lignes directrices canadiennes[18] en cas de doute à savoir si l'activité entreprise s'inscrit dans une démarche de recherche ou non et déterminent si cette activité nécessite l'évaluation et l'approbation d'un comité d'éthique en recherche (CER);

7.4.5 soumettent les projets de recherche à une évaluation scientifique et éthique indépendante appropriée (par exemple, un CER) avant la mise en œuvre de la recherche;

7.4.6 respectent la dignité humaine des personnes qui participent à la recherche en appliquant les principes éthiques fondamentaux[19] du respect des personnes, du souci du bien-être et de la justice dans le processus de recherche ;

7.5.7 s'instruisent, renseignent leurs étudiant(e)s et leurs collègues au sujet des pratiques de recherche responsables à adopter avec les personnes vulnérables[20], les peuples autochtones ou d'autres communautés distinctes[21] (par exemple, la recherche fondée sur l'appartenance à une communauté particulière) ;

7.4.8 prennent les mesures nécessaires pour que les participant(e)s à la recherche aient accès aux services de soutien appropriés, le cas échéant ;

---

[18] EPTC 2 (2022). Chapitre 2 : Portée et approche. Section A : Portée de l'évaluation de l'éthique de la recherche.

[19] EPTC 2 (2022). Chapitre 1 : Cadre éthique, Section B : Principes directeurs.

[20] EPTC 2 (2022). Chapitre 1 : Cadre éthique, Section B : Respect des personnes et préoccupation pour le bien-être.

[21] EPTC 2 (2022). Chapitre 9 : Recherche impliquant les Premières Nations, les Inuits ou les Métis du Canada.

7.4.9 offrent aux enfants et aux autres personnes dont la capacité à donner leur consentement est limitée ou compromise[22], la possibilité d'exprimer leur accord ou leur objection à la participation à la recherche et tiennent dûment compte de leur avis ;

7.4.10 suivent les lignes directrices éthiques en ce qui a trait à la divulgation partielle ou à la tromperie[23] dans le cadre de la recherche ou en rapport avec des questions particulièrement pertinentes pour la recherche qualitative[24] ;

7.4.11 conservent les documents de recherche en toute sécurité et tout au long de la période requise, conformément aux lignes directrices pertinentes en matière d'éthique de la recherche ou aux dispositions législatives applicables ;

7.4.12 rendent compte des résultats de la recherche avec précision et objectivité tout en respectant l'intégrité académique et la loi sur les droits d'auteur ;

7.4.13 assument la responsabilité et le mérite des travaux réalisés et ceux auxquels les TS ont contribué et reconnaissent le travail et les apports des autres ;

7.4.14 informent les participant(e)s à la recherche ou les tiers et les communautés autorisés des résultats de la recherche lorsqu'on en fait la demande.

[22] EPTC 2 (2022). Chapitre 4 : Justice et équité dans la participation à la recherche. Recherche avec des participants qui n'ont pas la capacité décisionnelle.

[23] EPTC 2 (2022). Chapitre 3 : Processus de consentement. Exceptions à l'obligation d'obtenir un consentement préalable (p. 56).

[24] EPTC 2 (2022). Chapitre 10 : Recherche qualitative.

Glossaire

Autodétermination

Une valeur fondamentale du travail social qui fait référence au droit à l'autonomie et à la liberté de choix sans interférence de la part d'autres personnes. L'autodétermination est codifiée dans la pratique par des mécanismes de consentement éclairé. Les travailleurs sociaux peuvent être obligés de limiter l'autodétermination d'un client si les capacités de ce dernier sont insuffisantes ou pour éviter qu'il ne subisse des préjudices[25]. Dans un contexte de travail social autochtone, l'autodétermination renvoie au fait que les personnes autochtones consentent pleinement et participent activement à la prise de décision dans le but d'améliorer le bien-être général de l'individu, de la famille et de la communauté[26].

Bénéficiaires de services

Individus (clients, patients, résidents, etc.), parents et mandataires spéciaux, familles, groupes, communautés et populations qui accèdent aux services de travail social ou qui en bénéficient.

Bénéficiaires de services involontaires

Personnes dont l'implication avec les travailleurs sociaux est imposée par la loi. Il peut s'agir de familles impliquées dans le système de protection de l'enfance et assujetties à une ordonnance du tribunal ; d'usagers des services de santé mentale qui font l'objet d'une décision juridique les obligeant à rester à l'hôpital ou à recevoir des services en santé mentale ; de personnes atteintes de troubles cognitifs et jugées incapables de participer volontairement ; ou encore, de personnes qui ont des démêlés avec la justice pénale et font l'objet d'une ordonnance du tribunal exigeant par exemple une probation ou une évaluation.

Capacité

Faculté de comprendre des informations permettant de prendre une décision éclairée et de mesurer les conséquences raisonnablement prévisibles d'un choix (entre agir ou s'abstenir). La capacité est propre à chaque décision : une personne peut donc être capable de choisir son lieu de résidence, par exemple, mais être incapable de décider d'un traitement. La capacité peut changer au fil du temps[27].

Compétence

Capacité démontrée d'un individu à effectuer une activité, une tâche ou un acte professionnel[28].

---

[25] Regehr, C. et B. J. Antle. (1997). « Coercive influences: Informed consent and court-mandated social work practice. » *Social Work*, 42(3), 300–306.
[26] Voir https://raisingthevillage.ca/wp-content/uploads/2020/02/Outcome5-Self-Determination.pdf.
[27] Etchells, E.; G. Sharpe; C. Elliott and P. Singer. (1996). "Bioethics for clinicians: 3: Capacity," *Canadian Medical Association Journal*, 155, 657–661.
[28] Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec (2005), *Core competencies of social workers*, mentionné dans Crockwell, Lisa, « The Ethics of Competence, » *Practice Matters* (November 2012), https://nlcsw.ca/sites/default/files/inline-files/Practice_Matters_Competence.pdf.

Confidentialité

Valeur professionnelle insistant sur le fait que les renseignements acquis professionnellement doivent rester privés et qu'ils ne peuvent être partagés avec des tiers, à moins que le bénéficiaire de service ne donne son consentement éclairé ou qu'une obligation professionnelle ou légale requiert que ces informations soient partagées même en l'absence de consentement éclairé.

Conflit d'intérêts

Situation dans laquelle un travailleur social a un intérêt ou une obligation d'ordre personnel, financier ou professionnel pouvant raisonnablement faire craindre que le travailleur s'en trouve influencé dans l'exercice de ses fonctions. Exemple : une personne raisonnable, informée de toutes les circonstances, soupçonne raisonnablement (c'est-à-dire qu'elle a des motifs de croire ou de craindre) que l'intérêt en question peut influencer un travailleur social. À noter que l'influence n'a pas à être factuelle, mais qu'elle peut simplement être perçue[29].

Consentement éclairé

Pour qu'un consentement (au traitement, à la participation à un programme ou à un service d'accompagnement, ou encore, à la divulgation d'informations professionnelles) soit valide, il faut qu'il soit « éclairé ». Le patient doit avoir reçu des explications suffisantes sur la nature de l'examen, du traitement, de l'intervention ou de la divulgation que l'on envisage, sur les résultats anticipés, sur les risques significatifs qui s'y rattachent et sur les éventuelles solutions de rechange. Les explications fournies au patient doivent lui permettre de prendre une décision éclairée. Si la personne est mentalement inapte, la discussion doit avoir lieu avec la personne chargée d'accorder un consentement subrogatoire[30].

Défense

Le fait de défendre ou de représenter directement d'autres personnes. En travail social, il s'agit de défendre les droits des personnes ou des communautés par le biais d'une intervention directe ou d'une autonomisation. C'est une obligation éthique de la profession[31].

Divers bénéficiaires

Variété des origines culturelles, du patrimoine, des langues, des croyances, des pratiques spirituelles, des identités et des expériences des personnes, couples, familles, groupes, communautés et organisations qui ont recours aux services des travailleurs sociaux.

---

[29] Nova Scotia College of Social Workers (NSCSW), *Standards of Practice 2022*, p. 36.
[30] ACPM, *Le consentement : Guide à l'intention des médecins du Canada*, 4e édition (2006, révisé en 2021), page consultée le 16 juillet 2023 : https://www.cmpa-acpm.ca/fr/advice-publications/handbooks/consent-a-guide-for-canadian-physicians#informed%20consent.
[31] *The Social Work Dictionary*, 4th edition, Robert L. Barker, 1999.

Discrimination

« Traitement injuste ou préjudiciable envers une personne ou un groupe de personnes qui les empêche d'avoir pleinement accès aux occasions et aux avantages auxquels ont accès d'autres membres de la société. » Cette discrimination peut être basée sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité ou l'expression de genre, l'état matrimonial, la situation familiale, les caractéristiques génétiques, la déficience ou l'état de personne graciée[32].

Diversité culturelle

Modèles intégrés de comportements humains divers et uniques (attitudes, modes de pensée, communications, actions, traditions, coutumes, croyances, valeurs). La culture implique également une diversité en matière de race, d'ethnicité, de religion, d'aptitudes, de handicaps, d'orientation sexuelle, d'identité sexuelle, d'identité ou d'expression de genre, d'âge et de différences générationnelles[33].

Droits de la personne

« Décrivent la façon dont nous nous attendons instinctivement à être traités. Les droits [de la personne] définissent ce que nous sommes tous en droit d'avoir : une vie d'égalité, de dignité et de respect. Une vie exempte de discrimination. » Les droits fondamentaux « incluent le droit de vivre sans craindre la torture, le droit de vivre libre d'esclavage, le droit d'être propriétaire de biens, et le droit à l'égalité et à la dignité, et de vivre libre de toute forme de discrimination. » Au Canada, les droits de la personne sont protégés par les lois provinciales, territoriales, fédérales et internationales[34].

Enfance et âge de consentement

La Convention relative aux droits de l'enfant adoptée par les Nations Unies en 1959 et ratifiée par le Canada en 1990 définit l'enfant comme « tout être humain âgé de moins de dix-huit ans, sauf si la majorité est atteinte plus tôt en vertu de la législation qui lui est applicable[35]. » Au Canada, l'âge de la majorité varie selon la province ou le territoire[36].

Équité, diversité et inclusion (EDI)

Cadre conceptuel qui préconise le traitement équitable et la pleine participation de tout un chacun, en particulier des populations historiquement sous-représentées ou victimes de discrimination sur la base

---

[32] Gouvernement du Canada, *Guide de la terminologie liée à l'équité, la diversité et l'inclusion* (Ressources du Portail linguistique du Canada, TERMIUM Plus®) : https://www.noslangues-ourlanguages.gc.ca/fr/publications/equite-diversite-inclusion-equity-diversity-inclusion-fra.

[33] National Association of Social Workers, *Standards and Indicators for Cultural Diversity*. Voir https://nscsw.org/practice/standards-of-practice/standard-five/ et https://www.socialworkers.org/Practice/NASW-Practice-Standards-Guidelines/Standards-and-Indicators-for-Cultural-Competence-in-Social-Work-Practice.

[34] Commission canadienne des droits de la personne, page d'accueil consultée le 17 juillet 2023 : https://www.chrc-ccdp.gc.ca/fr/droits-de-la-personne/que-sont-les-droits-de-la-personne.

[35] Nations Unies, *Convention relative aux droits de l'enfant*, consultée le 17 juillet 2023 : https://www.ohchr.org/fr/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-child.

[36] Gouvernement du Canada, *L'âge de consentement aux activités sexuelles*, consulté le 17 juillet 2023 : https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/autre-other/clp/faq.html.

de leurs origines, de leur identité, de leur handicap ou d'autres facteurs. L'équité implique de fournir des ressources répondant aux besoins de diverses populations pour les aider à maximiser leur état de santé et être pleinement fonctionnelles. La diversité fait référence à la représentation ou à la participation de gens de diverses identités sociales au sein d'un groupe, d'une organisation, d'une collectivité ou d'une communauté. L'inclusion vise à créer un environnement qui reconnaît, célèbre et apprécie les approches, perspectives, expériences et styles différents[37].

Exclusion sociale

Les gens qui sont socialement exclus sont plus vulnérables économiquement et socialement, ce qui se traduit souvent par une diminution de leur qualité de vie. L'exclusion sociale décrit un état dans lequel les individus sont incapables de participer pleinement à la vie économique, sociale, politique et culturelle, de même que le processus qui entraîne et maintient cet état[38]. L'exclusion sociale des Autochtones résultant du colonialisme et des politiques sociales actuelles a des répercussions sur l'éducation, les revenus et l'emploi, ainsi que sur la répartition inéquitable des ressources[39].

Facteurs intersectionnels convergents

Référence au manque d'appartenance, d'acceptation et de reconnaissance découlant de facteurs croisés tels que le genre, l'identité sexuelle, l'ethnicité, le handicap, l'expérience de l'immigration, la santé ou la situation économique[40].

Groupe méritant l'équité

« Groupe de personnes qui, parce qu'elles font l'objet de discrimination systémique, sont confrontées à des obstacles qui les empêchent d'avoir le même accès aux ressources et aux occasions auxquelles ont accès d'autres membres de la société et qui sont nécessaires pour qu'elles obtiennent des résultats justes. » Nous préférons le terme *groupe méritant l'équité* « parce qu'il met l'accent sur le fait que l'atteinte de l'équité devrait découler de changements au sein des systèmes, de la culture ou de la société et non pas incomber au groupe[41]. »

Humilité culturelle

Attitude et pratique consistant à travailler avec des clients aux niveaux micro, mezzo et macro de façon humble et attentionnée, en apprenant, en communiquant, en offrant de l'aide et en prenant des décisions dans un contexte professionnel[42].

---

[37] American Psychological Association, *Equity, Diversity, and Inclusion Framework*, 2021: https://www.apa.org/about/apa/equity-diversity-inclusion/framework.
[38] Conseil canadien du développement social, « Défis sociaux : exclusion sociale », page consultée le 17 juillet 2023 : http://ccsd.ca/resources/CrimePrevention/f/d_exclusion.htm.
[39] Centre de collaboration nationale de la santé autochtone, *Inégalités en matière de santé et déterminants sociaux de la santé des peuples autochtones*, https://www.ccnsa-nccah.ca/docs/determinants/RPT-HealthInequalities-Reading-Wien-FR.pdf.
[40] Groupe des Nations Unies pour le développement durable, « Ne laisser personne de côté », page consultée le 17 juillet 2023 : https://unsdg.un.org/fr/2030-agenda/universal-values/leave-no-one-behind.
[41] Gouvernement du Canada, *Guide de la terminologie liée à l'équité, la diversité et l'inclusion*, *op. cit.*
[42] National Association of Social Workers, *Standards and Indicators for Cultural Competence in Social Work Practice*: https://www.socialworkers.org/Practice/NASW-Practice-Standards-Guidelines/Standards-and-Indicators-for-Cultural-Competence-in-Social-Work-Practice.

Intersectionnalité

Désigne les façons dont les différentes catégories sociales des personnes (concernant par exemple l'ethnicité, la classe sociale, le genre, l'orientation sexuelle, la limitation temporaire ou permanente des capacités, et d'autres facteurs identitaires) entraînent des inégalités, discriminations, exclusions et désavantages[43].

Justice sociale

Conviction que les personnes appartenant à tous les groupes identitaires méritent les mêmes droits, les mêmes opportunités, le même accès aux ressources et les mêmes avantages. La justice sociale reconnaît l'existence d'inégalités historiques et estime qu'elles doivent être abordées et rectifiées par des mesures spécifiques, y compris par un travail de défense ou de représentation, pour lutter contre la discrimination, l'oppression et les inégalités institutionnelles, tout en reconnaissant que ce processus doit être participatif, favorable au sentiment d'autonomie, collaboratif et inclusif. C'est une valeur et une aspiration fondamentales de la profession[44].

Limites professionnelles

Ensemble de lignes directrices, d'attentes et de règles définissant les normes éthiques et techniques dans les services sociaux. Elles cernent ce qui constitue un comportement sûr, acceptable et efficace de la part des travailleurs. Les limites professionnelles modernes peuvent provenir d'une loi ou d'un document gouvernemental ; d'autres sont codifiées dans des normes de qualité ; d'autres encore constituent de bonnes pratiques généralement admises ; d'autres enfin sont énoncées dans les politiques et procédures des organisations. Elles peuvent être motivées par divers facteurs : santé et sécurité, processus thérapeutique, considérations pratiques, financement, sécurité des clients et des travailleurs. « Limites » est donc un terme passe-partout évoquant diverses règles et lignes directrices[45].

Privilège

« Ensemble des avantages dont profite une personne ou un groupe de personnes en raison de leur appartenance à un groupe social donné ou à une catégorie sociale donnée[46]. » Exemples : privilège de genre, linguistique, racial, socio-économique, ou découlant du rôle et de l'autorité.

Racisme systémique

« Le racisme systémique (ou racisme institutionnel) est la notion selon laquelle les structures sociales reproduisent des inégalités basées sur la discrimination raciale. Ainsi les personnes racisées subissent des défis liés au racisme non seulement de la part de personnes, mais également de systèmes (santé,

---

[43] "Intersectionality: From Theory to Practice," *Annual Review of Law and Social Science*. 15. 247–265. 10.1146/annurev-lawsocsci-101518-042942.

[44] Atteberry Ash, Brittanie, *Defining Social Justice*, 2020: https://socialwork.du.edu/news/defining-social-justice.

[45] Cooper, Frank, *Professional Boundaries in Social Work and Social Care. A Practical Guide to Understanding, Maintaining and Managing Your Professional Boundaries,* 2012: https://bhdp.sccgov.org/sites/g/files/exjcpb716/files/boundaries_for_carers.pdf.

[46] Gouvernement du Canada, *Guide de la terminologie liée à l'équité, la diversité et l'inclusion*, *op. cit.*

éducation, incarcération, etc.). Le racisme systémique est une notion différente du racisme individuel[47]. »

Racisme

« Idéologie qui établit une hiérarchie entre les races ou les ethnies. Le concept de race ne repose sur aucun fondement scientifique[48]. »

Réconciliation

« Dans le contexte des relations entre la Couronne et les Autochtones, processus visant à réparer et à améliorer les relations entre les peuples et les gouvernements autochtones et non autochtones. La reconnaissance des effets passés et présents du colonialisme au Canada est une condition essentielle à ce processus. Pour qu'il y ait réconciliation, les personnes, les gouvernements et les institutions non autochtones doivent prendre des mesures concrètes afin de réparer les torts historiques et continus causés aux peuples autochtones. Les Premières Nations, les Inuit et les Métis pourraient avoir des points de vue différents sur la notion de réconciliation, puisque ces peuples n'ont pas vécu le colonialisme de la même façon[49]. »

Résilience

Capacité à se remettre d'un malheur ou d'un changement ou à s'y adapter facilement ; faculté de réguler ses émotions, son attention et sa conduite[50]. La résilience des Premières Nations, des Inuit et des Métis est ancrée dans la langue, la culture et la spiritualité, et dans des processus individuels et collectifs contribuant à renforcer les identités individuelles et collectives qui coexistent en harmonie avec le territoire[51].

Traumatisme (pratique tenant compte des traumatismes)

Approche axée sur les forces et fondée sur la compréhension et la prise en compte de l'impact des traumatismes. Elle met l'accent sur la sécurité physique, psychologique et émotionnelle de tout un chacun et crée des opportunités pour les survivants de retrouver un sentiment de contrôle et d'autonomie[52].

Travail social numérique

---

[47] *L'Encyclopédie canadienne*, article « Racisme systémique au Canada », consulté le 17 juillet 2023 : https://www.thecanadianencyclopedia.ca/fr/article/racisme-systemique.
[48] Gouvernement du Canada, *Guide de la terminologie liée à l'équité, la diversité et l'inclusion*, *op. cit.*
[49] *Ibid.*
[50] Whitney, Elizabeth, « Resilience for Social Workers: How to Increase Flexibility, Energy, and Engagement in the Face of Challenge. » *The New Social Worker*, 2017: https://www.socialworker.com/feature-articles/practice/resilience-for-social-workers-how-to-increase-flexibility-energy-engagement-in-face-of-challenge/.
[51] Kirmayer LJ, Dandeneau S, Marshall E, Phillips MK, Williamson KJ. "Rethinking Resilience from Indigenous Perspectives." *The Canadian Journal of Psychiatry*, 2011;56(2):84–91: https://doi.org/10.1177/070674371105600203.
[52] Healing Families, *Helping Systems: A Trauma-Informed Practice Guide for Working with Children, Youth and Families*, 2017: https://www2.gov.bc.ca/assets/gov/health/child-teen-mental-health/trauma-informed_practice_guide.pdf.

Utilisation d'ordinateurs (Internet, médias sociaux, clavardage, textes, courriels, etc.) et d'autres moyens électroniques (tels que téléphones portables, tablettes, téléphones fixes et vidéos) pour a) informer le public ; b) offrir aux clients des services de travail social ; c) communiquer avec des clients ; d) gérer des dossiers et des renseignements confidentiels ; e) stocker ou consulter des renseignements sur les clients ; et f) recevoir un paiement pour des services professionnels[53].

Travailleur social

Une personne dûment autorisée à pratiquer le travail social dans une province ou un territoire ou, là où l'inscription ou l'agrément n'est pas obligatoire, une personne ayant reçu une formation en travail social dans un établissement reconnu par l'Association canadienne pour la formation en travail social (ACFTS) ou dans un établissement étranger approuvé par l'ACTS, qui pratique le travail social et qui accepte volontairement de se soumettre au présent code d'éthique.

[53] New Brunswick Association of Social Workers (NBASW), *Standards Regarding Telehealth Services, the Use of Technology and Social Work Practice*, 2020: https://www.nbasw-atsnb.ca/assets/Uploads/Standards-Regarding-Telehealth-Services-EN.pdf.