

Normes de pratique des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux clinicien(ne)s spécialisé(e)s



Table des matières

RECONNAISSANCE DU TERRITOIRE.....	4
DÉCOLONISATION	5
RÉPARATIONS	6
INTRODUCTION.....	8
CONTEXTE DE LA PRATIQUE DU TRAVAIL SOCIAL CLINIQUE.....	8
CONCEPTS FONDAMENTAUX ET DÉFINITIONS.....	9
TERMINOLOGIE INCLUSIVE.....	10
COMMENT UTILISER CES NORMES	12
VALEURS.....	13
1^{RE} VALEUR : RESPECTER LA DIGNITÉ ET LA VALEUR DE TOUTES LES PERSONNES.....	14
PRINCIPE DIRECTEUR 1.1 : LES T.S. CLINICIEN(NE)S SPÉCIALISÉ(E)S PRÉSERVENT L’AUTODÉTERMINATION ET L’AUTONOMIE DE TOUTES LES PERSONNES, EN DÉFENDANT LE DROIT DE CHAQUE PERSONNE QUI UTILISE LES SERVICES À PARTICIPER À LA PRISE DE DÉCISION SUR LA BASE D’UN CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ, EN TENANT COMPTE DE LA CAPACITÉ INDIVIDUELLE ET DES DROITS D’AUTRUI.....	14
PRINCIPE DIRECTEUR 1.2 : LES T.S. CLINICIEN(NE)S SPÉCIALISÉ(E)S INTÈGRENT LE CONCEPT DE GUÉRISON DANS LEUR PRATIQUE, EN SOULIGNANT L’IMPORTANCE DU LIBRE CHOIX ET DE L’AUTODÉTERMINATION DANS LES LIMITES DES OBLIGATIONS LÉGISLATIVES ET DU DEVOIR DE DILIGENCE.....	15
2^E VALEUR : PROMOUVOIR LA JUSTICE SOCIALE	16
PRINCIPE DIRECTEUR 2.1 : LES T.S. CLINICIEN(NE)S SPÉCIALISÉ(E)S ABORDENT LES ENJEUX DE JUSTICE SOCIALE QUI TOUCHENT LES PERSONNES CONFRONTÉES À DES PROBLÈMES LIÉS À LA SANTÉ MENTALE ET AU BIEN-ÊTRE, À LA TOXICOMANIE, AUX TRAUMATISMES, AU DEUIL, À LA PERTE OU À LA MALADIE, ET AUX SITUATIONS DE CRISE.....	16
PRINCIPE DIRECTEUR 2.2 : LES T.S. CLINICIEN(NE)S SPÉCIALISÉ(E)S OFFRENT DES SERVICES CULTURELLEMENT ADAPTÉS ET SONT CONSCIENT(E)S DES FACTEURS D’INTERSECTIONNALITÉ QUI AGISSENT SUR LES PERSONNES UTILISATRICES DES SERVICES ISSUES DE CULTURES DIFFÉRENTES.....	16
PRINCIPE DIRECTEUR 2.3 : LES T.S. CLINICIEN(NE)S SPÉCIALISÉ(E)S TRANSFORMENT LES CONNAISSANCES EN PRATIQUES EFFICACES, AVEC UN ENGAGEMENT DÉLIBÉRÉ EN FAVEUR DE L’ACTION SOCIALE.	17
PRINCIPE DIRECTEUR 2.4 : LES T.S. CLINICIEN(NE)S SPÉCIALISÉ(E)S DÉFENDENT ET ACCOMPAGNENT LES PERSONNES UTILISATRICES DES SERVICES EN CE QUI A TRAIT AUX QUESTIONS LIÉES À LEURS DROITS ET À LEUR ACCÈS AUX RESSOURCES NÉCESSAIRES.	18
4^E VALEUR : VALORISER LES RELATIONS HUMAINES.....	20
PRINCIPE DIRECTEUR 4.1 : LES T.S. CLINICIEN(NE)S SPÉCIALISÉ(E)S RECONNAISSENT L’IMPORTANCE PRIMORDIALE DES RELATIONS HUMAINES ET S’APPUIENT SUR DES THÉORIES DU COMPORTEMENT HUMAIN QUI SITUENT LES PERSONNES DANS LEUR CONTEXTE SOCIAL, EN VEILLANT À CE QUE LE BIEN-ÊTRE D’AUTRUI SOIT AU CŒUR DE TOUS LES DOMAINES DE LA PRATIQUE.	20
PRINCIPE DIRECTEUR 4.2 : LES T.S. CLINICIEN(NE)S SPÉCIALISÉ(E)S S’EFFORCENT D’ENTREtenir UNE RELATION DE TRAVAIL AVEC LES PERSONNES UTILISATRICES DES SERVICES QUI REPOSE SUR LE RESPECT ET LA RECONNAISSANCE DE LA SPÉCIFICITÉ DE CHACUNE DE CES PERSONNES. LES T.S. CLINICIEN(NE)S SPÉCIALISÉ(E)S VEILLENT À CE QUE LEUR SERVICE OFFERT AUX AUTRES PRIME SUR LEUR INTÉRÊT PERSONNEL.	21
5^E VALEUR : PRÉSERVER L’INTÉGRITÉ DANS LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE	23
PRINCIPE DIRECTEUR 5.1 : LES T.S. CLINICIEN(NE)S SPÉCIALISÉ(E)S ÉTABLISSENT LA CONFIANCE GRÂCE À L’HONNÊTÉTÉ, LA FIABILITÉ, L’IMPARTIALITÉ ET LA DILIGENCE DANS LE CADRE DE LEURS ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	23

Reconnaissance du territoire

L'ordre des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux de la Nouvelle-Écosse (OTSNE et NSCSW en anglais) se trouve en territoire ancestral et non cédé de Mi'kma'ki, qui appartient aux Micmacs dont les droits inhérents ont été reconnus dans les traités de paix et d'amitié signés entre 1725 et 1779. Cette série de traités n'a pas servi à céder les terres, les ressources ou la souveraineté autochtones à l'Empire britannique, mais a plutôt établi des règles pour une relation continue entre les nations. Les traités furent plus tard réaffirmés par le Canada dans l'article 35 de la loi constitutionnelle de 1982 et restent en vigueur à ce jour.

L'OTSNE se joint à l'effort de nos membres et de nos communautés dans le travail de réconciliation, et nous sommes reconnaissants de vivre et de travailler ensemble en territoire Mi'kma'ki en tant que participants au traité existant.



NSCSW

NOVA SCOTIA
COLLEGE OF
SOCIAL WORKERS

Décolonisation

L'Ordre déclare que notre convergence sur le plan spirituel est profondément enracinée dans les droits issus des traités des Micmacs de la Nouvelle-Écosse et dans le riche héritage du savoir sacré, des enseignements, des traditions fondées sur l'appartenance au territoire, de la langue et des cérémonies des Micmacs. Nous respectons et reconnaissons l'« Etuaptmumk », ou l'approche à deux perspectives, qui nous apprend à intégrer les systèmes de connaissances autochtones et occidentaux pour une compréhension plus équilibrée et plus révélatrice du monde.

Avec le mouvement « Land Back » (Restitution des terres), qui est à la fois un appel à l'action et une voie vers la justice, nous honorons le lien inhérent des Micmacs à leurs terres ancestrales et nous nous efforçons d'appuyer leurs efforts en vue de récupérer la gestion de ces lieux sacrés. Notre travail est animé par une philosophie et une conscience partagées, avec l'objectif d'améliorer et de renforcer les approches micmaques et autochtones en matière de travail social, tout en soutenant les pratiques et les visions du monde qui sont propres à ces peuples.

Nous nous engageons à promouvoir la confiance et la compréhension avec les communautés micmaques et autochtones, ainsi qu'à faire progresser la formation et la conscientisation de toutes les travailleuses sociales et de tous les travailleurs sociaux. La vision qui nous anime est ancrée dans le principe de la justice, orientée par l'espoir de construire un cadre renouvelé et plus équitable pour la profession du travail social. Pour ce faire, nous reconnaissons la nécessité d'un nouveau code d'éthique qui soit résilient, adaptable et qui intègre les principes des systèmes de connaissances autochtones.

Ensemble, nous faisons vœu de défendre ces valeurs tout en continuant d'évoluer, en veillant à ce que notre philosophie commune demeure un engagement vivant en faveur de la justice, de l'autonomisation et du respect des Micmacs et de l'ensemble des peuples autochtones.

Réparations

L'Ordre reconnaît pleinement que les réparations représentent à la fois une obligation morale et matérielle « pour indemniser » les personnes de descendance africaine victimes de l'histoire profondément marquée par le racisme anti-noir en Nouvelle-Écosse et plus largement au Canada, qui a mené à des violations des droits de la personne et à des crimes commis contre ces mêmes personnes. Nous nous engageons fermement à collaborer avec nos membres dans des efforts proactifs pour l'obtention de réparations en raison de l'esclavage historique des personnes de descendance africaine et pour lutter contre la privation systémique de droits dont sont victimes les communautés africaines de la Nouvelle-Écosse.

Les réparations vont au-delà d'un simple dédommagement financier. Elles incarnent une approche globale de la guérison et de la justice, s'attaquant à des aspects fondamentaux du tort subi par le biais de cinq formes de réparation ¹ :

1. La **restitution** : Nous préconisons des mesures visant à restaurer les droits et statuts perdus et à réparer les préjudices subis par les Néo-Écossais d'origine africaine et leurs ancêtres.
2. La **compensation** : Nous sommes en faveur d'une compensation économique pour les dommages subis en raison de la discrimination en matière d'emploi, des disparités sur le plan des soins de santé et d'autres dommages quantifiables.
3. La **réhabilitation** : Au-delà de la compensation financière, nous prônons la restitution des terres, la reconnaissance des propriétés intellectuelles usurpées et la provision de services qui favorisent la guérison et le rétablissement.
4. La **satisfaction** : Notre engagement comprend la suppression des torts par le biais d'excuses publiques, de commémorations et d'hommages aux victimes et aux survivants d'injustices historiques, en reconnaissant leur impact profond sur les familles et les communautés.
5. Des **garanties de non-répétition** : Nous nous engageons à travailler à la prévention de futures violations des droits de la personne en encourageant le contrôle civil des forces militaires, l'adhésion à des codes de conduite conforme à l'éthique, et en favorisant la prise de conscience et la formation en ce qui concerne ces enjeux.

L'histoire des personnes de descendance africaine en Nouvelle-Écosse est marquée par la résilience, l'apport au tissu social de la province et l'influence profonde que ces personnes ont exercée sur la société néo-écossaise. Des loyalistes noirs et esclaves fugitifs (les « marrons ») aux réfugiés noirs du sud des États-Unis, l'héritage de ces communautés a façonné de façon inaltérable le paysage culturel de la Nouvelle-Écosse. Leurs récits, marqués par la persévérance devant l'adversité, sont au cœur de notre histoire commune et nécessitent à la fois une reconnaissance et une restitution.

En s'engageant à adopter ces principes de réparation, l'ordre tient à honorer les contributions importantes des Néo-Écossais d'origine africaine et à bâtir un avenir où l'équité, la justice et le respect des droits de la personne ne sont pas seulement des aspirations, mais aussi des réalités pour toutes les personnes. Nous sommes déterminés à concrétiser cet engagement par des

¹ Adapté de Droits humains des Nations Unies <https://www.ohchr.org/fr/transitional-justice/reparations>

actions tangibles qui contribuent à la guérison, à l'autonomisation et à l'épanouissement des communautés afro-néo-écossaises, jetant ainsi les bases d'une société plus équitable et plus inclusive.

Introduction

Ces normes établies par l'Ordre des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux de la Nouvelle-Écosse (OTSNE) sont destinées à être utilisées conjointement avec le code d'éthique et les normes de pratique (2025). Ce dernier et les présentes normes définissent les attentes minimales à l'égard des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux (T.S.) clinicien(ne)s spécialisé(e)s. Dans leur ensemble, ces normes servent de cadre fondamental pour orienter les clinicien(ne)s spécialisé(e)s dans leur pratique, en veillant à ce que ces professionnel(le)s respectent les points de référence éthiques et professionnels définis par l'OTSNE. En intégrant ces dispositions au code d'éthique et aux normes, les clinicien(ne)s spécialisé(e)s sont en mesure de prodiguer des services conformes à l'éthique et efficaces, exerçant un effet positif sur le bien-être des individus et de la communauté grâce à leurs efforts dévoués dans le cadre d'une pratique privée.

Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s sont des professionnel(le)s du travail social autorisé(e)s par le Comité d'examen à fournir des services cliniques de travail social dans un contexte privé. Le Comité d'examen définit le champ d'application de la spécialisation en travail social clinique comme étant le travail social dans une pratique privée qui :

- a. fournit des évaluations et des services en matière de santé mentale et de bien-être, de toxicomanie, de traumatisme, de deuil (ou de perte ou de maladie) et de situations de crise qui inscrivent l'individu dans son contexte social, en tenant compte des facteurs familiaux, politiques, économiques et culturels, en mettant l'accent sur les déterminants sociaux structurels de la santé ;
- b. utilise des thérapies et des interventions fondées sur les principes d'approches biopsychosociales et spirituelles fondées sur des données probantes et culturellement pertinentes dans le contexte social de la personne qui utilise le service afin d'atteindre les objectifs des interventions en matière de santé mentale et de bien-être, de toxicomanie, de traumatisme, de deuil (ou de perte ou de maladie) et de situations de crise ;
- c. intervient directement auprès des individus, des couples, des familles et des groupes sur des questions complexes affectant le fonctionnement des personnes et des familles ainsi que leurs relations, y compris, mais sans s'y limiter, la santé mentale, la toxicomanie, les traumatismes, le deuil (ou la perte ou la maladie), et la situation de crise ; et
- d. demeure orientée par les concepts plus généraux inhérents au travail social, y compris les droits de la personne et la justice sociale.

Contexte de la pratique du travail social clinique

Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s en Nouvelle-Écosse fournissent une gamme de services dans un cadre privé dans le but d'aider les personnes qui utilisent les services à faire face à des problèmes de santé mentale, de toxicomanie, de deuil et de perte, et à se remettre d'expériences traumatisantes. Il est essentiel de reconnaître le rôle historique important que le travail social a joué dans le façonnement des services cliniques, en particulier pour les communautés marginalisées sur le plan économique et racial. Ces normes soulignent la nécessité de s'attaquer aux systèmes et aux pratiques qui oppriment, en mettant l'accent sur la justice réparatrice, la réconciliation et la suppression des préjugés liés à l'intersectionnalité. L'OTSNE s'engage à favoriser les pratiques anti-oppressives, éclairées par les traumatismes, anticoloniaux et

antiracistes dans le domaine du travail social. Cet engagement est essentiel pour contrer l'héritage colonial et raciste de la profession et pour promouvoir une approche plus équitable, inclusive et compatissante du travail social en Nouvelle-Écosse.

L'OTSNE adhère fermement aux principes d'égalité, d'équité et d'« humanitarisme », s'efforçant de créer une société qui prône la justice dans tous les aspects de la vie. Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s sont confrontés à des défis d'ordre éthique dans divers contextes et adaptent continuellement leur pratique afin de répondre efficacement aux besoins individuels et collectifs. L'autonomisation des groupes marginalisés et la promotion de changements systémiques visant à faire respecter les droits de la personne, tant du point de vue local qu'international, demeurent des objectifs fondamentaux de la profession et des T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s.

Le processus de décolonisation du travail social, qui implique de comprendre l'impact du colonialisme, de s'engager dans une pratique autoréflexive, d'aborder les oppressions qui se croisent et d'œuvrer à leur élimination, fait partie intégrante du rôle des T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s. Ces professionnel(le)s contribuent de manière considérable et concrète aux engagements de la profession à tirer les leçons de son passé, à renforcer les partenariats et à préserver la sécurité et le bien-être des communautés. L'OTSNE salue les efforts de ses membres pour définir et observer des normes éthiques et professionnelles pour la pratique du travail social, en veillant à ce que les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s contribuent de manière substantielle à la guérison et à la croissance dans cette région.

Concepts fondamentaux et définitions

Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s offrent des services de travail social qui correspondent aux **concepts fondamentaux** suivants

Champ d'application de la spécialisation en travail social clinique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s disposent de l'expertise nécessaire pour fournir des services dans les domaines de la santé mentale, de la toxicomanie, des traumatismes, du deuil, de la maladie et de l'évaluation des situations de crise. Ces services inscrivent les personnes dans leur contexte social élargi, notamment familial, social, économique et culturel, en mettant l'accent sur la compréhension de la manière dont ces facteurs affectent la santé mentale et le bien-être.

Objectif de la pratique : L'objectif est de favoriser la guérison, d'améliorer le bien-être des personnes et des familles, d'encourager l'autodétermination et de promouvoir les principes de justice sociale.

Contexte de la pratique : Le travail social clinique se situe à la jonction de l'expérience personnelle d'un individu et de son environnement. Cela signifie que l'on part de l'individu et on se tourne ensuite vers sa famille, ses réseaux sociaux, sa communauté et la société dans son ensemble.

Rôles et collaboration : Les T.S. qui exercent leur activité de manière indépendante ou au sein d'une équipe collaborent avec les professionnel(le)s concerné(e)s et les personnes qui ont un impact sur le bien-être de la personne.

Contexte social : Le travail social clinique examine comment les expériences individuelles sont à la fois influencées par l'environnement social et comment ces expériences agissent sur ce dernier, affectant des aspects tels que la santé mentale, la toxicomanie et les traumatismes. Il s'agit de comprendre les facteurs internes et externes de vulnérabilité et de résilience, la dynamique familiale, les réseaux de soutien, les influences culturelles, le statut socio-économique et l'impact de questions sociales plus vastes telles que le revenu, l'emploi et le logement sur les individus et les familles.

Conséquences sociales : Le travail social s'intéresse à la manière dont les problèmes liés à la santé mentale, à la toxicomanie, aux traumatismes, au deuil et aux situations de crise ont une incidence sur la perception de soi, les perspectives d'épanouissement pour la vie, le bien-être de la famille, la sécurité économique, l'emploi et le logement. Il se penche également sur les liens potentiels entre la santé mentale et l'état de santé général.

Définition de la pratique privée : Définie à l'article 2(j) du « Social Workers Act », la « pratique privée » fait référence aux services de travail social fournis par des T.S. autonomes, caractérisés par une responsabilité personnelle, une supervision clinique et administrative indépendante, et une facturation directe des services rendus.

Définir la santé : La constitution de l'Organisation mondiale de la santé définit la santé comme étant plus que simplement l'absence de maladie, c'est-à-dire un état complet de bien-être physique, mental et social. La santé mentale est indispensable aux fonctions cognitives et émotionnelles, aux relations interpersonnelles, à la capacité de gagner sa vie et à la jouissance de la vie dans son ensemble, d'où la nécessité d'accorder une priorité mondiale à sa promotion, à sa protection et à son rétablissement.

Facteurs affectant la santé mentale : La santé mentale peut être affectée défavorablement par une myriade de facteurs, notamment les influences psychologiques, la personnalité et les caractéristiques biologiques, les défis socio-économiques tels que les faibles revenus et une éducation insuffisante, les stress environnementaux tels que les changements sociaux et la discrimination, ainsi que le mode de vie personnel et les problèmes de santé physique. En s'attaquant aux problèmes plus vastes de justice sociale, les T.S. jouent un rôle essentiel dans l'amélioration des conditions liées à la santé mentale.

Terminologie inclusive

Les normes de pratique utilisent les termes suivants.

Les expressions « **toutes les personnes** » et « **les personnes** » comprennent tous les individus, les familles, les groupes et les communautés, indépendamment de leur participation aux services de travail social.

Les expressions « **personne(s) qui utilisent les [ou personne(s) utilisatrice(s) des] services** » désignent les individus (clients, patients, résidents, etc.), les parents et les mandataires spéciaux, les familles, les groupes, les communautés et les populations qui ont accès aux services de travail social ou qui en bénéficient.

Le terme « **famille** » est également élargi au-delà de la définition traditionnelle de la famille (par exemple, les conjoints, les parents, les frères et sœurs, les autres membres de la famille, etc.) pour inclure toute personne qui joue un rôle important dans la vie d'un individu, ce qui peut comprendre une ou plusieurs personnes qui ne sont pas juridiquement liées à l'individu.



Comment utiliser ces normes

Les normes de pratique du travail social clinique jouent de nombreux rôles essentiels, allant de la délimitation des responsabilités professionnelles à la préservation de la sécurité publique, en passant par la valorisation de l'épanouissement professionnel continu. Ces normes décrivent les comportements éthiques attendus, les aptitudes, les connaissances, les compétences et les pratiques nécessaires aux clinicien(ne)s spécialisé(e)s pour offrir des soins sécuritaires et compétents. Elles servent de point de référence pour l'évaluation des performances d'un(e) clinicien(ne) spécialisé(e), avec des objectifs fondamentaux tels que :

- **Définir les attentes professionnelles** : les normes définissent le cadre de responsabilité des T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s pour définir, gérer, évaluer et améliorer leur pratique.
- **Préserver l'intérêt public** : en exigeant une pratique compétente, ces normes visent à protéger les personnes qui reçoivent des services de travail social clinique de la part d'un(e) T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e).
- **Soutenir la croissance professionnelle** : les normes offrent une assise pour l'apprentissage et le perfectionnement continu dans le domaine du travail social clinique spécialisé.
- **Clarifier les pratiques du travail social** : les normes aident à communiquer les objectifs et les méthodes de la profession aux collègues, aux personnes qui utilisent les services et à l'ensemble de la communauté, favorisant ainsi la compréhension et la collaboration.
- **Faire progresser la profession** : Le renforcement de la crédibilité et de la valeur de la profession permet de prôner plus efficacement les changements sociaux qui sont nécessaires.

La prise de décision éthique dans ce cadre nécessite une prise en compte réfléchie de diverses perspectives, y compris celles des personnes qui utilisent les services, de l'environnement de travail et des récits sociétaux. Ce processus implique une introspection sur ses propres valeurs, ses émotions et son positionnement, ainsi qu'une concertation pour faire face aux défis d'ordre éthique et aux influences personnelles sur la prise de décision.

L'OTSNE encourage ses membres à se fier aux normes de pratique des clinicien(e)s spécialisé(e)s et aux lignes directrices qui les accompagnent en cas de questions ou de dilemmes d'ordre éthique. Des ressources telles que l'outil de prise de décision éthique sur le site web de l'OTSNE, ainsi que la sollicitation de conseils auprès d'une personne en situation de supervision et une consultation avec l'OTSNE, sont recommandées pour aider les membres à traiter les enjeux éthiques de manière efficace.



NSCSW

NOVA SCOTIA
COLLEGE OF
SOCIAL WORKERS

Valeurs

Le travail social, quel que soit le domaine, est fondé sur sept valeurs fondamentales qui donnent lieu à des responsabilités éthiques à la fois générales et précises, comme le souligne le code d'éthique de l'OTSNE (2024). Ces valeurs sont les 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



1^{re} Valeur : Respecter la dignité et la valeur de toutes les personnes

Principe directeur 1.1 : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s préservent l'autodétermination et l'autonomie de toutes les personnes, en défendant le droit de chaque personne qui utilise les services à participer à la prise de décision sur la base d'un consentement éclairé, en tenant compte de la capacité individuelle et des droits d'autrui.

Contexte de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s établissent des relations professionnelles avec les personnes utilisatrices des services qui sont confrontées à des défis liés à la santé mentale, à la toxicomanie, aux traumatismes, au deuil, à la perte ou à la maladie, ainsi qu'à des situations de crise. Ils encouragent également, le cas échéant, l'implication des familles dans le processus de soins.

Normes de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s veilleront à défendre la dignité et la valeur de toutes les personnes qui utilisent les services en :

- 1.1.1 écoutant avec respect les personnes qui utilisent les services, leurs familles et leurs proches ;
- 1.1.2 offrant une relation thérapeutique de soutien émotionnel ;
- 1.1.3 valorisant les expériences vécues par les personnes utilisatrices des services confrontées à des problèmes liés à la santé mentale, à la toxicomanie, aux traumatismes, au deuil, à la perte, à la maladie et aux situations de crise, et en reconnaissant l'impact de ces expériences ;
- 1.1.4 tenant compte de l'âge et du contexte culturel de la personne, en étant sensible à la manière dont l'ethnicité, la race, le statut socio-économique et le genre peuvent avoir une influence sur la relation thérapeutique ;
- 1.1.5 travaillant en partenariat avec les personnes concernées et, le cas échéant, leur famille, en garantissant une approche mutuelle dans le processus d'évaluation et de planification de l'intervention clinique ;
- 1.1.6 utilisant un langage inclusif pour combler tout écart d'expérience, de pouvoir et de personnalité entre le T.S. et la personne qui utilise les services ;
- 1.1.7 recueillant et en communiquant des informations d'une manière qui soit respectueuse des expériences, des croyances et des sentiments de la personne utilisatrice des services ;
- 1.1.8 accueillant et en valorisant le retour d'information de la part des personnes concernées et, le cas échéant, de leur famille ;
- 1.1.9 encourageant la participation active à la prise de décision à tous les niveaux d'interaction, et en privilégiant l'importance de l'autodétermination ;
- 1.1.10 adaptant les approches pour répondre aux besoins et aux seuils de compréhension des différents groupes d'âge, y compris les enfants, les jeunes, les adultes et les personnes âgées ;
- 1.1.11 reconnaissant et en accueillant les diverses expériences et perspectives de toutes les personnes lorsqu'elles travaillent avec des familles et des groupes.

Principe directeur 1.2 : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s intègrent le concept de guérison dans leur pratique, en soulignant l'importance du libre choix et de l'autodétermination dans les limites des obligations législatives et du devoir de diligence.

Contexte de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s sont résolus à favoriser une approche orientée vers la guérison, notamment en intégrant les principes d'espoir, de dignité, d'autodétermination et de responsabilité dans leur pratique. Cela implique de soutenir les personnes utilisatrices des services dans leur cheminement vers la guérison, de les habiliter à faire des choix et à définir leur cheminement vers le bien-être, tout en adhérant aux normes juridiques et aux responsabilités en matière d'éthique.

Normes de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s doivent faire preuve d'un véritable engagement envers la guérison, notamment en :

- 1.2.1 aidant les personnes qui utilisent les services à assumer la responsabilité de leur guérison et de leur bien-être en les aidant à formuler leurs objectifs et leurs attentes, indépendamment de leur situation juridique (par exemple, la participation volontaire ou involontaire à un traitement) ;
- 1.2.2 collaborant avec les personnes utilisatrices des services afin de mettre à profit leurs expériences, leur expertise et leurs forces à tous les stades de la démarche, en accordant une attention particulière aux individus confrontés à des problèmes liés à la santé mentale et au bien-être, à la toxicomanie, aux traumatismes, au deuil, à la perte, à la maladie et à des situations de crise.

De plus, dans les cas où un service est requis contre le gré de la personne concernée, les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s doivent :

- 1.2.3 préconiser la réduction de la coercition, de l'isolement et de la contention, en veillant à ce que les droits et la dignité des personnes concernées figurent au premier plan des décisions prises en matière de soins.



2^e Valeur : Promouvoir la justice sociale

Principe directeur 2.1 : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s abordent les enjeux de justice sociale qui touchent les personnes confrontées à des problèmes liés à la santé mentale et au bien-être, à la toxicomanie, aux traumatismes, au deuil, à la perte ou à la maladie, et aux situations de crise.

Contexte de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s jouent un rôle essentiel dans la promotion et le suivi des questions plus vastes en matière de justice sociale qui touchent à la vie des personnes utilisatrices des services. Cela nécessite de prendre des mesures proactives pour garantir un accès équitable aux ressources, de lutter contre la stigmatisation et la discrimination et de promouvoir l'inclusion des personnes utilisant les services dans les processus de prise de décision.

Normes de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s doivent faire preuve d'un engagement envers la justice sociale en :

- 2.1.1 reconnaissant la complexité de l'expérience humaine en intégrant une approche holistique biopsychosociale et spirituelle dans les évaluations et les interventions, allant au-delà de la simple attention portée à la maladie, au diagnostic et au traitement ;
- 2.1.2 s'opposant activement à la stigmatisation et à la discrimination observées dans la pratique, en favorisant un climat de respect et de dignité ;
- 2.1.3 facilitant l'accès aux traitements et aux services de soutien requis, en veillant à ce que les personnes concernées puissent bénéficier des soins dont elles ont besoin ;
- 2.1.4 encourageant le droit des personnes utilisatrices des services à participer aux processus de prise de décision et à choisir les services qu'elles veulent recevoir ;
- 2.2.5 plaidant pour que les organisations soient équitables, accessibles et attentives aux besoins et aux objectifs des personnes vivant des problèmes liés à la santé mentale et au bien-être, à la toxicomanie, aux traumatismes, au deuil, à la perte, à la maladie et aux situations de crise ;
- 2.2.6 veillant à ce que tous les droits civils et humains des personnes utilisatrices des services soient reconnus et protégés dans son domaine d'activité.

Principe directeur 2.2 : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s offrent des services culturellement adaptés et sont conscient(e)s des facteurs d'intersectionnalité qui agissent sur les personnes utilisatrices des services issues de cultures différentes.

Contexte de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s devraient avoir une compréhension approfondie de la façon dont la culture et la race influencent le comportement humain et la dynamique sociale, et intégrer ces connaissances à leurs pratiques. Cela nécessite un apprentissage continu des différentes conceptions culturelles de la santé mentale, la reconnaissance et la remise en question de ses propres préjugés, et l'utilisation active de pratiques adaptées à la culture. L'objectif est de favoriser un environnement dans lequel toutes les personnes qui utilisent les services se sentent comprises, respectées et soutenues, ce qui facilite leur autonomisation et leur bien-être.

Normes de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s doivent posséder une compréhension approfondie de la manière dont la maladie mentale et la santé psychique sont perçues dans les contextes culturels des personnes utilisatrices des services en :

- 2.2.1 évaluant comment les personnes qui utilisent les services se situent et acceptent les concepts de maladie mentale et de santé psychique tels qu'ils sont interprétés dans leur propre culture et dans d'autres cultures ;
- 2.2.2 décelant les conflits potentiels qui peuvent exister entre les croyances et les pratiques culturelles de la personne concernée en matière de santé mentale et celles qui prévalent dans les pratiques de santé mentale au Canada, y compris les stratégies permettant d'aborder et de réconcilier ces disparités ;
- 2.2.3 consultant des interprètes ou des conseillers culturels (des chef(fe)s spirituel(le)s, des aîné(e)s, des gardien(ne)s du savoir, etc.) ;
- 2.2.4 offrant des services culturellement adaptés afin de soutenir efficacement les individus, ce qui peut impliquer une collaboration avec des services de santé mentale spécialisés et centrés sur la culture, ou l'orientation vers ces services.

Principe directeur 2.3 : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s transforment les connaissances en pratiques efficaces, avec un engagement délibéré en faveur de l'action sociale.

Contexte de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s sont appelés non seulement à répondre aux besoins personnels et psychologiques, mais aussi à remettre en question les obstacles structurels qui compromettent l'équité et freinent l'accès aux ressources. Cette approche exige d'aborder de manière critique les dimensions sociales, politiques et culturelles qui influencent la santé mentale et le bien-être, et de s'engager dans une action sociale qui va de pair avec le souci de la profession pour les droits de la personne.

Normes de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s doivent s'engager dans des activités d'action sociale, comme en témoignent les éléments suivants :

- 2.3.1 l'examen des contextes sociaux, politiques et culturels qui nécessitent une action sociale ;
- 2.3.2 la reconnaissance de l'impact de ces facteurs sur la santé mentale et le bien-être ;
- 2.3.3 la participation active à des activités de concertation avec les individus et les groupes communautaires, en favorisant une approche collaborative afin d'identifier les besoins et de planifier les interventions ;
- 2.3.4 la prise de mesures concrètes pour traiter les problèmes particuliers qui nuisent à la santé mentale et au bien-être, en tirant parti de leurs compétences et des ressources professionnelles pour amorcer le changement ;
- 2.3.5 le soutien et le renforcement des efforts de sensibilisation et d'éducation menés par les groupes communautaires visant à lutter contre la stigmatisation et la discrimination à l'égard des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale ;
- 2.3.6 la facilitation des relations entre les personnes qui utilisent les services et les groupes de défense des droits afin de renforcer les possibilités d'action collective, adaptées aux besoins et aux intérêts exprimés par les personnes desservies.

En fonction des besoins des personnes qui utilisent les services,

- 2.3.7 la diffusion d'informations sur les voies politiques et juridiques permettant de mener une action sociale, en veillant à ce que les personnes soient informées de leurs droits et de leurs options.

Principe directeur 2.4 : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s défendent et accompagnent les personnes utilisatrices des services en ce qui a trait aux questions liées à leurs droits et à leur accès aux ressources nécessaires.

Contexte de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s sont conscients de l'importance cruciale d'accompagner et de parler avec les personnes desservies, en particulier lorsqu'il s'agit de naviguer dans les systèmes qui peuvent avoir un impact sur leurs droits et leur accès aux ressources. Ce soutien s'appuie sur une compréhension approfondie des facteurs sociaux, économiques et politiques qui affectent la vie des individus. Ce processus implique non seulement de répondre aux besoins immédiats, mais aussi d'œuvrer en faveur d'un changement systémique afin de supprimer les obstacles et les injustices.

Normes de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s doivent se faire les défenseurs des personnes utilisatrices des services afin qu'elles puissent accéder aux ressources nécessaires en :

- 2.4.1 déterminant la nécessité d'une prise de position en identifiant les droits ou les problèmes précis qui requièrent une attention particulière, sur la base d'une évaluation approfondie de la situation de la personne ;
- 2.4.2 examinant et en proposant une série de mesures envisageables pour répondre aux besoins constatés, en aidant la personne à choisir celle(s) qui lui convient le mieux ;
- 2.4.3 veillant à ce que les processus décisionnels de l'équipe d'intervention, à toutes les étapes, respectent et tiennent compte des besoins et des souhaits des personnes concernées et, le cas échéant, de ceux de leur famille ;
- 2.4.4 encourageant et en facilitant l'autonomie sociale par une aide à la préparation, la mise à disposition de ressources pertinentes et la formulation de commentaires afin d'améliorer les résultats ;
- 2.4.5 mettant en relation les personnes et les membres de leur famille avec des groupes de soutien et de défense d'intérêts appropriés, qui constituent une ressource précieuse ;
- 2.4.6 remettant en question les organismes ou les systèmes de prestation de services qui sont discriminatoires ou qui privent les personnes de leur autonomie, en prônant des changements qui favorisent l'autonomisation et le bien-être des personnes qui utilisent les services et, le cas échéant, de leur famille, confrontées à des problèmes liés à la santé mentale, à la toxicomanie, à un traumatisme, au deuil ou à la perte ou à la maladie et à des situations de crise ;
- 2.4.7 utilisant des compétences en communication de haut calibre et en faisant preuve de courage pour veiller à ce que les intérêts supérieurs de la personne soient efficacement défendus dans tous les efforts de défense des droits ;
- 2.4.8 évaluant l'efficacité des mesures prises pour défendre les intérêts des personnes et en apportant les ajustements nécessaires pour atteindre les résultats souhaités ;
- 2.4.9 défendant les intérêts des personnes dans des contextes spécialisés complexes, tels que les dispositions médico-légales de la législation sur la santé mentale, en veillant à ce que les droits et les besoins des personnes soient adéquatement représentés et appuyés.



4^e Valeur : Valoriser les relations humaines

Principe directeur 4.1 : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s reconnaissent l'importance primordiale des relations humaines et s'appuient sur des théories du comportement humain qui situent les personnes dans leur contexte social, en veillant à ce que le bien-être d'autrui soit au cœur de tous les domaines de la pratique.

Contexte de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s savent qu'une approche globale des soins doit prendre en compte tous les aspects de la vie de la personne utilisatrice des services, y compris les facettes biologiques, psychologiques, sociales et spirituelles. En inscrivant la personne dans son contexte plus large, les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s peuvent mieux aborder l'interaction complexe des facteurs qui affectent le bien-être de la personne. Cette approche holistique permet non seulement de reconnaître les forces et les difficultés existantes de la personne qui utilise les services, mais aussi de favoriser une relation thérapeutique collaborative qui est essentielle à une pratique efficace. Grâce à cette relation, les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s peuvent aider les personnes concernées à réaliser des changements, à surmonter des défis et à progresser vers la guérison.

Normes de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s doivent s'engager à offrir des **services holistiques** et à prendre en compte tous les aspects de la vie de la personne utilisatrice des services en :

- 4.1.1 s'engageant pleinement auprès des personnes qui utilisent les services afin de comprendre leur perspective sur les difficultés qu'elles rencontrent et leurs forces, en tenant compte de leurs besoins physiques, émotionnels, intellectuels, spirituels et culturels ;
- 4.1.2 effectuant des évaluations supplémentaires dans des domaines cliniques distincts et connexes, au besoin, et en suivant une formation d'appoint pour parfaire leur compétence. Avant de procéder à ces évaluations, les clinicien(ne)s doivent effectuer un autoexamen afin de confirmer leur état de préparation (voir les lignes directrices). Ces évaluations peuvent englober des pratiques de travail social ou interdisciplinaires, notamment la mesure des résultats, l'évaluation des troubles psychiatriques et des capacités professionnelles, la prise en compte des questions liées à l'âge, les évaluations médico-légales ou la mise en œuvre de calendriers d'évaluation standardisés qui exigent une analyse minutieuse des données ;
- 4.1.3 identifiant et en évaluant de manière proactive les indicateurs permettant d'atténuer les risques de préjudice pour la personne utilisatrice des services ou d'autres personnes. Cela comprend l'évaluation des risques liés à l'automutilation, à la vulnérabilité face à la violence conjugale, à d'autres préoccupations en matière de sécurité au sein du foyer et de l'environnement de vie, telles que la sécurité des enfants, et l'évaluation de la probabilité que la personne utilisatrice des services cause un préjudice aux autres ;
- 4.1.4 établissant ou en vérifiant l'état de santé mentale probable et en analysant l'importance et la priorité des facteurs influençant la condition de la personne concernée. En l'absence de diagnostic formel, en employant des cadres tels que le DSM-5 pour formuler une évaluation préliminaire et discuter des facteurs importants ayant un impact sur la condition de la personne concernée ;

- 4.1.5 intégrant la théorie et les connaissances professionnelles aux données recueillies afin de constituer un récit complet qui fait le lien entre l'état fonctionnel de la personne et ses forces et ses difficultés telles qu'elles ont été mises en évidence dans son contexte social ;
- 4.1.6 collaborant avec la personne utilisatrice des services afin de parvenir à un accord et à une compréhension qui se rejoignent concernant les résultats de l'évaluation, afin de déterminer et de mettre en œuvre les interventions appropriées dans le cadre de la planification des interventions ou des services, en intégrant des objectifs mesurables convenus par les deux parties ;
- 4.1.7 réexaminant de façon ponctuelle les résultats de l'évaluation et le programme d'intervention ou des services avec la personne concernée, afin de maintenir l'accent sur la reconnaissance mutuelle des défis et des points forts, et d'assurer des soins adaptés et attentifs tout au long du processus de prestation des services.

Lorsque cela est pertinent :

- 4.1.8 en colligeant des données provenant de diverses sources afin de bien comprendre les défis et les forces des personnes qui utilisent les services dans leurs situations particulières ;
- 4.1.9 en évaluant le niveau de fonctionnement clinique en tant que partie intégrante d'un service d'évaluation global, en utilisant des outils d'évaluation bien précis pour mieux comprendre les aspects particuliers des enjeux et des forces propres aux personnes qui utilisent les services.

Principe directeur 4.2 : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s s'efforcent d'entretenir une relation de travail avec les personnes utilisatrices des services qui repose sur le respect et la reconnaissance de la spécificité de chacune de ces personnes. Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s veillent à ce que leur service offert aux autres prime sur leur intérêt personnel.

Contexte de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s s'engagent à établir et à maintenir des relations thérapeutiques qui respectent l'individualité et la dignité de chaque personne qui utilise les services. Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s comprennent l'importance du respect mutuel et la nature réciproque des relations thérapeutiques. Cet engagement passe par un apprentissage continu, une application des connaissances fondées sur la recherche aux thérapies et aux interventions, et le maintien d'une démarche éthique qui place le bien-être des personnes qui utilisent les services au premier plan de toutes les activités professionnelles.

Normes de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s instaurent et maintiennent des relations thérapeutiques en :

- 4.2.1 identifiant et en utilisant les études actuelles pour appuyer la sélection et l'application d'interventions thérapeutiques biopsychosociales et spirituelles ;
- 4.2.2 établissant avec les personnes utilisatrices des services une relation thérapeutique qui est marquée par l'empathie, la confiance et le respect, en reconnaissant que cette relation forme la base d'une intervention efficace ;
- 4.2.3 concluant avec les personnes utilisatrices des services une entente claire qui décrit les motifs de l'intervention, en favorisant la transparence et la compréhension mutuelle à l'égard des objectifs et du cheminement de la thérapie ;

- 4.2.4 offrant aux personnes qui utilisent les services des informations complètes sur l'objectif, la nature, les risques éventuels et les résultats attendus de l'intervention proposée, en veillant à obtenir leur consentement éclairé ;
- 4.2.5 travaillant dans un cadre qui s'appuie sur des pratiques fondées sur des preuves, en adaptant les plans de thérapie et d'intervention en fonction de l'évolution des besoins et des progrès des personnes qui utilisent les services ;
- 4.2.6 surveillant et en évaluant de façon continue l'intervention, en impliquant la famille et les proches de la personne concernée, le cas échéant et avec son consentement, afin de mesurer l'efficacité des mesures prises et d'apporter les ajustements nécessaires ;
- 4.2.7 veillant à offrir des possibilités de perfectionnement professionnel formel et informel, y compris des formations avancées et spécialisées en matière d'interventions thérapeutiques, afin d'améliorer les compétences et de maintenir les meilleures pratiques dans le domaine du travail social clinique.



5^e Valeur : Préserver l'intégrité dans la pratique professionnelle

Principe directeur 5.1 : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s établissent la confiance grâce à l'honnêteté, la fiabilité, l'impartialité et la diligence dans le cadre de leurs activités professionnelles.

Contexte de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s font partie intégrante tant de l'environnement thérapeutique que des activités organisationnelles, ce qui exige un équilibre entre le professionnalisme dans la prestation des services et les fonctions administratives. Leur pratique repose sur une compréhension approfondie de leur domaine professionnel, le respect rigoureux des normes éthiques et une collaboration efficace au sein d'une équipe multidisciplinaire.

Normes de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s devront gérer efficacement leurs responsabilités professionnelles en :

- 5.1.1 acquérant une compréhension approfondie des tâches professionnelles et administratives associées à leur pratique ;
- 5.1.2 approfondissant leur compréhension du rôle joué par le travail social clinique au sein de leur organisation et en communiquant de manière efficace ce savoir aux personnes qui utilisent les services et à leurs collègues, en veillant à ce que les documents promotionnels reflètent fidèlement cette compréhension ;
- 5.1.3 s'abstenant d'offrir des services dans des domaines spécialisés avant d'avoir procédé à une auto-évaluation de leurs compétences dans ces domaines, conformément aux lignes directrices établies ;
- 5.1.4 faisant preuve de respect et de collaboration envers les autres disciplines professionnelles dans la prestation des services ;
- 5.1.5 respectant les normes de l'OTSNE ainsi que les exigences de l'agence ou du programme en matière de tenue de dossiers, de collecte de données et d'utilisation responsable des ressources.

Dans les situations où les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s sont employé(e)s par une agence ou une organisation :

- 5.1.6 en reconnaissant et en s'adaptant à la structure de gestion de leur agence ou du programme, y compris en ayant une bonne compréhension des responsabilités professionnelles et administratives ;
- 5.1.7 en suivant les protocoles organisationnels ou ceux qui sont propres au programme en ce qui concerne la bonne exécution des tâches administratives et professionnelles ;
- 5.1.8 en mettant en œuvre des pratiques de gestion efficaces afin d'assurer la prestation de services cliniques de qualité.

Principe directeur 5.2 : Lorsque les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s occupent un poste de direction ou de supervision, elles (et ils) fournissent et supervisent des services de travail social clinique de façon intègre, respectueuse et responsable.

Contexte de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s s’engagent à établir et à encadrer des politiques et des procédures organisationnelles qui font en sorte que la prestation des services respecte les principes de respect, d’inclusion et de participation active de toutes les personnes qui utilisent les services. Cet engagement est essentiel pour favoriser un environnement inclusif où la dignité et la valeur de chaque personne concernée et de chaque membre du personnel sont reconnues et respectées.

Norme de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s doivent s’assurer que la prestation des services est conforme aux principes de respect, d’inclusion et de participation active de toutes les personnes utilisatrices des services en :

- 5.2.1 élaborant, en révisant et surveillant les politiques et procédures organisationnelles afin que les services soient conformes aux principes de respect et d’inclusion de toutes les personnes et de leurs proches qui reçoivent des services de l’agence ;
- 5.2.2 établissant des cadres formels et informels qui permettent aux personnes qui reçoivent des services et, le cas échéant, à leur famille, de participer à la planification, à la prestation et à l’évaluation des services fournis ;
- 5.2.3 entretenant des relations enrichissantes sur le plan professionnel entre tous les membres du personnel dans le cadre de la pratique, en favorisant une culture de respect mutuel et de collaboration ;
- 5.2.4 favorisant une atmosphère de compréhension et de collaboration entre les différentes disciplines impliquées dans la structure organisationnelle, en soulignant l’importance de respecter et de valoriser les contributions et les domaines de compétence propres à chaque discipline ;
- 5.2.5 mettant en œuvre des pratiques de gestion qui reflètent les valeurs et la philosophie du travail social, en veillant à ce que ces convictions fondamentales soient parfaitement intégrées dans la structure organisationnelle qui sous-tend la prestation des services ;
- 5.2.6 assurant la gestion et l’encadrement des membres du personnel d’une manière respectueuse, compatissante et conforme aux valeurs du travail social, en favorisant un environnement où la pratique éthique et l’épanouissement professionnel sont prioritaires.

Principe directeur 5.3 : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s collaborent avec les autres et mettent leurs connaissances, leurs compétences et leurs valeurs à profit dans les services et les programmes cliniques lorsqu’elles (et ils) offrent des services dans d’autres contextes que leur pratique privée.

Contexte de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s prolongent leurs services au-delà de leur pratique pour englober des rôles au sein d’unités de prestation de services et d’équipes multidisciplinaires. Cette approche collaborative enrichit non seulement la qualité des soins offerts aux personnes utilisatrices des services, mais favorise également un environnement professionnel où le respect, l’inclusion et la participation active sont des valeurs primordiales. Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s, en fonction de leur formation et de leur éthique professionnelle, jouent un rôle central en établissant des ponts entre diverses expertises et perspectives, contribuant ainsi de manière considérable au bien-être holistique des personnes desservies.

Normes de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s maintiendront des relations de collaboration respectueuses avec les autres disciplines en :

- 5.3.1 approfondissant leur compréhension de la portée globale du travail social clinique, notamment les compétences, les connaissances et les fondements éthiques essentiels à la prestation efficace de services cliniques ;
- 5.3.2 articulant clairement les objectifs, les rôles et les activités propres au travail social clinique au sein de leur organisation et dans le cadre de relations de collaboration avec d'autres disciplines ou d'autres praticien(ne)s ;
- 5.3.3 veillant à conserver une perspective équilibrée dans les contextes interdisciplinaires en se familiarisant avec les connaissances fondamentales, les valeurs et les méthodologies de pratiques propres aux autres disciplines de la santé mentale en relation avec le travail social clinique ;
- 5.3.4 contribuant à une culture de respect mutuel et d'objectifs communs dans la prestation des services en soutenant les initiatives et les contributions d'autres professionnel(le)s de la santé mentale.

Principe directeur 5.4 : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s offrent des services holistiques qui abordent avec compétence la santé mentale et le bien-être, la toxicomanie, les traumatismes, le deuil, la perte, la maladie et les situations de crise grâce à une gamme complète de services.

Contexte de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s jouent un rôle essentiel dans l'intégration d'un large éventail de services visant à traiter des problèmes complexes liés à la santé mentale, à la toxicomanie, aux traumatismes et à d'autres défis importants rencontrés dans la vie. En prônant une compréhension globale du champ d'application du travail social clinique, ces professionnel(le)s soulignent le rôle crucial que joue ce domaine dans l'élaboration d'approches multidimensionnelles en matière de soins. Cette posture met non seulement en évidence les contributions uniques du travail social clinique, mais favorise également la collaboration interdisciplinaire, ce qui enrichit l'effort collectif visant à aider les individus à progresser vers la guérison et la résilience.

Normes de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s devront mettre en œuvre un ensemble de compétences polyvalentes, notamment en matière de résolution de problèmes, d'éducation et de résolution de conflits, en :

- 5.4.1 favorisant la bonne compréhension de la portée des services de travail social clinique ;
- 5.4.2 améliorant la collaboration interdisciplinaire avec d'autres champs de compétence, organismes et professionnel(le)s exerçant en pratique privée.



6^e Valeur : Préserver la vie privée et la confidentialité

Principe directeur 6.1 : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s défendent les intérêts des personnes utilisatrices des services et du public en préservant la confiance qui caractérise la relation confidentielle qui s'établit avec les prestataires de services.

Contexte de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s sont investis de la responsabilité de traiter des informations de nature confidentielle qui sont essentielles à la relation thérapeutique. Il est primordial de protéger la confidentialité non seulement pour conserver la confiance des personnes qui reçoivent des services, mais aussi pour préserver l'intégrité de la profession du travail social clinique. Cet engagement s'étend à toutes les formes de communication et à la tenue des dossiers.

Normes de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s doivent respecter la confidentialité et protéger la vie privée des personnes qui ont recours à leurs services en :

- 6.1.1 traitant toutes les informations obtenues dans le cadre de la relation clinique comme étant confidentielles et en les utilisant uniquement à des fins professionnelles ;
- 6.1.2 veillant avec diligence à ce que les interventions professionnelles et les informations concernant les personnes qui utilisent les services soient documentées de manière impartiale, précise et en tenant compte de la possibilité que ces dossiers soient consultés par la personne concernée ou divulgués dans le cadre d'une procédure judiciaire ;
- 6.1.3. veillant à ce que les personnes utilisatrices des services aient un accès raisonnable à leurs dossiers officiels en matière de travail social, conformément à la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP).

Principe directeur 6.2 : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s respectent le droit des personnes qui utilisent les services de décider comment les informations qui les concernent sont partagées et demandent leur accord avant de partager ces informations avec d'autres personnes.

Contexte pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s veillent à respecter l'autonomie des personnes qui utilisent les services pour décider du partage de leurs renseignements avec d'autres personnes, ainsi que du moment et de la manière qui conviennent. La bonne gestion éthique de ces renseignements est essentielle pour préserver l'intégrité de la relation thérapeutique et le professionnalisme des T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s.

Normes de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s obtiendront le consentement éclairé d'une personne avant de partager ses renseignements avec des tiers en :

- 6.2.1 informant la personne qui utilise les services de la confidentialité de la relation thérapeutique et de la confidentialité de son dossier ;
- 6.2.2 informant la personne utilisatrice des services de la nature de toute demande d'accès à son dossier émanant de tiers et des limites de toute divulgation ;
- 6.2.3 obtenant le consentement écrit de la personne qui utilise les services avant de divulguer toute information, sauf si la loi ou une ordonnance du tribunal l'exige ;

- 6.2.4 faisant preuve de prudence afin de protéger la confidentialité d'autrui en accordant aux personnes utilisatrices des services accès à leur dossier, ce qui peut nécessiter le caviardage des informations relatives à des tiers dans le dossier, si nécessaire ;
- 6.2.5 prenant les précautions appropriées afin de protéger la confidentialité des personnes utilisatrices des services en cas de cessation d'activité, d'incapacité ou de décès des T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s impliqué(e)s.

Principe directeur 6.3 : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s sont rigoureux quant à la tenue d'un dossier unique répertoriant les interventions et avis professionnels.

Contexte de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s sont tenus de conserver une documentation qui reflète fidèlement les services fournis. Cela passe par des pratiques de rédaction ou d'enregistrement électronique systématiques, claires et exhaustives qui préservent l'intégrité et la confidentialité des informations détenues sur les personnes utilisatrices des services, tout en adhérant aux normes professionnelles et aux responsabilités éthiques. Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s prennent des précautions pour veiller à la confidentialité et au respect de la vie privée dans le cadre de la prestation de services sociaux cliniques par voie électronique.

Normes de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s doivent tenir des dossiers précis et complets sur leurs interactions avec les personnes qui utilisent leurs services en :

- 6.3.1. s'assurant que les notes d'évolution, les rapports et les résumés des interactions avec les personnes qui utilisent les services sont régulièrement consignés dans le dossier de ces dernières. Ces dossiers doivent être conformes aux lignes directrices de l'OTSNE, de manière à garantir que les pratiques de documentation répondent à la fois aux exigences en matière de responsabilité et de confidentialité ;
- 6.3.2 veillant à ce que les interventions professionnelles et les informations concernant les personnes utilisatrices des services soient consignées de manière impartiale et précise, en reconnaissant que ces dossiers peuvent être consultés par les personnes concernées ou devoir être divulgués dans le cadre d'actions judiciaires.



7^e Valeur : Fournir des services professionnels compétents attentifs à la culture

Principe directeur 7.1 : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s veillent à ce que les interventions soient adaptées à la situation particulière de la personne qui reçoit les services et soient axées sur les besoins de celle-ci.

Contexte de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s reconnaissent que bien comprendre le contexte dans lequel évolue une personne qui utilise leurs services nécessite une évaluation complète de son environnement, de son histoire personnelle, de sa culture et de ses pratiques spirituelles, de ses défis actuels et de ses forces. Cette vision globale facilite l'élaboration d'interventions ou de programmes de services qui sont non seulement pertinents et efficaces, mais aussi respectueux de l'autonomie et des préférences de la personne. Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s collaborent étroitement avec la personne qui utilise les services, ainsi qu'avec son réseau de soutien et les autres professionnel(le)s impliqué(e)s dans ses soins, afin de créer un cadre cohérent et favorable visant à obtenir les meilleurs résultats possibles pour la personne.

Normes de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s doivent proposer des interventions cohérentes, constructives et adaptées à la culture, qui tiennent compte du contexte de la situation, en :

- 7.1.1 réalisant une évaluation complète de la situation de la personne qui utilise les services, en consultant d'autres personnes si cela est nécessaire, et en s'assurant que le consentement et les préférences de la personne qui utilise les services orientent ces consultations ;
- 7.1.2 élaborant un programme d'intervention ou de services exhaustif qui répond à la fois aux objectifs à court et à long terme, en définissant les services et les appuis qui faciliteront la réalisation de ces objectifs, en s'assurant que le consentement et les préférences de la personne qui utilise les services orientent la planification ;
- 7.1.3 mettant en œuvre le programme d'intervention ou de services, en veillant à ce qu'il soit exécuté de manière efficace et conformément aux objectifs convenus.

Le cas échéant,

- 7.1.4 en consultant la famille de la personne, ses proches, les membres de l'équipe de soutien et les autres prestataires de services afin d'améliorer la mise en œuvre du programme de services.

Principe directeur 7.2 : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s s'engagent à adopter une approche holistique et intégrée de la santé mentale et du bien-être, en reconnaissant le rôle crucial de pouvoir compter sur un vaste réseau de soutien.

Contexte de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s sont conscient(e)s que les défis auxquels font face les personnes utilisatrices des services qui vivent des problèmes de santé mentale ne peuvent être abordés de manière isolée. Leur bien-être est intimement lié à divers facteurs, notamment un logement stable, la sécurité financière, un emploi valorisant et des services de santé fiables. Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s s'efforcent d'élargir leur champ

d'action au-delà des limites des services traditionnels de santé mentale, en établissant des liens avec un réseau diversifié de domaines et de services au sein de la communauté.

Normes de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s doivent maintenir une approche interdisciplinaire et collaborative en matière de services en :

- 7.2.1 collaborant avec d'autres professionnel(le)s de tous les domaines liés à la santé mentale et au bien-être de la personne, notamment, et entre autres, dans les domaines du logement, de la sécurité financière, de l'emploi et des soins de santé ;
- 7.2.2 acquérant et en conservant une connaissance pratique des services qui sont pertinents au sein de la communauté, en se tenant au courant des offres de services et en maintenant des liens formels et informels avec ces secteurs ;
- 7.2.3 fournissant de manière proactive des informations au sujet de l'organisation à laquelle appartiennent les T.S. à d'autres unités de services et en favorisant une liaison efficace entre l'organisation et un large éventail de services communautaires ;
- 7.2.4 appuyant de manière active et en améliorant les réseaux de communication et la coopération entre toutes les parties prenantes impliquées dans les services communautaires destinés aux personnes aux prises avec des troubles de santé mentale, à leur famille et à leurs proches. Cela comprend la facilitation des voies de communication qui permettent une coordination et une collaboration harmonieuses entre les services ;
- 7.2.5 participant à des tribunes, des réunions ou des ateliers visant à favoriser une approche collective pour mieux répondre aux besoins des personnes confrontées à des problèmes de santé mentale et à leurs réseaux de soutien.

Principe directeur 7.3 : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s interviennent aux points de jonction critiques entre la santé mentale et d'autres services sociaux et humains, ce qui permet d'assurer une approche holistique et intégrée des soins et la prise en compte des déterminants sociaux structurels de la santé.

Contexte de pratique : La pratique du travail social clinique au carrefour de la santé mentale et d'autres services sociaux et humains nécessite une compréhension approfondie de la manière dont divers systèmes interagissent et influencent le bien-être des personnes qui utilisent ces services. Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s savent que la santé mentale ne peut être regardée de manière isolée, mais qu'elle est fortement influencée par un ensemble de facteurs sociaux et environnementaux. Dans ce contexte, les praticien(ne)s doivent s'y retrouver dans un paysage complexe de services, prôner l'intégration des services et s'assurer que les personnes utilisatrices des services aux prises avec des enjeux de santé mentale reçoivent le soutien dont elles ont besoin pour aborder non seulement leur santé mentale, mais aussi les défis plus larges auxquels elles font face. Cette approche exige un apprentissage continu, de la flexibilité et un engagement envers la collaboration intersectorielle.

Normes de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s doivent adopter une approche holistique et intégrée des soins et tenir compte des déterminants sociaux structurels de la santé en :

- 7.3.1 facilitant l'intégration des soins et du soutien aux personnes utilisatrices des services vivant des problèmes de santé mentale ;

- 7.3.2 aidant les personnes utilisatrices des services à bien comprendre leur situation grâce à l'analyse et à la discussion portant sur la relation complexe entre leur santé mentale et les questions sociales et humaines connexes ;
- 7.3.3 offrant des services de consultation et de liaison à d'autres professionnel(le)s issus de divers secteurs, en soulignant l'importance des aspects liés à la santé mentale dans leurs pratiques et la prestation de services ;
- 7.3.4 informant et en sensibilisant les prestataires de services et les décideurs politiques dans le domaine des services sociaux et humains aux besoins particuliers des personnes confrontées à des problèmes de santé mentale, en plaidant pour un accès et des aménagements appropriés au sein de ces services ;
- 7.3.5 préconisant et en favorisant une approche inclusive de la prestation de services ;
- 7.3.6 collaborant avec d'autres pour traiter et résoudre les problèmes rencontrés par les personnes concernées lorsqu'elles accèdent aux services nécessaires, en travaillant à la fois avec ces personnes et d'autres professionnel(le)s pour surmonter les obstacles ;
- 7.3.7 élaborant et en mettant en œuvre des politiques et des protocoles qui facilitent la prestation efficace de services à l'intersection de la santé mentale et d'autres services sociaux et humains, dans le but de simplifier l'accès et d'améliorer les résultats pour les personnes dans le besoin.

Principe directeur 7.4 : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s s'engagent dans une démarche d'apprentissage et de perfectionnement professionnel grâce à une formation continue, des activités favorisant l'avancement et une supervision réflexive.

Contexte de pratique : L'engagement envers l'apprentissage continu et la pratique réflexive permet aux T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s de demeurer à l'avant-garde des pratiques changeantes en matière de soins, offrant ainsi les interventions les plus efficaces et les mieux fondées aux personnes desservies. Cela nécessite un environnement où les professionnel(le)s sont encouragé(e)s à réfléchir de manière critique à leur pratique, à s'engager dans la recherche contemporaine et à solliciter activement des occasions de parfaire leurs compétences. Grâce à ce processus, les praticien(ne)s peuvent définir leurs points forts et les aspects à améliorer, contribuant ainsi à un cycle d'apprentissage perpétuel et à l'amélioration de la prestation des services.

Normes de pratique : Les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s feront preuve d'un engagement envers l'apprentissage continu en :

- 7.4.1 adoptant une attitude critique et réfléchie à l'égard de la pratique du travail social clinique, dans le but de préserver la pertinence et l'efficacité de leurs connaissances et de leurs compétences ;
- 7.4.2 identifiant leurs forces personnelles en matière de perfectionnement des compétences et d'acquisition de connaissances, en reconnaissant et en s'appuyant sur ces atouts pour améliorer leur pratique ;
- 7.4.3 reconnaissant les domaines dans lesquels les T.S. clinicien(ne)s spécialisé(e)s peuvent progresser sur le plan des connaissances et des compétences, en se fixant des objectifs de perfectionnement professionnel continu ;

- 7.4.4 reconnaissant et en analysant les problèmes récurrents et les réalisations dans le cadre des services ou des programmes fournis, en utilisant ces informations pour éclairer la pratique dans le futur ;
- 7.4.5 s'engageant dans la documentation de recherche pour explorer les domaines d'activité professionnelle clés, en intégrant les pratiques fondées sur des preuves dans le travail quotidien ;
- 7.4.6 partageant des réflexions critiques sur les expériences pratiques dans le contexte de la supervision professionnelle et par le biais de discussions avec des collègues, en favorisant une culture d'apprentissage et d'amélioration.