



# Notes sur la pratique:

## Violations des limites

**Pamela Blake, M.Serv.Soc., TSI, directrice, pratique et formation professionnelles**

La rubrique Notes sur la pratique se veut être un outil éducatif visant à aider les travailleurs sociaux, les techniciens en travail social, les employeurs et les membres du public de l'Ontario à mieux comprendre les questions que doit le plus souvent traiter le comité des plaintes et qui peuvent toucher l'exercice quotidien de la profession. Les notes offrent des directives générales seulement, et les membres qui ont des questions précises relatives à la pratique devraient consulter l'Ordre, car les normes pertinentes et le plan d'action approprié varient suivant la situation.

### **Question fréquente : Les limites dans la relation d'aide**

L'Ordre reçoit souvent des appels de membres, d'employeurs et du public concernant le comportement des membres, qui pourrait constituer une transgression ou une violation de limites dans leurs relations avec un client.

Il est essentiel d'établir une relation d'aide pour tenir compte des inquiétudes des clients et les aider à atteindre leurs objectifs. Même si le fait de se concentrer sur les points forts du client, de l'encourager dans son autodétermination et de l'habiliter représente des valeurs professionnelles établies, les membres doivent reconnaître que c'est le membre et non le client qui est en position de pouvoir. Le client a besoin d'aide et se trouve dans une position vulnérable. Le client met sa confiance dans le membre en lui communiquant des pensées et sentiments personnels. Le membre doit être attentif aux conflits d'intérêts et abus envers les clients qui pourraient se présenter, et il est responsable d'assurer la sécurité dans la relation d'aide.

### **Considérations propres à la pratique**

Une violation de limites sur laquelle on doit se pencher dans les présentes Notes sur la pratique est l'inconduite sexuelle, une infraction dont il est question dans le résumé de la décision du comité de discipline qui se trouve à la

page X du présent numéro de Perspective. Le règlement de l'Ordre sur la faute professionnelle (Règl. de l'Ont. 384/00, tel que modifié, art. 5) et ses Normes d'exercice interdisent le mauvais traitement d'ordre sexuel des clients. Les Normes d'exercice, Principe VIII, Inconduite sexuelle, indiquent que : << Le fait qu'un membre de l'Ordre adopte un comportement de nature sexuelle envers un client représente un cas d'abus de pouvoir dans le cadre d'une relation d'aide. Le membre de l'Ordre ne doit pas adopter un comportement de nature sexuelle avec ses clients. " L'interprétation 8.1 du principe VIII indique que les membres de l'Ordre sont " seulement responsables de s'assurer qu'il n'y a pas d'inconduite sexuelle. >> Le règlement de l'Ordre sur la faute professionnelle fait que les mauvais traitements d'ordre sexuel à l'égard d'un client (et l'infraction aux Normes d'exercice de l'Ordre en la matière) sont des actes de faute professionnelle.

Il est à noter qu'en vertu du Principe VIII, l'interdiction de l'inconduite sexuelle s'applique non seulement aux relations sexuelles avec les clients au cours des relations professionnelles entre le membre et le client, mais aussi aux << relations sexuelles entre les membres de l'Ordre et les clients à qui les membres ont fourni des services de psychothérapie ou de counseling... à tout moment après la fin de la relation professionnelle. >>

En raison de ses conséquences graves et durables, l'inconduite sexuelle est l'une des plus graves violations dans la relation d'aide. Il existe cependant toute une série d'autres violations potentielles qu'il est essentiel d'étudier pour deux raisons. Tout d'abord, l'inconduite sexuelle est fréquemment précédée par des formes moins graves de violation de limites. (Par exemple, organiser des séances à l'extérieur qui n'ont pas lieu d'être (p.ex. au restaurant, chez le client ou chez le membre, ou en dehors des heures de bureau). Ensuite, à de nombreuses occasions, les membres se trouvent face à un dilemme dans leur pratique et sont appelés à prendre une décision éthique judicieuse, comportant souvent des facteurs multiples et complexes.

Comment peut-on alors définir la violation de limites? Cette question est compliquée car pour savoir si oui ou non un comportement particulier représente une violation de limites, il faut connaître le contexte dans lequel il se présente ainsi que la nature de la pratique du membre. Par exemple, est-il acceptable pour un membre de rencontrer le client chez lui, pour l'aider à faire sa lessive ou son magasinage? Pour un travailleur social qui offre à un client de la psychothérapie axée sur la compréhension de soi, cela serait inapproprié. Pour un technicien en travail social qui fait partie d'une équipe de traitement communautaire axée sur l'assertivité, et dont le client est atteint d'une maladie mentale grave et persistante, un tel comportement serait acceptable à condition qu'il représente un avantage thérapeutique pour le client et qu'il se trouve dans le champ d'application du contrat du travailleur social ou du technicien en travail social conclu avec le client. Il est essentiel que les limites de la relation soient au départ clairement définies avec le client. C'est ensuite au membre que revient la responsabilité de s'assurer que ces limites sont maintenues.

Les limites définissent l'ensemble des rôles et des attentes pour le membre et pour le client, et établissent les règles de base de leurs relations. Ces principes se retrouvent dans les Normes d'exercice suivantes :

#### *Principe I, Relations avec les clients*

1.1 Les membres de l'Ordre et leurs clients travaillent ensemble à l'établissement et l'évaluation d'objectifs. Ils déterminent d'un commun accord la raison d'être de leurs relations.

#### *Principe II, Compétence et intégrité*

1.2 Les membres de l'Ordre établissent et maintiennent des limites claires et appropriées dans leurs relations professionnelles afin de protéger leurs clients.

Pour déterminer quelles sont les limites appropriées, il pourrait être utile de considérer les transgressions de limites en allant de celles qui sont susceptibles de ne poser que peu de risques au client jusqu'à celles qui lui posent un risque important, notamment des préjudices durables et permanents (comme un comportement suicidaire ou le suicide réussi).

Les cas les moins graves pourraient être appelés un franchissement de limites ou une digression par rapport à la pratique normale. Prenons par exemple le cas d'un client qui offre un petit cadeau à un client. Le membre devrait-il l'accepter? Il faut tenir compte de plusieurs facteurs : Quelles sont les circonstances dans lesquelles le cadeau est offert - à la fin de la relation d'aide? à la suite d'une séance difficile au cours de laquelle sont survenus des conflits

entre le membre et le client? Il est important de connaître l'intention du client qui offre un cadeau (p. ex., est-ce que le cadeau est un geste de remerciement ou est-ce qu'il est motivé par la crainte du rejet de la part du membre?) Il faut également tenir compte de la valeur du cadeau : s'agit-il d'un boîtier à lunettes fait main ou d'un billet pour une partie de base-ball de ligue majeure dans une grande ville? Le membre qui étudie les habitudes de dons de cadeaux du client pourrait y trouver des informations constructives pour la relation d'aide. Il faut également tenir compte des influences culturelles et de la fréquence des dons faits par le client. En fin de compte, le membre doit juger si le fait d'accepter le cadeau aidera le client ou le fera courir des risques d'une manière ou d'une autre. Le membre doit également être au courant des politiques établies par son employeur au sujet de l'acceptation de cadeaux de clients et y réagir en conséquence. De même, les membres en pratique privée pourraient désirer élaborer leurs propres politiques à ce sujet.

D'autres dilemmes peuvent survenir lorsqu'un client présente une demande que le membre juge être pertinemment un franchissement de limites. Par exemple, une cliente demande au membre de parrainer un marathon de marche qu'elle fera pour recueillir des fonds pour la recherche sur le SIDA. Dans ce cas, comme dans d'autres situations, il faut examiner dans quel contexte est faite la demande. Le travail avec la cliente a consisté essentiellement à l'aider à accepter le décès de son frère emporté par le SIDA et à accepter le style de vie qu'il menait. Sa décision de participer au marathon de marche représente un important règlement de sentiments contradictoires et son désir de démontrer cela au membre. Ayant compris la signification de la demande de la cliente, le membre doit faire appel à son jugement. En supposant que la demande est réalisable dans la pratique, est-ce que le fait d'accepter de parrainer la cliente pose un risque? Qu'aurait pour conséquence une acceptation? un refus? Le membre doit absolument discuter avec la cliente de sa décision et des raisons de celle-ci.

Un autre dilemme que rencontrent les membres survient lorsqu'un client demande au membre d'offrir des séances de counseling ou de psychothérapie à un de ses amis ou membres de sa famille. Un point de vue consiste à dire que les risques sont trop élevés et qu'il ne faut jamais acquiescer à une telle demande. En fait, le moyen le plus sûr serait de refuser. Cependant, dans certaines circonstances, on pourrait étudier la demande. Là où les ressources sont limitées ou lorsque le membre se spécialise dans un domaine de travail particulier, le refus pourrait signifier que la personne ne recevra pas les services dont elle a vraiment besoin.

Cependant, en plus de la question de violations de limites, ce dilemme soulève de nombreuses autres questions qui doivent être étudiées attentivement. Il y a entre autres la question du conflit d'intérêts (2.2.1) : << Les membres de l'Ordre n'entretiennent pas de relations professionnelles qui constituent un conflit d'intérêts et ne se mettent pas dans des situations où ils devraient pertinemment savoir que le client pourrait être en danger d'une manière ou d'une autre. Les membres de l'Ordre évitent ou signalent les situations de conflit d'intérêts. Les membres de l'Ordre ne fournissent pas de services professionnels à un client si la relation présente un conflit d'intérêts pour le membre. >> Le membre doit faire attention de ne pas prendre une décision en se fondant sur des considérations financières ou parce qu'il se sent flatté de voir que ses services sont retenus. Les membres doivent également se rappeler la norme 1.6 : << Les membres de l'Ordre font la distinction entre leurs propres besoins et intérêts personnels et ceux de leurs clients afin de s'assurer que, dans le cadre de leurs relations professionnelles, ils placent les besoins et intérêts de leurs clients au premier plan. >>

Établir une relation professionnelle avec l'ami ou un membre de la famille d'un client soulève également la question des relations duelles. La norme 3.7 porte sur cette question : << Les membres de l'Ordre évitent les conflits d'intérêts ou les relations duelles avec les clients ou anciens clients ou avec les étudiants, employés et personnes supervisées qui pourraient affecter leur jugement professionnel ou entraîner pour les clients un plus grand risque d'exploitation ou de préjudice. >> À cet égard, il est important de voir si la demande est faite par un client actuel ou un ancien client. S'il s'agit d'un ancien client, cela remonte à combien de temps et est-ce que le client pourrait à un moment quelconque désirer revoir le membre? S'il s'agit d'un client actuel ou d'un client récent, il est fortement recommandé au membre de refuser de voir un ami ou membre de la famille d'un tel client. Il faut examiner la nature de la relation entre le client et le client potentiel. Il pourrait également être nécessaire que le membre détermine s'il s'est déjà formé une opinion au sujet du client potentiel d'après le point de vue du client. Comment le membre pourrait-il contrôler ses propres réactions à l'égard des deux clients? Un membre peut envisager de voir un ami ou membre de la famille d'un client uniquement s'il peut absolument déclarer que son jugement professionnel n'en serait pas indûment affecté et que les risques pour le client seraient minimales.

La question de la confidentialité est aussi très importante. Selon la norme 5.1.6 : << Les membres de l'Ordre en pratique clinique ne révèlent ni l'identité d'une personne les ayant consultés ou ayant retenu leurs services, ni les

renseignements la concernant, à moins que la nature de la question ne l'exige. La divulgation non autorisée de renseignements est justifiée si le membre de l'Ordre y est contraint ou autorisé par la loi ou s'il a des motifs raisonnables de croire que la divulgation est essentielle pour éviter que lui-même ou d'autres soient victimes de blessures physiques. >> Comment un membre pourrait-il assurer la confidentialité de l'information pour les deux parties?

Traiter un ami ou un membre de la famille d'un client comporte beaucoup de risques, et cela ne devrait être envisagé qu'après avoir pesé scrupuleusement les avantages et les risques pour le client et le client potentiel, dans l'immédiat et à l'avenir. Par ailleurs, il est essentiel que des garanties et des règles de base soient en place et qu'aucune autre option viable ne soit possible.

En résumé, le fait de traiter un ami ou un membre de la famille d'un client soulève une multitude de questions professionnelles et d'éthique, dont certaines ont été abordées dans le présent article. D'autres feront l'objet d'autres articles de *Perspective* à l'avenir.

En raison de la nature du travail social et des techniques de travail social, et de la relation d'aide, des dilemmes portant sur les franchissements de limites ne manqueront pas de surgir. À l'exception des violations de limites les plus graves, il n'est pas utile de déclarer des interdictions absolues. Par contre, il est plus utile pour le membre de recourir à un solide jugement professionnel pour chaque situation individuelle. Dans chaque cas, un membre doit se rappeler que l'intérêt du client est son obligation professionnelle fondamentale.

Les membres doivent se renseigner sur ce sujet essentiel pendant toute leur formation professionnelle. Cependant, quel que soit son niveau de formation ou d'expérience, le membre doit être vigilant au sujet des questions de limites, recourir à son jugement professionnel en cas de dilemmes, et reconnaître les indicateurs de violations de limites pré-sexuelles.

De nombreux articles ont été écrits sur ce sujet important que sont les violations de limites, et le présent article ne prétend pas être une étude exhaustive de cette question complexe. Il vise plutôt à accroître la sensibilisation des membres et à leur fournir certaines directives sur la manière de traiter les dilemmes en matière de limites.

Points importants pour éviter les violations de limites :

- ♦ Rester au courant des connaissances et pratiques dans les domaines propres à l'exercice de la profession, en

respectant les exigences de l'Ordre au sujet du maintien de la compétence.

- ♦ Se familiariser avec les directives de la Loi, des règlements, du Code de déontologie et du Manuel des Normes d'exercice et s'y reporter
- ♦ Recourir à la supervision ou aux consultations, en particulier lorsqu'on examine un comportement qui sort de la pratique habituelle
- ♦ Recourir soi-même à la thérapie, en cas de besoin
- ♦ S'assurer que lors de tout franchissement de limites, on étudie les facteurs pertinents et les raisons de la décision, et que le tout est documenté.

Pour plus d'informations au sujet des directives pertinentes, se reporter au *Code de déontologie et au Manuel des normes d'exercice*.

Principe I, Relations avec les clients

1.1, 1.3, 1.5, 1.6, 1.7

Principe II, Compétence et intégrité

2.1.1, 2.1.2, 2.1.4, 2.1.5, 2.2, 2.2.1, 2.2.2

Principe III, Responsabilité envers les clients

3.7, 3.8, note 6

Principe V, Confidentialité

5.1.6

Principe VIII, Inconduite sexuelle

---