



Notes sur la pratique:

Relations duelles - Faire preuve de prudence

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

Les notes sur la pratique sont conçues comme un outil éducatif visant à aider les travailleuses et travailleurs sociaux, techniciens et techniciennes en travail social, les employeurs et les membres du public en Ontario à mieux comprendre les questions courantes que doit traiter le comité des plaintes et qui peuvent toucher l'exercice au jour le jour. Les notes offrent seulement une orientation générale, et les membres ayant des questions très précises sur l'exercice doivent consulter l'Ordre, étant donné que les normes pertinentes et le plan d'action approprié dépendent de la situation.

Question fréquente : Relations duelles

Comme les lecteurs le verront en lisant le résumé de la décision du comité de discipline à la page X, il a été jugé que le membre avait omis de maintenir des limites claires et appropriées et de ce fait avait commis de graves fautes professionnelles.

Les précédentes Notes sur la pratique, qui avaient pour thème les << violations de limites >> (Perspective automne/hiver 2003/2004) portaient sur le continuum de transgressions de limites, depuis celles qui en soi ne posent vraisemblablement pas beaucoup de risque de préjudice au client, jusqu'à celles qui pourraient poser d'importants risques, y compris des dommages durables ou permanents. Le présent article portera plus particulièrement sur la question des relations duelles.

Par relations duelles, on entend une situation où un membre de l'Ordre, en plus de ses relations professionnelles, a une ou plusieurs autres relations avec le client, que ce soit avant, pendant ou après la prestation de services professionnels¹.

Il est important d'approfondir la question des relations duelles pour un certain nombre de raisons:

- ♦ Les mauvais traitements d'ordre sexuel² sont fréquemment précédés de formes de violation de limites moins graves qui peuvent facilement survenir en cas de

relations duelles.

- ♦ En plus de notre rôle professionnel, nous jouons tous de nombreux autres rôles. Nous sommes membres de familles, de communautés et de groupes d'intérêts. Nous avons des amis, des passe-temps favoris, et des affiliations. Il est par conséquent fort probable que nous nous trouvions dans des situations dans lesquelles nos rôles professionnels et personnels s'entrecroisent. La probabilité est accrue lorsque la communauté est de faible envergure.

- ♦ Les relations duelles sont fondamentalement dangereuses. Bien que les relations duelles ne soient pas en soi interdites par les normes d'exercice, ces dernières interdisent différents types de conduite pouvant être associés à des relations duelles (comme s'engager dans des relations professionnelles qui constituent un conflit d'intérêts, avoir des relations sexuelles avec des clients, etc.). Pour juger si des relations duelles sont ou non appropriées, il faut faire preuve d'une grande prudence, évaluer honnêtement les risques et arriver à un plan d'action qui correspond à l'intérêt véritable du client.

Alors que les situations de relations duelles peuvent survenir fréquemment, chaque situation est complexe et exige que le membre fasse une analyse des facteurs pertinents, et des risques que présente la situation avant de prendre une décision au sujet du plan d'action à adopter. Les membres sont fortement encouragés à obtenir de la supervision ou des consultations lorsqu'ils se trouvent dans une situation de relations duelles. Il existe rarement des solutions simples. Cependant, pour obtenir des directives, les membres doivent se reporter aux Normes d'exercice.

Examinez ce qui suit :

Scénario n°1

- ♦ Une travailleuse sociale est membre du conseil d'un organisme d'entraide situé dans une petite localité de l'Ontario. Un membre de l'organisme s'adresse à elle et lui demande d'accepter de le voir, lui et sa femme, pour des séances de psychothérapie conjugale dans le cabinet privé

de la travailleuse sociale.

En étudiant comment faire face à cette situation, il faut se rappeler les normes d'exercice qui s'appliquent dans un tel cas :

Principe II, Compétence et intégrité :

2.2 Intégrité

<< Les membres de l'Ordre sont en position de pouvoir et de responsabilité à l'égard de tous les clients. Cela signifie qu'ils doivent s'assurer que tous les clients sont protégés de l'abus d'un tel pouvoir pendant et après la prestation de services professionnels.

Les membres de l'Ordre établissent et maintiennent des limites claires et appropriées dans leurs relations professionnelles afin de protéger leurs clients. Les violations de limites comprennent l'inconduite sexuelle et autres abus de pouvoir de la part du membre. >>

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. (Voir également l'interprétation 3.7.) >>

À titre de membre du conseil, la travailleuse sociale doit agir dans l'intérêt véritable de l'organisme. Le conseil a la responsabilité de superviser et d'évaluer les activités de l'organisme, y compris de ses employés. À ce titre, elle se trouve en position de pouvoir. Elle devrait mettre en question le bien fondé de l'acquisition d'informations personnelles sur l'employé et sur sa femme, alors qu'au bout du compte elle pourrait être responsable de décisions qui pourraient avoir un impact sur l'emploi de cette personne. La question du conflit d'intérêts ou de la perception de conflit d'intérêts par les autres doit aussi être envisagée, en ce sens qu'il pourrait sembler que le membre tire directement des avantages de ses fonctions de membre du conseil sous forme de travail pour son cabinet privé. La question du conflit d'intérêts surviendrait également dans le contexte de l'exercice de ses fonctions en tant que membre du conseil. Après y avoir longuement réfléchi, le membre propose de recommander l'employé à un collègue de confiance dans une communauté voisine.

Scénario n° 2

♦ Une technicienne en travail social, qui travaille comme gestionnaire de cas pour un organisme de santé mentale, est invitée à superviser le stage d'un étudiant qui est une ancienne élève. L'étudiante fait savoir à la technicienne en travail social qu'elle est très heureuse à l'idée d'être sous la supervision de la technicienne en travail social car elle a réellement apprécié les séances de counseling qu'elle a eues quelques années plus tôt.

Les membres doivent se rappeler le Principe III, Responsabilité envers les clients :

3.7 << 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. >>

Dans cet exemple, la technicienne en travail social s'est sentie très positive au départ au sujet de la possibilité de superviser le stage d'une ancienne cliente. Elle était heureuse d'apprendre que la cliente avait fait des progrès sur le plan de son éducation et qu'elle avait gardé de bons souvenirs du travail qu'elles avaient fait ensemble. Cependant, la technicienne en travail social a reconnu également que le fait d'avoir connu antérieurement la cliente/étudiante lors de leurs relations professionnelles pourrait avoir un impact sur son jugement et par conséquent sur son rôle en tant que superviseure de stage. Les commentaires de l'ancienne cliente/étudiante, à savoir qu'elle est << très heureuse >> de travailler à nouveau avec la technicienne en travail social suscitent également une inquiétude. Il serait indispensable de clarifier ce que l'ancienne cliente attend de la relation de supervision, et il serait essentiel de lui faire comprendre qu'alors que les relations de counseling sont essentiellement des relations de soutien, le rôle de superviseur de stage consiste à évaluer un étudiant de manière critique. Il faut aussi reconnaître le besoin de maintenir des limites bien déterminées. On s'attend à ce qu'un client révèle des informations personnelles, ce qu'on n'attend pas d'un élève, et en fait la supervision de stage ne devrait pas s'égarer dans le counseling ou les relations de thérapie. Les questions de confidentialité sont également pertinentes. La technicienne en travail social a décidé qu'elle déclinerait la demande de superviser le stage de son ancienne cliente.

Scénario n° 3

Un client admire un tableau sur le mur du bureau de la travailleuse sociale. Celle-ci fait savoir qu'elle en est l'auteure et que la peinture est une de ses passions. Par la suite, le client qui est le propriétaire d'une galerie d'art

invite la travailleuse sociale à exposer ses œuvres dans sa galerie.

La travailleuse sociale apprécie l'admiration que porte le client pour son œuvre et elle est tentée par la possibilité de voir enfin son art reconnu, ce dont elle rêve depuis longtemps. Cependant, elle doit aussi examiner si le fait d'entrer dans une relation duelle pourrait avoir des conséquences négatives pour ses relations professionnelles. À ce propos, il est à noter les interprétations du Principe I, Relations avec les clients :

1.5 << Les membres de l'Ordre sont conscients de leurs valeurs, attitudes et besoins et de l'impact que cela peut avoir sur leurs relations professionnelles avec leurs clients. >>

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. >>

Dans la présente situation, l'envie d'accepter l'offre du client vient des désirs de la travailleuse sociale, et non des besoins du client. Elle décline l'offre du client.

Scénario n° 4

- ♦ Un travailleur social, qui fait du bénévolat dans un organisme de défense de l'environnement, est surpris de voir un de ses clients à une réunion de l'organisme. Il est encore plus surpris lorsque le client, à la réunion, se porte bénévole pour se joindre à un comité auquel siège également le travailleur social. Même si le travailleur social et le client ont discuté de l'intérêt qu'ils partageaient pour les questions environnementales, et si le client sait que le travailleur social fait du bénévolat pour cet organisme, ils n'avaient pas discuté de la participation du client au travail de ce groupe.

Le travailleur social a été au départ surpris par la présence de son client à la réunion de l'organisme. Il s'est trouvé perturbé, ne sachant pas comment faire face à la situation, qui lui avait été imposée par le client. Après des discussions approfondies sur la situation avec un collègue, il a constaté que le client avait clairement amorcé d'autres transgressions de limites. Il a aussi reconnu qu'il se sentirait bloqué lors des réunions du comité, et qu'il devrait surveiller ce qu'il dirait. Il en voulait au client de s'immiscer dans un aspect agréable de sa vie personnelle. Il était essentiel qu'il devienne conscient de cela, à la fois pour faciliter son travail permanent avec son client et pour déterminer comment il ferait face à la situation de

bénévolat. Il a pris conscience qu'il devrait faire preuve d'une vigilance constante pour veiller à ce que les limites soient maintenues avec le client, et il a prévu des séances de consultation régulières pour lui-même. Les membres doivent se rappeler l'interprétation suivante :

2.1.5 << Tout en maintenant leur compétence et en acquérant des habiletés dans l'exercice du travail social et des techniques de travail social, les membres de l'Ordre s'engagent dans le processus d'auto-examen et d'auto-évaluation de leur pratique et cherchent à obtenir des consultations, le cas échéant. >>

Comme cela a été mentionné, les relations duelles sont compliquées et dangereuses. La solution la plus sûre est d'éviter les relations duelles, même si cela n'est pas toujours possible. Lorsqu'ils se trouvent face à une situation de relations duelles, les membres sont encouragés à :

- ♦ Examiner le Code de déontologie et les Normes d'exercice
- ♦ Analyser la situation d'un point de vue d'une défaillance possible de son propre jugement et des risques pour le client
- ♦ Identifier les questions qui sont pertinentes à la situation particulière
- ♦ Envisager les différents plans d'action, et peser les avantages et les risques de chacun
- ♦ Identifier les mesures qui pourraient être prises pour minimiser ou éviter les risques
- ♦ S'engager dans un processus d'auto-réflexion et envisager sérieusement de discuter du dilemme avec un superviseur ou un collègue.
- ♦ Avant de passer à l'action, mettre le tout au clair et documenter la date, les facteurs considérés, la décision prise et les motifs de cette décision, ce qui démontrera que la décision a été prise dans l'intérêt véritable du client.

Les membres qui entretiennent des relations personnelles avec un client ou un ancien client doivent se rappeler ce qui suit :

3.8 << Dans un cas où une relation personnelle s'établit entre le membre et un client ou ancien client, c'est le membre, et non le client ou ancien client, qui assume la pleine responsabilité de démontrer que le client ou l'ancien client n'a pas été exploité, contraint ou manipulé, intentionnellement ou non. >>

Il est inévitable que les membres se trouvent de temps à autre dans une situation où une relation duelle avec un client pourrait se présenter. Il est essentiel que les membres puissent analyser la situation telle qu'elle se présente, afin de prendre une décision qui soit dans

l'intérêt véritable du client. Le présent article vise à souligner certaines des considérations importantes et à fournir des directives aux membres qui se trouvent face à cette question professionnelle complexe.

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser à Pamela Blake, M.Serv.Soc., TSI, directrice, pratique et formation professionnelles, au 416-972-9882 ou 1-877-828-9380, poste 205. Courriel : pblake@ocswssw.org.

¹ Code de déontologie et Normes d'exercice, Principe III, Responsabilité envers les clients, note 6

² Les mauvais traitements d'ordre sexuel sont définis dans la Loi sur le travail social et les techniques de travail social, paragraphe 43(4). Se reporter également au Règlement sur les fautes professionnelles, article 2(4), et au Principe VIII, Inconduite sexuelle du Code de déontologie et des Normes d'exercice..