



# Notes sur la pratique: L'importance du jugement professionnel

**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.

## **Les normes d'exercice**

Comme le savent les membres, le Manuel des normes d'exercice présente les normes minimales relatives à la pratique et à la conduite professionnelles des membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario, conformément à l'un des objets de l'Ordre énoncés dans la Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social, à savoir : « Établir et faire respecter les normes professionnelles et les normes de déontologie applicables aux membres de l'Ordre ». Le Manuel des normes d'exercice s'applique à tout le champ d'application de la pratique des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social. Il est reconnu que le champ d'application de chaque profession présente des variantes dans les approches et que les membres modifient leurs méthodes en fonction des exigences d'une situation particulière. Les principes et interprétations contenus dans le Manuel des normes d'exercice prescrivent la base selon laquelle les membres doivent exercer leur profession d'une manière compétente et conforme à l'éthique.

Alors que les huit principes contiennent des interprétations qui sont claires et nettes et prescriptives, d'autres interprétations exigent que le membre ait recours à son jugement professionnel. Les membres se plaignent parfois, disant que les « normes d'exercice comportent des zones grises ». Certains se sentent frustrés lorsque les normes d'exercice ne fournissent pas une orientation précise sur la manière de traiter un dilemme dans la pratique. D'autres concluent à tort que si les normes d'exercice relatives à une situation représentent « une zone grise », cela signifie

que tout plan d'action qu'ils prennent sera acceptable ou approprié. En fait, les travailleuses et travailleurs sociaux et les techniciennes et techniciens en travail social se trouvent fréquemment dans des situations qui sont compliquées et non conventionnelles. Dans ces cas, lorsqu'il n'existe pas simplement un mais plusieurs plans d'action appropriés, il est encore plus important de recourir à son jugement professionnel dans l'application des normes d'exercice pour veiller à ce que les mesures que prend le membre soient appropriées dans les circonstances. Alors que cela peut être stressant par moments, le recours au jugement professionnel est un élément vital d'une profession et cela ajoute à sa richesse.

## **Dilemmes de pratique**

Les membres s'adressent fréquemment à l'Ordre pour discuter de questions épineuses. Examinez les scénarios suivants :

### **Scénario n° 1**

*Une travailleuse sociale, employée dans un organisme d'aide sociale à l'enfance, vit et travaille dans une localité de 7 000 habitants. À la recherche d'une entreprise pour rénover sa maison, elle va exprès en dehors de sa localité, pour essayer d'éviter de tomber sur un client ou un ancien client. Malheureusement, quelques jours après avoir retenu une entreprise pour la rénovation de sa maison, elle se rend compte que le propriétaire de cette entreprise lui a été assigné pour qu'elle fasse enquête sur des allégations de mauvais traitements de sa fille de 7 ans. Elle va voir immédiatement son superviseur et demande que le cas soit remis à une autre travailleuse sociale de son organisme, mais elle continue à craindre que d'autres questions et situations puissent se présenter. Par exemple, devrait-elle informer le client qu'elle est au courant du fait qu'il a été aiguillé vers son employeur? De plus, elle et ses collègues sont de service à tour de rôle. Que ferait-elle si ce client ou sa famille contactait l'organisme un jour où elle serait de service?*

### **Scénario n° 2**

*Au cours d'une psychothérapie conjugale, il s'avère que l'un des membres du couple traite sa partenaire*

*abusivement sur le plan verbal, affectif et physique. Ce comportement est aggravé par une consommation abusive d'alcool. Lorsque le contrat initial de huit séances est terminé, et que le couple n'a pratiquement pas amélioré son objectif déclaré qui était d'améliorer leurs relations, la travailleuse sociale informe le couple que pour sa part elle a fait tout ce qu'elle pouvait en ce qui concerne le traitement. Elle recommande au conjoint violent de chercher de l'aide pour ses problèmes de consommation abusive d'alcool et pour la gestion de la colère. Quelques semaines plus tard, elle reçoit un message téléphonique de cette personne indiquant que sa partenaire l'avait quitté, et accusant la travailleuse sociale d'avoir détruit son mariage par son comportement biaisé et non professionnel. Il laisse ensuite plusieurs autres messages téléphoniques et commence à lui envoyer des courriels, de contenus similaires, ainsi que des menaces de porter plainte auprès de l'Ordre. Le membre, ébranlé par tout cela, lui fait savoir qu'elle mènera une action en justice contre lui s'il continue à la harceler.*

### **Scénario n° 3**

*Une technicienne en travail social, employée par un organisme de services à la famille, remarque qu'un nombre important de clients qui lui sont envoyés pour des services de counseling individuel, sont victimes d'abus sexuel. Reconnaissant qu'il existe une longue liste d'attente pour le counseling individuel, elle pense qu'il serait utile de mettre sur pied un groupe pour les victimes d'abus sexuels. Comme elle n'a aucune expérience dans ce domaine, elle en discute avec une collègue qui, elle, possède une certaine expérience et serait intéressée à animer ce groupe avec elle. Lorsqu'elle propose l'idée à l'administrateur de l'organisme lors d'une réunion hebdomadaire d'équipe, elle sent que celui-ci est réticent. Fortement convaincue qu'elle devrait défendre la cause des clients qui doivent recevoir des services en temps opportun, elle prévoit présenter ses inquiétudes et sa proposition dans une lettre adressée à l'administrateur, avec une copie au président du Conseil de l'organisme.*

Bien que différents, ces trois scénarios ont un certain nombre de points communs. Il existe des normes d'exercice pertinentes à chaque situation. Les trois scénarios soulèvent des questions éthiques. Cependant, pour chacune des situations il n'existe pas un seul et unique plan d'action précis. Comment faire face à des relations duelles ou à des conflits d'intérêts? Comment traiter le comportement abusif d'un client ou d'un ancien client? Quand et comment un membre devrait-il défendre la cause de ses clients? Pour répondre à ces questions, il est nécessaire **d'appliquer** les normes d'exercice tout en ayant recours à son jugement professionnel. Comment réagiriez-vous face à ces scénarios? Les suggestions

suivantes au sujet des éléments du jugement professionnel pourraient vous aider.

### **Qu'entend-on par jugement professionnel?**

Comment met-on en pratique son jugement professionnel? Quel est le processus auquel a recours un membre pour prendre une décision judicieuse dans sa pratique? Alors qu'il pourrait exister une certaine progression dans les éléments suivants, le processus ne suit pas une séquence linéaire absolue. De même, la liste n'est pas exhaustive – il pourrait y avoir d'autres éléments qui sont importants pour faire face à ce dilemme en matière de pratique.

### **Évaluer**

Les compétences en évaluation et, pour les travailleuses et travailleurs sociaux, les compétences en diagnostic également, sont d'une extrême importance pour la collecte d'informations et pour la synthèse. Quels sont les faits pertinents à la situation? Comment peuvent-ils être compris? Existe-t-il des considérations déontologiques ou intérêts opposés et, dans l'affirmative, quels sont-ils?

### **Chercher de l'information**

De quels renseignements supplémentaires a-t-on besoin pour régler la situation? Par exemple, quelles normes d'exercice peuvent offrir une orientation? Y a-t-il des lois applicables qui dictent ce que le membre peut ou doit faire? Existe-t-il des politiques organisationnelles se rapportant à la situation?

### **Réfléchir**

Étudiez toutes les informations. Trouvez des idées au sujet de différents plans d'action. Envisagez comment chacun de ces plans pourrait fonctionner. Quelles sont les conséquences possibles pour chacun des acteurs dans la situation donnée, y compris le ou les clients, le membre, l'employeur, les tiers. Examinez les répercussions à court terme aussi bien qu'à plus long terme.

### **Consulter**

Les situations qui sont complexes sont également stressantes et exigent des consultations. Cela peut se faire avec un dirigeant, un superviseur ou un consultant, un collègue de confiance ou un membre de l'équipe. Certains organismes ont à leur disposition une éthicienne ou un éthicien, et parfois il est prudent de chercher à obtenir un avis juridique. Les membres peuvent aussi s'adresser à l'ordre pour demander une consultation en matière de pratique. Le processus consistant à « réfléchir sérieusement » et à écouter les perspectives des autres peut aider à clarifier votre raisonnement et à atteindre une décision dont vous serez responsable. Cela peut aussi vous apporter un soutien. Vous devez, cependant, ne pas oublier de respecter la confidentialité des renseignements sur le

client et ne pas les divulguer lorsque vous consultez d'autres personnes.

### **Énoncer sa justification**

Vous devez en fin de compte prendre une décision au sujet des prochaines mesures à prendre. Il est utile d'énoncer clairement quels sont les facteurs et les autres solutions que vous avez envisagés, et finalement pourquoi vous avez pris une décision particulière plutôt qu'une autre. Cela sera un exercice utile pour le présent comme pour l'avenir, au cas où votre décision et vos plans d'action seraient mis en question.

### **Documenter**

Il est utile de documenter le processus que vous avez employé pour arriver à une décision afin de démontrer que vous êtes sensible aux questions délicates et aussi de documenter les efforts que vous avez déployés pour arriver à une décision judicieuse et éthique. Cela pourrait être utile pour un certain nombre de raisons, par exemple : pour établir votre responsabilité, pour aider d'autres fournisseurs de services à voir quelles options ont été envisagées et si elles ont été rejetées ou adoptées, et pourquoi, et pour illustrer pour vous-même que vous avez déployé tous les efforts possibles pour régler une situation complexe et difficile.

### **Mots de la fin**

À titre de travailleuses et travailleurs sociaux et de techniciennes et techniciens en travail social, nous rencontrons souvent des situations complexes exigeant que nous prenions des décisions qui ne sont pas claires et nettes, autrement dit, qui exigent que nous fassions preuve de jugement professionnel. Un processus consistant à recueillir et à évaluer des informations pertinentes, à réfléchir, à consulter d'autres personnes et à documenter les situations peut nous aider à prendre une décision judicieuse et à énoncer clairement nos justifications.

---

*Pour plus d'informations, veuillez vous adresser à Pamela Blake, M.S.S., TSI, directrice, pratique et formation professionnelles, au 416-972-9882 ou au 1-877-828-9380, poste 205, ou par courriel à : [pblake@ocswssw.org](mailto:pblake@ocswssw.org).*