



Notes sur la pratique: Clients et systèmes clients

Pamela Blake, M.Serv.Soc., TSI, registrateure adjointe

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.

Le Code de déontologie et Manuel des normes d'exercice, deuxième édition, est entré en vigueur le 1er juillet 2008. Cette deuxième édition est le fruit d'une consultation exhaustive auprès des membres et des intervenants. En plus de révisions importantes pour veiller à ce que les normes d'exercice demeurent d'actualité, le document présente de nouvelles particularités, entre autres une Note explicative. Celle-ci mentionne explicitement que les normes d'exercice s'appliquent à l'ensemble de la profession de travailleur social et de la profession de technicien en travail social – interventions cliniques et non cliniques, de pratique directe et indirecte.

Comme l'exercice du travail social et des techniques de travail social couvre un vaste champ d'activité, le « client », en ce qui concerne un membre de l'Ordre, « désigne toute personne ou tout organisme qui reçoit, ou a passé un contrat pour recevoir, des services de travail social ou de techniques de travail social de la part d'un membre, et cela comprend un particulier, un couple, un groupe, une famille, un organisme, une agence gouvernementale ou une communauté qui reçoit (ou a passé un contrat pour recevoir) des services de travail social ou des services de techniques de travail social directs ou indirects (tels que décrits dans les champs d'application) ¹ ». En définissant le client ou système clients, il est bon de se demander : « Envers qui ai-je une obligation en ce qui concerne les services que je fournis? ² » Bien que les questions particulières puissent changer suivant le client, les

principes de base demeurent les mêmes, y compris le fait que indépendamment de la nature des services fournis, « les membres de l'Ordre sont en situation d'autorité et de responsabilité à l'égard de tous les clients ³ ».

Par exemple, selon le principe VII, Publicité, les membres de l'Ordre peuvent faire de la publicité pour leurs services de différentes manières. Cependant, il existe certaines restrictions, entre autres, il est exigé que ces informations « ne comportent aucun parrainage ni aucun témoignage⁴ ». Cela s'applique, que le service faisant l'objet de publicité consiste en psychothérapie individuelle ou, par exemple, en consultation à un organisme au sujet de la promotion du travail d'équipe. Pourquoi? Les témoignages utilisent généralement des superlatifs et sont des déclarations non justifiées. Ils visent à influencer un choix, qui pourrait être ou ne pas être approprié pour les besoins du client. Comme il existe un déséquilibre de pouvoir entre le membre et le client, les témoignages pourraient aussi avoir un impact négatif sur les relations entre le membre de l'Ordre et le client qui donne le témoignage, et (ou) faire courir un risque au client.

Le principe de base selon lequel « les membres de l'Ordre sont dans une position d'autorité et de responsabilité à l'égard de tous les clients » renseigne également sur les normes concernant le Principe V, Confidentialité, et le Principe IV, Le dossier de travail social et de techniques de travail social. Les obligations à l'égard des clients vont au-delà de la cessation des services, par exemple, en ce qui concerne le maintien de la confidentialité à l'égard du client et l'obligation de conserver, stocker, préserver et garder en lieu sûr conformément aux lois applicables sur la protection des renseignements personnels et autres lois applicables. D'autres obligations peuvent également exister. Considérez ce qui suit :

Une travailleuse sociale exerçant en pratique privée voit un couple qui lui a été recommandé pour une thérapie conjugale. Elle voit l'un et l'autre individuellement pendant une seule séance puis ensemble pendant huit séances. Environ neuf mois après la fin de la prestation

des services, le mari contacte la travailleuse sociale pour lui demander une copie du dossier. La travailleuse sociale apprend que le couple s'est séparé et que l'affaire est devant les tribunaux concernant la garde des trois jeunes enfants du couple. Le mari entend utiliser le dossier en cour pour démontrer que son ex-conjointe n'était pas une bonne mère.

La travailleuse sociale ne sait plus quoi faire. Elle est consciente du fait qu'en règle générale une personne a le droit d'avoir accès à son dossier. En outre, l'interprétation 4.3.4 des normes d'exercice indique : « Lorsque le dossier comprend des renseignements qui se rapportent à plusieurs clients, et que l'accès à un dossier pourrait aussi signifier la divulgation de renseignements au sujet d'une autre personne, le membre de l'Ordre donne accès aux renseignements qui concernent seulement la personne qui a demandé l'accès, à moins que les autres personnes n'aient donné leur consentement à la divulgation de renseignements à leur sujet. » Dans la présente situation, à l'exception de la séance individuelle, la thérapie s'est déroulée en séances conjointes et a été documentée en tant que telle, ce qui signifie que pour ce qui est du dossier des séances conjointes, il n'est pas possible de donner accès aux renseignements qui se rapportent uniquement au mari. Cependant, la travailleuse sociale ressent de la responsabilité à l'égard de l'épouse, en particulier lorsqu'elle apprend l'usage que le conjoint entend faire des renseignements. Après avoir étudié attentivement les questions opposées, la travailleuse sociale décide d'obtenir le consentement des deux parties et de divulguer le dossier des séances conjointes à chacune d'entre elles seulement si les deux parties donnent leur consentement.

Les membres sont également encouragés à penser au-delà du client individuel en particulier lorsqu'il est évident que les proches d'un client ont des points de vue opposés. Alors que ces personnes ne sont peut-être pas elles-mêmes des clients, elles peuvent néanmoins être des acteurs clés. Étudiez le scénario suivant :

Une travailleuse sociale est contactée par l'amie d'une femme âgée pour entreprendre une évaluation de la capacité concernant l'admission à un établissement de soins de longue durée. L'amie s'est dite préoccupée du fait que la capacité de la femme à décider là où elle aimerait vivre avait été injustement représentée, et qu'à la suite de cette décision la fille avait déménagé sa mère de son appartement dans une maison de soins infirmiers. Même si la femme avait été diagnostiquée comme ayant la maladie d'Alzheimer et avait précédemment été jugée incapable à plusieurs occasions, la travailleuse sociale l'avait jugée avoir ses capacités. La femme avait donné des réponses correctes au mini-examen de l'état mental et était très au

courant de son diagnostic et de ses médicaments. Elle a exprimé de la colère à l'égard de sa fille qui l'avait fait déménager de son appartement dans une maison de soins infirmiers; elle avait ainsi été forcée à se débarrasser de ses chats et cette expérience l'avait beaucoup contrariée. Elle avait exprimé le désir de retourner à son appartement. Compte tenu de l'évaluation de la travailleuse sociale, la femme a pu quitter la maison de soins infirmiers et être remise aux soins de son amie. Quelques jours plus tard, la femme en question a appelé sa fille, qui était en vacances en Floride, se demandant où elle habitait et pourquoi sa fille n'était pas venue la voir. La fille était à juste raison en colère et bouleversée de ne pas avoir été contactée par la travailleuse sociale pour pouvoir donner ses commentaires au sujet de l'évaluation, en particulier étant donné le conflit évident entre l'amie de sa mère et elle-même. Elle a indiqué que sa mère était consciente de la baisse de ses capacités et qu'elle avait consenti au déménagement et à la recherche d'un nouveau toit pour ses chats.

Même si la fille de la cliente ne répond pas à la définition de « client », telle qu'elle est donnée dans les normes d'exercice, il serait souhaitable dans pareille situation de considérer le système clients qui est défini comme « le client et les personnes proches du client qui pourraient contribuer à résoudre les problèmes du client (trad.)⁵ ». Il aurait été prudent que la travailleuse sociale fasse intervenir la fille de la cliente dans le processus d'évaluation. La participation de la fille aurait vraisemblablement apporté des informations utiles au sujet du conflit apparent entre l'amie de la cliente et sa fille et des renseignements à l'appui pour informer l'évaluation de la travailleuse sociale. En outre, la sensibilisation et la participation de la fille au processus d'évaluation auraient probablement été utiles pour la cliente au cours de la période postérieure à l'évaluation, qu'elle ait été jugée capable ou non. Il n'y a pas de norme d'exercice ou autre exigence qui oblige un travailleur social à faire participer la famille du client à une évaluation de la capacité. De plus, la travailleuse sociale aurait été tenue d'obtenir le consentement de la cliente pour permettre à la fille de participer au processus. Si la cliente avait refusé, la travailleuse sociale aurait alors dû déterminer si elle pouvait de manière compétente évaluer la capacité de la cliente sans l'intervention de sa fille. Néanmoins, si la cliente avait accepté de faire participer sa fille au processus, cela aurait sans doute abouti à une meilleure solution pour la cliente.

En résumé, les travailleurs sociaux et les techniciens en travail social doivent se rappeler qu'ils sont en position de pouvoir et de responsabilité à l'égard de tous les clients; qu'il existe des obligations professionnelles pour chaque

client dans les situations où il y a plusieurs clients; que les obligations vont au-delà de la cessation des services; et qu'il est souvent utile d'inclure des acteurs clés parmi les proches du client, en tant que système client et avec le consentement du client.

Pour plus d'informations sur la signification de client et sur les obligations d'un membre à l'égard des clients, veuillez vous reporter au Code de déontologie et Manuel des normes d'exercice, deuxième édition 2008.

¹ *Code de déontologie et Manuel des normes d'exercice, deuxième édition, Glossaire*

² *Ibid., Note explicative*

³ *Ibid., Principe II, Compétence et intégrité, Interprétation 2.2*

⁴ *Ibid., Principe VII, Interprétation 7.1.4*