

NOTES SUR LA PRATIQUE

➤ CONFIANCE
BRISÉE – ABUS
SEXUELS DE
CLIENTS

NOTES SUR LA PRATIQUE

CONFIANCE BRISÉE – ABUS SEXUELS DE CLIENTS



Avertissement sur le contenu : l'article qui suit contient des renseignements à propos d'une inconduite sexuelle. Les lecteurs et les lectrices sont encouragé(e)s à demander de l'aide si nécessaire.

➤ La rubrique *Notes sur la pratique* est un outil éducatif pour aider les travailleurs sociaux, les techniciens en travail social, les employeurs et les membres du public de l'Ontario à mieux comprendre des questions récurrentes que le Service de la pratique professionnelle et le Comité des plaintes de l'Ordre doivent régler et qui pourraient toucher l'exercice quotidien de la profession. Les notes offrent des directives générales uniquement, et les personnes inscrites¹ qui ont des questions particulières relatives à la pratique devraient consulter l'Ordre, car les normes pertinentes et le plan d'action approprié varient suivant la situation.

En 2022, l'Ordre a noté une hausse inquiétante du nombre de plaintes liées à des abus sexuels. Les abus sexuels, ou mauvais traitements d'ordre sexuel, font partie des moyens les plus flagrants par lesquels les personnes inscrites peuvent nuire à leurs clients et manquer à leurs obligations professionnelles. Cette tendance est alarmante et d'autres efforts doivent être déployés pour prévenir les abus sexuels de clients et

s'assurer que les personnes inscrites maintiennent les limites professionnelles.

La confiance est essentielle dans la relation d'aide et, si elle est violée, les conséquences sont souvent graves et durables. On s'attend à ce que les personnes inscrites se conduisent en tout temps de manière à donner la priorité absolue aux intérêts de leurs clients.

Les Normes d'exercice stipulent ce qui suit :

L'influence de la relation professionnelle sur les clients est profonde et peut durer longtemps après que la relation aura pris fin. Les membres de l'Ordre sont conscients que la relation professionnelle peut donner lieu à des conflits d'intérêts et à un traitement abusif des clients. 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

¹ Avis de non-responsabilité : les termes « membre » et « personne inscrite » sont utilisés de manière interchangeable et synonyme, comme équivalent du terme « membre » tel qu'il est utilisé dans la *Loi sur le travail social et les techniques de travail social* et dans ses règlements d'application.

professionnelle. Les membres de l'Ordre n'adoptent pas de comportement de nature sexuelle avec leurs clients.²

Les déséquilibres de pouvoir sont inhérents à la relation professionnelle entre une personne inscrite et ses clients. Les personnes inscrites « établissent et maintiennent des limites claires et appropriées dans leurs relations professionnelles afin de protéger leurs clients. Les transgressions de limites comprennent l'inconduite sexuelle et autres abus de pouvoir de la part de la personne inscrite. »³

Il est important que les personnes inscrites comprennent qu'en vertu des dispositions des Normes d'exercice concernant l'inconduite sexuelle, l'interdiction d'avoir des relations sexuelles avec des clients s'applique de manière générale et leur interdit notamment de fournir des services cliniques à des personnes avec lesquelles elles ont déjà eu une relation de nature sexuelle.⁴ De plus, en ce qui concerne l'inconduite sexuelle, les Normes d'exercice stipulent qu'il est interdit aux personnes inscrites d'avoir des relations sexuelles avec des clients à qui elles ont fourni des services de psychothérapie ou de counseling et que cette interdiction demeure en tout temps après la fin de la relation professionnelle.⁵

La *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*⁶ et le Règlement sur la faute professionnelle, pris en application de cette loi, contiennent également des dispositions qui définissent et interdisent les mauvais traitements infligés à des clients par des personnes inscrites. Aux termes du paragraphe 43(4) de la Loi, « mauvais traitements d'ordre sexuel », dans le cas de tels traitements infligés à un client par un membre de l'Ordre, s'entend, selon le cas :

- a) des rapports sexuels ou de toute autre forme de rapports physiques d'ordre sexuel entre le membre et le client;
- b) des attouchements d'ordre sexuel du client par le membre;
- c) des comportements ou des remarques d'ordre sexuel du membre à l'endroit du client, à l'exception des comportements ou des remarques de nature clinique qui sont appropriés au service fourni.⁷

Aux termes du Règlement sur la faute professionnelle, la faute professionnelle est définie comme incluant notamment :

- 5. Le fait d'infliger des mauvais traitements d'ordre physique, sexuel, verbal, psychologique ou affectif à un client, y compris des mauvais traitements d'ordre sexuel au sens du [paragraphe 43\(4\)](#) de la [Loi](#).⁸

L'inconduite sexuelle ou les mauvais traitements d'ordre sexuel peuvent survenir dans n'importe quel contexte d'exercice de la profession, que ce soit par des moyens électroniques ou en personne, de manière directe ou indirecte, et dans le cadre de la prestation d'interventions cliniques ou non cliniques. Dans ce contexte, les « clients » comprennent des particuliers, des familles, des groupes, des communautés, des organisations, des participants à des travaux de recherche et des étudiants.⁹

Enfin, bien que cela sorte du cadre de la présente Note sur la pratique, il est important que les personnes inscrites comprennent que même si les dispositions relatives aux mauvais traitements d'ordre sexuel et à l'inconduite sexuelle portent généralement sur la conduite, le comportement ou les remarques visant

² Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario (OTSTTSO), *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe VIII : Inconduite sexuelle, paragraphe introductif.

³ OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.2.

⁴ OTSTTSO *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe VIII : Inconduite sexuelle, interprétation 8.5.

⁵ OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe VIII : Inconduite sexuelle, interprétation 8.7.

⁶ *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*, L.O. 1998, chap. 31

⁷ *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*, L.O. 1998, chap. 31, par. 43(4)

⁸ *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*, L.O. 1998, chap. 31, Règl. de l'Ont. 384/00.

⁹ Les personnes inscrites doivent consulter la définition de « client » dans le glossaire du Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008 pour s'assurer de bien comprendre qui peut constituer un « client » aux fins des dispositions relatives aux mauvais traitements d'ordre sexuel et à l'inconduite sexuelle de la *Loi sur le travail social et les techniques de travail social*, des règlements et des normes.

des clients (et dans certaines circonstances d'anciens clients), d'autres normes peuvent s'appliquer à une conduite similaire impliquant des personnes qui ne sont pas des clients ou d'anciens clients de la personne inscrite. Par exemple, les Normes interdisent aux personnes inscrites d'avoir des relations sexuelles avec des membres de la famille de clients ou avec d'autres personnes avec lesquelles les clients maintiennent des liens personnels étroits, si cela présente un risque d'exploitation ou de préjudice pour le client, ou si de telles activités pourraient compromettre le maintien de limites professionnelles appropriées entre la personne inscrite et le client.¹⁰ De plus, en vertu du Règlement sur la faute professionnelle, toute conduite ou tout acte lié à l'exercice de la profession que les membres pourraient raisonnablement considérer comme honteux, déshonorant ou contraire aux devoirs de la profession, compte tenu de l'ensemble des circonstances, constitue un cas de faute professionnelle.¹¹ Cette disposition peut s'appliquer à une grande variété de conduites et de comportements, y compris à l'égard de personnes qui ne sont pas des clients ou d'anciens clients.

En se livrant à une inconduite sexuelle et/ou en infligeant des mauvais traitements d'ordre sexuel à un client, une personne inscrite enfreint non seulement les limites professionnelles au sein de cette relation, mais peut aussi détruire à jamais la confiance du client dans les professions du travail social et des techniques de travail social en général et lui causer un préjudice permanent ou de longue durée. Même si la plupart des personnes inscrites n'infligeront jamais de mauvais traitements de nature sexuelle à des clients, pour atténuer les risques, elles devraient discuter des dispositions des Normes d'exercice relatives à l'inconduite sexuelle et aux abus sexuels, avec leurs collègues, chefs de service, superviseurs, étudiants et clients.

Les trois scénarios suivants constituent des exemples de mauvais traitements d'ordre sexuel ou d'inconduite

sexuelle dans le cadre de la relation d'aide.

SCÉNARIO 1 – OBLIGATION D'UNE PERSONNE INSCRITE DE FAIRE RAPPORT

Une personne inscrite a été engagée pour offrir une formation psychoéducative dans un organisme. La personne qui était son contact principal au sein de l'organisme (« le contact ») lui a révélé avoir eu une relation sexuelle avec la travailleuse sociale précédente – qui lui avait demandé de garder leur relation secrète. Même si la relation avait pris fin depuis lors, le contact était confus et traumatisé par l'expérience. Bouleversée par ce qu'elle venait d'apprendre, la personne inscrite a demandé une consultation avec le Service de la pratique professionnelle pour déterminer ce qu'elle devait faire et ses obligations de faire rapport.

Au cours de la consultation, il a été rappelé à la personne inscrite qu'elle doit considérer « l'intérêt du client comme son obligation professionnelle fondamentale ».¹² La personne inscrite a reconnu qu'elle devait rester objective pour protéger l'intérêt de son contact. On lui a aussi rappelé qu'elle devait être « consciente de ses valeurs, attitudes et besoins et de l'influence que cela peut avoir sur ses relations professionnelles avec les clients ».¹³ À la suite de cette conversation, la personne inscrite a décidé de demander de l'aide pour gérer sa propre réaction face à la situation.

Le contact a aussi révélé à la personne inscrite l'identité de l'ancienne travailleuse sociale en question. La personne inscrite a demandé au personnel du Service de la pratique professionnelle si elle devait déposer un rapport sur la travailleuse sociale auprès de l'Ordre. Le personnel du Service de la pratique professionnelle a décrit l'obligation de faire rapport en vertu de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*, qui exige que les personnes inscrites déposent un rapport auprès de l'Ordre si elles ont des motifs raisonnables de croire qu'un autre travailleur social ou technicien en travail social a infligé des mauvais

¹⁰ OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe VIII, Interprétation 8.9. Voir aussi le Principe II, Interprétation 2.2.2.

¹¹ *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social, L.O. 1998*, chap.31, Règl. de l'Ont. 384/00, art. 2.36.

¹² OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Code de déontologie, Interprétation 1.

¹³ OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe I : Relation avec les clients, Interprétation 1.5.

traitements d'ordre sexuel à un client.¹⁴ La personne inscrite a décidé de déposer un rapport et d'informer son contact de son obligation de faire rapport.

La personne inscrite a déclaré au personnel de la pratique professionnelle que son contact aurait probablement besoin de soutien durant le processus de traitement du rapport. Comme elle n'avait pas fourni de soins cliniques directement à son contact, elle se demandait si elle devait jouer un rôle dans la prestation de ce soutien. Le personnel de la pratique professionnelle lui a rappelé les Normes d'exercice, selon lesquelles :

Les membres de l'Ordre sont conscients de l'étendue et des paramètres de leur compétence et du champ d'application de leur profession et limitent leur exercice en conséquence. Lorsque les besoins d'un client tombent en dehors du domaine habituel d'exercice du membre de l'Ordre, le membre informe le client qu'il peut demander que son cas soit confié à un autre professionnel. Cependant, si le client désire poursuivre la relation professionnelle avec le membre de l'Ordre et désire que le membre lui procure le service, celui-ci peut le faire à condition que :

- (i) les services qu'il procure soient fournis avec compétence en demandant par ailleurs des services de supervision, de consultation ou des services éducatifs additionnels; et
- (ii) que les services n'aillent pas au-delà du champ d'application de la profession du membre.

Les recommandations de services particuliers, l'aiguillage vers d'autres professionnels ou la poursuite de la relation professionnelle sont guidés par les intérêts du client ainsi que par le jugement et les connaissances du membre de l'Ordre.¹⁵

À la suite de la consultation avec le personnel de la pratique professionnelle, la personne inscrite a expliqué à son contact qu'elle était tenue de faire rapport et lui a

donné une liste de services de soutien à sa disposition. Elle a également passé en revue les paramètres de sa relation professionnelle avec le contact, y compris la possibilité de se voir attribuer un nouveau contact principal au sein de l'organisme.

SCÉNARIO 2 – UN CLIENT QUI NE RESPECTE PAS LES LIMITES

Une personne inscrite a consulté le Service de la pratique professionnelle après qu'un client a exprimé à plusieurs reprises des sentiments amoureux à son égard lors de séances en ligne. La personne inscrite a expliqué que le client ne respectait pas les limites qui avaient été établies, notamment l'obligation de s'abstenir de faire des commentaires sur l'apparence de la personne inscrite et/ou d'utiliser des termes affectueux. Le client avait des antécédents complexes de traumatismes et de difficulté à communiquer avec des professionnels et avait exprimé sa méfiance à l'égard du processus thérapeutique. Bien que la personne inscrite ait établi des limites à plusieurs reprises et expliqué au client maintes fois que sa conduite était inappropriée dans le cadre d'une relation professionnelle, le client n'a pas respecté ces limites. La personne inscrite était frustrée par cette situation, mais ne savait pas quoi faire. Elle a décidé de demander conseil parce que le client semblait bien progresser dans le traitement, malgré le fait qu'il continuait à transgresser les limites.

La personne inscrite savait qu'il lui incombait d'éviter toute inconduite sexuelle.¹⁶ Elle a expliqué au client que tout comportement de nature sexuelle à son égard était inapproprié et a documenté ces conversations.¹⁷

Le personnel de la pratique professionnelle a rappelé à la personne inscrite le principe VIII : Inconduite sexuelle :

Si un client fait des avances à un membre de l'Ordre ou cherche à le séduire et que son comportement perturbe la prestation de services professionnels, le membre de l'Ordre peut choisir de mettre fin à la relation et offrir au client de l'aider à chercher d'autres services.¹⁸

¹⁴ OTSTTSO, « Rapports obligatoires », 21 mars 2022, <https://www.ocswssw.org/fr/public/plaintes-et-discipline/rapports-obligatoires-2/>.

¹⁵ OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe I : Compétence et intégrité, interprétation 2.1.1.

¹⁶ OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe VIII : Inconduite sexuelle, interprétation 8.1.

¹⁷ Ibid., Interprétation 8.4.

¹⁸ Ibid., Interprétation 8.4.1.

La personne inscrite a décidé que le mépris du client pour les limites professionnelles nuisait au processus thérapeutique et qu'il fallait mettre fin à la relation professionnelle. Elle a proposé au client d'autres options de service. En raison de cette situation difficile, la personne inscrite a aussi décidé d'obtenir du soutien pour l'aider à mettre fin au contrat, à faire respecter les limites professionnelles et à gérer ses propres émotions.

SCÉNARIO 3 – UNE PERSONNE INSCRITE ET SON ANCIEN CLIENT NOUENT UNE RELATION AMOUREUSE

Une personne inscrite a communiqué avec le Service de la pratique professionnelle après avoir appris qu'un collègue était fiancé à une ancienne cliente. Le collègue lui avait dit qu'il avait échangé des textos à caractère personnel et parfois sexuel avec sa cliente au cours de la relation professionnelle, puis avait entamé une relation amoureuse peu de temps après la fin des services de counseling. La personne inscrite se sentait tiraillée, parce qu'elle s'entendait bien avec son collègue et connaissait sa partenaire et qu'elle pensait que les deux s'aimaient vraiment. En même temps, la personne inscrite n'ignorait pas son obligation de faire rapport au sujet des abus sexuels à l'égard de clients.

La personne inscrite a demandé si elle était tenue de signaler la relation consensuelle de son collègue à l'Ordre. Le personnel de la pratique professionnelle a expliqué qu'une relation amoureuse avec un client relève toujours de la définition¹⁹ de mauvais traitements de nature sexuelle figurant dans la *Loi sur le travail social et les techniques de travail social* et que les personnes inscrites ont une obligation de faire rapport²⁰ à ce sujet.

La personne inscrite a également demandé si son obligation de faire rapport était différente parce que la relation sexuelle entre son collègue et l'ancienne cliente de ce dernier avait commencé bien après la fin de leur relation professionnelle (même s'ils avaient échangé divers textos et courriels à contenu personnel et sexuel avant la fin de la relation professionnelle). Le personnel de la pratique professionnelle a rappelé à la personne inscrite les Normes d'exercice, qui prévoient ce qui suit :

Les relations sexuelles entre les membres de l'Ordre et les clients à qui les membres ont fourni des services de psychothérapie ou de counseling, ou pour qui les membres ont accompli l'acte autorisé de psychothérapie, sont interdites en tout temps après la fin de la relation professionnelle.^{21, 22}

Le personnel de la pratique professionnelle a également rappelé à la personne inscrite qu'au sens de la Loi, les mauvais traitements de nature sexuelle incluent « des comportements ou des remarques d'ordre sexuel du membre à l'endroit du client, à l'exception des comportements ou des remarques de nature clinique qui sont appropriés au service fourni ».²³

La personne inscrite a déclaré qu'elle comprenait son obligation de faire rapport, mais qu'elle ne savait pas comment expliquer le processus à son collègue. Le personnel de la pratique professionnelle a conseillé à la personne inscrite de relire les [Notes sur la pratique sur l'inconduite sexuelle](#) qui expliquent comment le comportement d'une personne inscrite, pourtant sans mauvaises intentions au départ, peut conduire à l'abus sexuel d'un client, après une série de petites violations des limites professionnelles, comme contacter le client après les heures ou socialiser avec lui.

¹⁹ *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*.

²⁰ OTSTTSO, « Rapports obligatoires », 21 mars 2022, <https://www.ocswssw.org/fr/public/plaintes-et-discipline/rapports-obligatoires-2/>.

²¹ OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe VIII : Inconduite sexuelle, interprétation 8.7.

²² *Ibid.*, Interprétation 8.8 « Les relations sexuelles entre les membres de l'Ordre et les clients à qui les membres ont fourni des services de travail social ou des services de techniques de travail social, autres que des services de psychothérapie ou de counseling ou accompli l'acte autorisé de la psychothérapie, sont interdites pendant une période d'un (1) an après la fin de la relation professionnelle. Les personnes inscrites doivent noter qu'en plus du principe VIII, d'autres dispositions des Normes d'exercice de l'Ordre s'appliquent également aux relations sexuelles entre les personnes inscrites et leurs clients ou anciens clients. Par exemple, des relations sexuelles entre une personne inscrite et un ancien client créeront une relation double, avec le risque d'un conflit d'intérêts. Avant de s'engager dans des relations sexuelles avec un ancien client ou une ancienne cliente, une personne inscrite doit évaluer non seulement si de telles relations sont permises en vertu du principe VIII et de l'interprétation 8.8, mais aussi si elles entraînent une relation double ou un conflit d'intérêts, ou encore pourraient contrevenir à toute autre Norme d'exercice de l'Ordre. »

²³ *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*, alinéa 43(4)c).

Les Notes sur la pratique mentionnées ci-dessus décrivent des situations dans lesquelles des personnes inscrites ont eu des relations sexuelles avec des clients ou d'anciens clients parce qu'elles n'avaient pas pris conscience des signes avant-coureurs ou les avaient ignorés. Dans ces cas, les personnes inscrites n'avaient pas prêté attention à leurs propres sentiments et connaissaient mal ou avaient ignoré les Normes de pratique et l'interdiction d'avoir des relations sexuelles avec des clients.

La personne inscrite ne pensait pas que son collègue se sentait exploité ni que l'ancienne travailleuse sociale de son collègue avait l'intention de le maltraiter. Cependant, la personne inscrite comprenait que les clients qui reçoivent des services de travail social ou de techniques de travail social sont vulnérables et qu'il existe un déséquilibre de pouvoir fondamental et inhérent à la relation professionnelle entre le client et la personne inscrite. Le risque d'exploitation du client persiste longtemps après la fin de la relation professionnelle. Après sa conversation avec le personnel de la pratique professionnelle, la personne inscrite a décidé de faire rapport sur les mauvais traitements de nature sexuelle à l'Ordre et de parler à son superviseur de la façon de gérer sa relation avec son collègue à l'avenir.

RÉFLEXION

Dans le cadre de l'exercice de leur profession, les personnes inscrites devraient réfléchir régulièrement aux questions suivantes afin de déterminer si elles ont transgressé les limites professionnelles ou risquent de le faire :

- Est-ce que je fais parfois passer mes propres besoins avant ceux d'un client?
- Est-ce que je me sens parfois mal à l'aise de divulguer à mes collègues certains aspects de ma pratique ou de ma conduite avec des clients?
- Est-ce que j'évite de discuter de certains clients pendant la supervision ou est-ce que j'utilise mal la supervision pour tenter de justifier mes actions auprès de ces clients?
- Est-ce que j'ai cessé de documenter mes interactions avec des clients ou est-ce que je documente le strict minimum?

- Ai-je demandé à un client de garder des secrets?

Une réponse affirmative à ces questions peut indiquer que la personne inscrite a transgressé les limites professionnelles ou risque de les transgresser. Il est rappelé aux personnes inscrites qu'elles ont l'obligation professionnelle de se conduire de manière appropriée et de demander une supervision ou un autre soutien, pour la protection des clients.

CONCLUSION

L'Ordre continue de constater une augmentation importante et préoccupante des plaintes liées à des mauvais traitements d'ordre sexuel. Un effort collectif est nécessaire pour résoudre ce problème. Ces Notes sur la pratique donnent des exemples de situations d'abus sexuels et montrent en quoi cela constitue une violation flagrante de la relation d'aide qui cause un préjudice immense. Les Normes d'exercice exigent que les personnes inscrites maintiennent des limites professionnelles, s'engagent dans une réflexion personnelle, demandent une supervision et respectent leur obligation de faire rapport. Les personnes inscrites ont également un rôle important à jouer pour protéger les clients en parlant ouvertement du problème des abus sexuels et en encourageant les autres à faire de même.