
NOTES SUR LA PRATIQUE

GÉRER LES
CONFLITS
D'INTÉRÊTS

GÉRER LES CONFLITS D'INTÉRÊTS



PAR CHRISTINA VAN SICKLE, MTS, TSI,
DIRECTRICE, PRATIQUE PROFESSIONNELLE

Les Notes sur la pratique se veulent un outil éducatif pour aider les travailleuses et travailleurs sociaux, les techniciennes et techniciens en travail social, les employeurs et les membres du public de l'Ontario à mieux comprendre les questions que traitent le Service de la pratique professionnelle et le comité des plaintes de l'Ordre, et qui peuvent toucher la pratique quotidienne des membres. Les Notes sur la pratique offrent des conseils d'ordre général uniquement et les membres qui ont des questions précises sur l'exercice de leur profession doivent consulter l'Ordre, car les normes pertinentes et la ligne de conduite appropriée varient selon la situation.

Des conflits d'intérêts peuvent se présenter dans toute profession. Cependant, étant donné la nature des services que fournissent les travailleurs sociaux et les techniciens en travail social, il est crucial que les conflits d'intérêts soient gérés rapidement et éthiquement. Ainsi, les membres montrent qu'ils recherchent avant tout l'intérêt véritable de leurs

clients et qu'ils respectent les Normes d'exercice de l'Ordre.

Le Service de la pratique professionnelle de l'Ordre reçoit régulièrement des demandes de renseignements de la part de membres qui se demandent s'ils se trouvent en situation de conflit d'intérêts avec un client existant ou potentiel. La situation étant unique et nuancée pour chaque membre, le personnel de l'Ordre n'est pas toujours à même de donner une réponse catégorique quant à l'existence d'un conflit d'intérêts. L'Ordre donne plutôt des conseils aux membres, sous forme de ressources, par exemple, en leur mentionnant des Notes sur la pratique, qu'ils peuvent consulter pour les aider en situation possible de conflit d'intérêts.

IDENTIFIER UN CONFLIT D'INTÉRÊTS

Selon l'éminent spécialiste du travail social Frederic Reamer, « des conflits d'intérêts se présentent quand les services qu'un travailleur social fournit à un client ou la relation qu'il a avec un client sont compromis, ou pourraient être compromis, du fait de décisions prises en rapport à un autre client, à un collègue, à

lui-même, ou à quelque autre partie » [traduction].¹

Par ailleurs, les Normes d'exercice définissent le conflit d'intérêts ainsi :

Par « conflit d'intérêts », on entend une situation dans laquelle un membre a une obligation ou un intérêt personnel, financier ou une autre obligation ou intérêt professionnel qui donne lieu à une crainte raisonnable que l'obligation ou l'intérêt puisse influencer le membre dans l'exercice de ses responsabilités professionnelles. Il n'est pas nécessaire qu'il y ait une influence **réelle** pour qu'une situation de conflit d'intérêts existe. Il suffit qu'il y ait **une crainte raisonnable** qu'il **puisse** y avoir une telle influence.

L'une des caractéristiques d'une situation de conflit d'intérêts est qu'une personne raisonnable, informée de toutes les circonstances, aurait une crainte raisonnable (dans le sens d'attente ou d'inquiétude raisonnable) que l'intérêt pourrait influencer le membre. L'influence n'est pas nécessairement réelle mais pourrait simplement être perçue. Cependant, une simple possibilité ou un simple soupçon d'influence n'est pas suffisant pour entraîner un conflit d'intérêts. L'intérêt doit être suffisamment important pour entraîner une « crainte raisonnable » que l'intérêt personnel, financier ou autre intérêt professionnel puisse influencer le membre dans l'exercice de ses responsabilités professionnelles.²

La définition des Normes d'exercice implique qu'un membre doit réfléchir en long et en large sur sa pratique et considérer les points de vue d'autres personnes. Un membre doit aussi examiner minutieusement le contexte de la situation et déterminer si des obligations ou intérêts personnels, financiers ou autrement professionnels pourraient ou non influencer sur son jugement.

Si un membre répond « oui » à l'une ou l'autre des interrogations personnelles suivantes, il se peut que la personne se trouve en situation de conflit :

- Ai-je un intérêt personnel, financier ou professionnel qui pourrait influencer mon jugement professionnel?
- Une autre personne pourrait-elle raisonnablement percevoir que j'ai un intérêt personnel, financier ou professionnel qui pourrait influencer la manière dont je m'acquitte de mes obligations professionnelles?
- Une autre personne qui est tout à fait au courant de cette situation craint-elle raisonnablement que je place mes propres intérêts avant ceux de mon client?

COMMENT PRENDRE UNE DÉCISION

Il peut être difficile pour une personne de rester objective lors de cette réflexion critique sur soi. Par conséquent, en situation potentielle de conflit d'intérêts, il est fortement recommandé que l'on demande avis auprès d'un collègue, d'un superviseur, d'un directeur, ou d'un avocat.

Il est également très important pour les membres de documenter le processus d'évaluation qu'ils ont suivi pour déterminer s'il y a ou non conflit d'intérêts. Le membre constituera un dossier formel où il consignera en détail les mesures prises, l'évaluation de la situation, les consultations auprès de professionnels, tout ce qui l'a aidé à atteindre la décision. Ce dossier sera important au cas où on lui demanderait d'examiner ou d'expliquer sa décision. Le membre inclura dans ce dossier ses réponses aux interrogations personnelles décrites ci-dessus, et y indiquera les ressources de l'Ordre qu'il a examinées.

Nous rappelons aux membres qui sont confrontés à un scénario de pratique ou un dilemme éthique particulièrement difficile de consulter les Normes d'exercice, en particulier l'énoncé suivant :

Les membres de l'Ordre n'entretiennent pas de relations professionnelles qui constituent un conflit d'intérêts ni se mettent pas dans des situations

¹ Frederic Reamer, *The Social Work Ethics Casebook: Cases and Commentary* (Washington, DC: NASW Press, 2009).

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 II : Compétence et intégrité, Note 6.

où ils devraient raisonnablement savoir que le client pourrait courir un risque quelconque. 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. Les membres de l'Ordre y parviennent :

- i) en évaluant les relations professionnelles et autres situations qui impliquent les clients ou d'anciens clients pour voir s'il existe des conflits d'intérêts potentiels et en cherchant à obtenir des consultations pour aider à identifier et traiter de tels conflits d'intérêts potentiels;
- ii) en évitant les conflits d'intérêts ou les relations duelles³ avec des clients ou d'anciens clients, ou avec des étudiants, des employés et des personnes supervisées, qui pourraient porter atteinte au jugement professionnel des membres ou accroître le risque d'exploitation ou de préjudice pour les clients; et
- iii) en déclarant le conflit d'intérêts et en prenant des mesures appropriées pour y faire face ou pour éliminer le conflit si une situation de conflit d'intérêts se présente.⁴

Les scénarios suivants donnent des exemples de conflits d'intérêts potentiels et suggèrent des interrogations personnelles. Ces questions ne se veulent pas exhaustives; elles fournissent un cadre ou des repères qui peuvent être utilisés quand un membre fait face à des dilemmes semblables.

SCÉNARIO 1 – OUVRIR UNE PRATIQUE PRIVÉE. VOS CLIENTS DEVRAIENT-ILS VOUS SUIVRE?

Une membre a travaillé, pendant des années, avec plusieurs clients dans un organisme communautaire qui fournit un éventail de services de soutien. La personne a décidé de quitter l'organisme pour ouvrir

une pratique privée. Lorsqu'elle a annoncé à ses clients qu'elle partait, on lui a demandé pourquoi. En apprenant la raison du départ, certains clients lui ont demandé s'ils pouvaient continuer de travailler avec elle à son cabinet privé. La membre a pensé que cela assurerait la continuité des soins; elle a décidé de contacter le Service de la pratique professionnelle pour en discuter.

Le personnel de la Pratique professionnelle a rappelé à la personne de revoir les Normes d'exercice, qui prévoient que « [les] membres de l'Ordre ne cherchent pas à s'attirer les clients de leur employeur pour leur cabinet privé »⁵, mais qu'ils « peuvent accepter des personnes que leur recommande leur employeur »⁶. La personne ne savait pas si l'employeur l'autorisait ou non à accepter des clients de l'organisme dans sa pratique privée; elle n'avait pas encore discuté de la situation avec son directeur. On l'a encouragée à revoir les politiques de l'organisme et son contrat de travail, et à en discuter avec le directeur. Suite à la conversation avec le personnel, la membre s'est rendue compte que, si elle avait accepté des clients de l'organisme, elle aurait peut-être enfreint les politiques de son lieu de travail, ou son contrat de travail, ou elle aurait pu être en situation de conflit d'intérêts.

Lors de diverses autres consultations sur la pratique, des membres ont dit que ce serait un manquement à l'éthique que de ne pas accepter un client à leur cabinet privé alors que celui-ci avait bien progressé dans le travail avec eux. Pour eux, c'était rechercher l'intérêt véritable du client que de continuer à travailler avec lui. Il importe que les membres s'interrogent sur la possibilité que leur jugement professionnel soit influencé par leur propre intérêt. Un scénario présenté dans un article antérieur des

³ L'expression "relations duelles" est définie au Principe II : Compétence et intégrité, Note 7, Normes d'exercice de l'OTSTTSO. Les relations duelles sont aussi discutées dans les [Notes sur la pratique : Relations duelles : veiller à placer l'intérêt véritable des clients au premier plan](#) et les [Notes sur la pratique : Relations duelles – Faire preuve de prudence](#).

⁴ OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.2.1.

⁵ OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Principe III : Responsabilité envers les clients, interprétation 3.3.

⁶ OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Principe III : Responsabilité envers les clients, Note 2.

[Notes sur la pratique : Pratique privée – Le coût de faire des affaires \(« Éviter les conflits d'intérêts », page 2\)](#) suggère aux membres d'examiner, si en acceptant des clients de l'organisme à leur cabinet privé, ils répondent aux besoins du client ou ils satisfont leurs propres intérêts personnels, financiers ou professionnels.

Il a été également suggéré que si c'est le client qui a entamé la conversation en exprimant son désir de suivre le membre à son cabinet privé, il n'y aurait pas conflit d'intérêts. On rappelle aux membres qu'ils doivent agir avec éthique, peu importe qu'un client ait exprimé son désir de travailler avec le membre, et peu importe le moment où s'est tenue la conversation. Les Normes d'exercice prévoient que « [l]es membres de l'Ordre font la distinction entre leurs besoins et intérêts personnels et ceux de leurs clients afin de veiller, dans le cadre de leurs relations professionnelles, à placer les besoins et intérêts de leurs clients au premier plan »⁷.

Dans le présent scénario, le Service de la pratique professionnelle a suggéré à la membre, pour l'aider à décider dans sa situation, de répondre aux interrogations personnelles proposées ci-dessous et de revoir l'outil [ETHICS \(ÉTHIQUE\) → A : Outil de prise de décision éthique Tool](#).

On a demandé à la membre de se poser les questions suivantes :

- Suis-je la seule professionnelle en pratique privée qui peut aider ce client?
- Le client bénéficierait-il de travailler avec un autre professionnel qui a une optique différente?
- Le client se sent-il obligé de me suivre à mon cabinet privé?
- Le client essaie-t-il de me plaire ou se peut-il qu'il montre un fort attachement à mon égard?

- Est-ce que je montre un fort attachement à l'égard de mon client?
- Est-ce que je songe à prendre ce client pour agrandir ma liste de clients à ma pratique privée, ou pour m'aider financièrement?
- Comment mes collègues ou mon directeur percevront-ils le fait que j'accepte des clients à mon cabinet privé?

Dans ce scénario, la membre a d'abord jugé que sa demande de renseignements était simple et directe. Elle a été surprise quand elle s'est rendue compte de tous les facteurs qu'elle devait considérer en présence d'un conflit d'intérêts apparent. La membre a indiqué qu'elle reverrait son contrat de travail et discuterait de la question avec son directeur. Elle allait aussi réfléchir davantage sur sa motivation à prendre des clients de l'organisme à son cabinet, et discuterait des questions personnelles avec de proches personnes de son réseau professionnel.

SCÉNARIO 2 – QUAND DES CONFLITS D'INTÉRÊT SE PRÉSENTENT À UNE RÉUNION DU CONSEIL

Un membre, qui siège au conseil d'administration, a soumis une décision stratégique au conseil. L'approbation de la politique pourrait fortement améliorer les chances pour le membre de recevoir une aide financière pour sa recherche. Au moment de discuter de la politique, le membre (qui ne connaissait pas les règles de procédure et le protocole de réunion) ne s'est pas volontairement exclu de la conversation. La réunion est devenue tendue, et plusieurs administrateurs ont refusé de continuer à examiner l'affaire en présence du membre. La décision sur la politique a été reportée jusqu'à ce que le conseil décide un moyen approprié de poursuivre le débat. À la fin de la réunion, le membre a contacté le Service de la pratique professionnelle pour discuter de la situation.

⁷ OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Principe I : Relations avec les clients, interprétation 1.6.

Un conflit d'intérêts peut se présenter dans de nombreuses et différentes situations – dans du travail de bénévolat ou dans un emploi rémunéré, ou dans l'exercice direct ou indirect d'une profession. Lors de la consultation auprès de l'Ordre, on a rappelé au membre 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 »⁸, et donc aux services cliniques et non cliniques.

On a demandé au membre si le conseil d'administration avait des politiques, de la formation ou de l'information se rapportant aux conflits d'intérêts. La personne a indiqué qu'elle n'avait pas suivi de formation concernant le travail au conseil et que, bien qu'on ait parlé des conflits d'intérêts au cours de réunions antérieures, elle ne savait pas très bien quelle était la procédure à suivre lorsqu'un membre du conseil soulève la possibilité d'un tel conflit. Le personnel de la Pratique professionnelle a indiqué que les Normes d'exercice dictent aux membres de se tenir « informés des politiques, lois, programmes et questions ayant un rapport avec la communauté, ses institutions et services dans leurs domaines d'exercice »⁹. Il a encouragé le membre à parler au président du conseil pour obtenir des clarifications sur les processus de réunion.

Le personnel a aussi revu, avec le membre, la définition du conflit d'intérêts, demandant à celui-ci de s'interroger et de voir si les autres membres du conseil auraient perçu chez lui la recherche d'un intérêt personnel en participant à la discussion sur la politique. Le membre a reconnu que des administrateurs aient pu penser qu'il agissait dans un intérêt personnel, financier ou professionnel, affirmant toutefois qu'il croyait sincèrement au bien-fondé de la nouvelle politique et qu'il voulait simplement participer à la conversation. On lui a rappelé que « [t]out en maintenant leur compétence

et en acquérant des habiletés dans l'exercice du travail social ou 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 »¹⁰.

On a demandé au membre de se poser les questions suivantes :

- Cette décision stratégique pourrait-elle avoir un effet direct sur moi?
- Est-ce que j'ai un intérêt personnel, professionnel ou financier qui pourrait influencer ma prise de décision?
- Est-ce que je cherche des excuses, est-ce que je cherche à justifier ma décision de ne pas m'exclure de la discussion?
- Suis-je trop investi dans ce processus?
- D'autres personnes perçoivent-elles que je suis en situation de conflit d'intérêts?

Le membre a reconnu qu'il se sentait personnellement investi dans la décision sur la politique proposée et que cela pouvait nuire à son objectivité. Il a décidé de prendre du recul, de marquer une pause pour mieux réfléchir et, quand il serait prêt, d'en discuter avec le président du conseil.

SCÉNARIOS 3 ET 4 : SERVICES À DES MEMBRES DE LA FAMILLE DE CLIENTS OU DE COLLÈGUES

Les réponses aux deux scénarios suivants sont regroupées parce que les questions personnelles et les processus que les membres peuvent utiliser sont semblables.

⁸ OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Note explicative, page v.

⁹ OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.1.3.

¹⁰ OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.1.5.

Scénario 3 – Une membre appartient à un groupe en quête d'équité et travaille auprès d'une population en quête d'équité. Un client lui a demandé si elle pouvait aussi travailler avec sa sœur. La membre a contacté le Service de la pratique professionnelle pour savoir si elle était en conflit d'intérêts.

Scénario 4 – Un collègue d'un membre qui vit à la campagne a demandé à celui-ci s'il voulait bien fournir des services à sa conjointe. Le membre ne savait pas trop si cette situation présentait un conflit d'intérêts; il a contacté le Service de la pratique professionnelle pour une consultation à ce sujet.

Dans ces scénarios, on a conseillé aux deux personnes de s'interroger sur les motivations qui les amenaient à prendre de nouveaux clients, car « [l]es membres sont conscients de leurs valeurs, attitudes et besoins et de l'influence que cela peut avoir sur leurs relations professionnelles avec les clients »¹¹. Les membres devraient savoir que leur désir personnel d'aider des personnes de leur collectivité pourrait les influencer de quelque manière. Certes, la démarche peut être altruiste et compréhensible, mais ce peut être aussi un signe qu'ils devraient marquer une pause et réfléchir sur la situation avant de prendre une décision. On a également conseillé aux deux membres de revoir les [Notes sur la pratique : Violations des limites \(Principe II, page 2\)](#) et les [Notes sur la pratique : Relations duelles – Faire preuve de prudence \(Scénario 1, page 1\)](#), qui examinent des scénarios où un travailleur social envisage, dans le premier cas, de travailler avec un membre de la famille d'un client, dans le second cas, avec la conjointe d'un collègue.

Le Service de la pratique professionnelle suggère aux membres qui font face à de telles situations de se poser la question suivante : « Suis-je le seul professionnel qui peut travailler avec ce client? ». Si le membre travaille dans une zone peuplée, il y aura souvent d'autres fournisseurs de service à qui on peut recommander le client. S'il arrive parfois qu'un membre soit le seul professionnel qui puisse offrir le service (en raison peut-être de la géographie

ou d'autres contraintes), on conseille tout de même aux membres de s'informer un peu partout au sein de leur réseau, de documenter leurs recherches et de communiquer leur plan à toutes les parties pertinentes afin d'éviter tout conflit d'intérêts réel ou apparent.

Aux scénarios 3 et 4, on a demandé aux membres de se poser les questions suivantes concernant le client proposé (désigné ci-dessous par « ce client ») :

- Suis-je le seul professionnel qui peut travailler avec ce client?
- Est-ce que, en raison de mon travail actuel avec le frère/le conjoint, je connais déjà des détails au sujet de ce client qui pourraient influencer mon objectivité ou ma capacité à remplir efficacement mes responsabilités professionnelles?
- Est-ce possible que j'ai de l'information au sujet de ce client qu'il ne serait pas disposé à me communiquer?
- Y a-t-il un risque que je puisse, involontairement, communiquer de l'information avec ce client et avec son frère/son conjoint, enfreignant ainsi le devoir de confidentialité?
- Comment vais-je gérer la situation si ce client me dit quelque chose qui impacte ma relation ou mes obligations professionnelles à l'égard du frère/du conjoint?
- Quand ai-je travaillé la dernière fois avec le frère/le conjoint? Est-ce que ce laps de temps réduit les risques associés avec un travail thérapeutique avec ce client?

Les préoccupations indiquées ci-dessus montrent que des services offerts à un membre de la famille d'un client ou d'un collègue peuvent donner lieu à de possibles ou réels conflits d'intérêts. À première vue, un tel arrangement peut sembler bénéfique ou pratique pour les deux parties, mais il peut aussi

¹¹ OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Principe I : Relations avec les clients, interprétation 1.5.

présenter des risques et ne pas être dans l'intérêt véritable du nouveau client. De plus, s'il décide de travailler avec le client proposé, le membre pourrait être motivé (ou on pourrait percevoir qu'il est motivé) par un intérêt personnel. Nous encourageons les membres, face à de telles situations, d'en discuter avec leurs collègues, leur directeur ou superviseur, et de chercher peut-être conseil auprès d'un avocat pour les aider à déterminer l'option prudente et éthique.

SCENARIO 5 – QUAND UN CLIENT DEVIENT UN COLLÈGUE

Une membre a consulté le Service de la pratique professionnelle pour demander si le fait que son organisme ait embauché un de ses clients présentait un conflit d'intérêts pour elle-même – le client étant aussi maintenant son collègue. La membre travaille dans un organisme de services sociaux qui aide les personnes aux prises avec des problèmes d'alcool et de drogues, et le client a été engagé à titre d'intervenant en services de soutien aux pairs. La membre a indiqué qu'on lui a demandé de cofaciliter un groupe de soutien avec le client. Elle se demande si cette situation pourrait présenter un conflit d'intérêts et aussi un problème de violation des limites.

La situation ici est différente parce qu'elle est l'initiative de l'employeur. Cependant, la membre doit quand même examiner s'il est possible que ses obligations professionnelles envers le client (et désormais collègue) soient influencées par ses intérêts personnels, professionnels ou autres biais. La membre a raison de se préoccuper de ce nouvel arrangement au travail parce que les membres de l'Ordre doivent « [établir et maintenir] des limites claires et appropriées dans leurs relations professionnelles afin de protéger leurs

clients »¹². Le personnel de la Pratique professionnelle a recommandé à la membre de revoir l'article des [Notes sur la pratique : Relations duelles – Faire preuve de prudence \(scénario 2, page 2, et scénario 4, page 3\)](#), qui examine des situations où, d'une part, une membre doit superviser le stage d'une ancienne cliente et, d'autre part, un client devient le collègue d'un membre. Dans les deux cas, le membre doit considérer comment maintenir les limites professionnelles.

Dans le présent scénario, la membre s'est dite inquiète à l'idée que le client pourrait prendre connaissance d'aspects personnels de sa vie (comme cela est souvent le cas dans une relation entre collègues), et craignait que cette familiarité puisse engendrer des problèmes de limites. Par ailleurs, la membre s'est demandée comment elle devrait aborder une situation où de l'information que lui aurait dévoilée le client au cours d'une séance thérapeutique suggérait que celui-ci était peu capable de fournir des services sûrs et efficaces en tant qu'intervenant en soutien aux pairs. La membre se demandait si elle devrait signaler cette information à son directeur ou aux Ressources humaines. On lui a rappelé que « [s]'il existe un conflit entre les normes d'exercice de l'Ordre et celles du milieu de travail d'un membre de l'Ordre, celui-ci doit se conformer au « Code de déontologie... » et au « Manuel des normes d'exercice »^{13,14}.

La membre s'est rendue compte que le fait d'avoir une relation à la fois thérapeutique et de travail avec un client constituait un conflit d'intérêt. Elle a compris que « [l]es membres de l'Ordre n'entretiennent pas de relations professionnelles qui constituent un conflit d'intérêt... »¹⁵. La membre se demandait comment elle devrait procéder, étant donné que son directeur ne disait rien à ce sujet. Le personnel de la

¹² OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Principe II : Compétence et intégrité, 2.2.

¹³ OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.2.10.

¹⁴ Les travailleurs sociaux et techniciens en travail social doivent défendre des conditions et politiques relatives au lieu de travail qui sont conformes au Code de déontologie et Normes d'exercice de l'Ordre... [Ils] feront appel à leur jugement professionnel pour déterminer la manière dont ils interviennent dans la défense des causes. Ce mode d'intervention peut consister à documenter les préoccupations et à en discuter avec les personnes chargées de la supervision ou de la direction, ou d'autres personnes clés au sein de l'organisme. Principe II – Compétence et intégrité, Note 10.

¹⁵ OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Principe II : Compétence et intégrité, 2.2.1.

Pratique professionnelle l'a encouragée à se poser les questions suivantes, à documenter ses réponses et à les communiquer au directeur :

- Suis-je la seule professionnelle qui peut travailler avec ce client?
- Un autre collègue pourrait-il cofaciliter le groupe avec l'intervenant en soutien aux pairs (le client)?
- L'intervenant en soutien aux pairs (le client) pourrait-il être assigné à un autre groupe?
- Est-ce que je peux maintenir mes limites personnelles dans cette situation? Comment?
- Que disent les Normes d'exercice de l'Ordre concernant les conflits d'intérêt?
- Comment puis-je communiquer à mon organisme que ma responsabilité professionnelle première est avec mon client et l'Ordre?
- Comment puis-je parler au mieux du conflit d'intérêts avec l'intervenant en soutien aux pairs (le client)?
- L'intervenant en soutien aux pairs pourrait-il être affecté à un autre organisme?

Après son appel au Service de la pratique professionnelle, la membre a décidé d'aborder la situation de conflit d'intérêts avec l'intervenant en soutien aux pairs (son client) et d'obtenir son consentement pour une discussion avec son directeur. Avec le consentement du client, la membre pourrait rencontrer le directeur et discuter des questions ci-dessus, documenter les résultats de la conversation et établir un plan pour la suite des démarches. Elle pourrait, par exemple, demander de rencontrer le directeur et l'intervenant ensemble pour mieux leur expliquer le conflit d'intérêts, expliquer comment elle entend maintenir les limites professionnelles, ou bien parler à l'intervenant (le client) de son intention de le recommander à un autre organisme.

CONCLUSION

Les conflits d'intérêts sont complexes et revêtent de multiples nuances. Il peut être très difficile pour les membres de déterminer dans quelle mesure un intérêt personnel interfère avec l'exécution de leurs responsabilités professionnelles. Face à de telles situations, les membres doivent toujours procéder à une réflexion sur soi et consulter leur réseau professionnel de sorte à maintenir l'objectivité. Réels ou apparents, les conflits d'intérêts représentent des risques potentiels pour les clients. C'est l'une des raisons pour lesquelles les membres de l'Ordre doivent constamment travailler avec éthique et professionnalisme dans leur pratique.