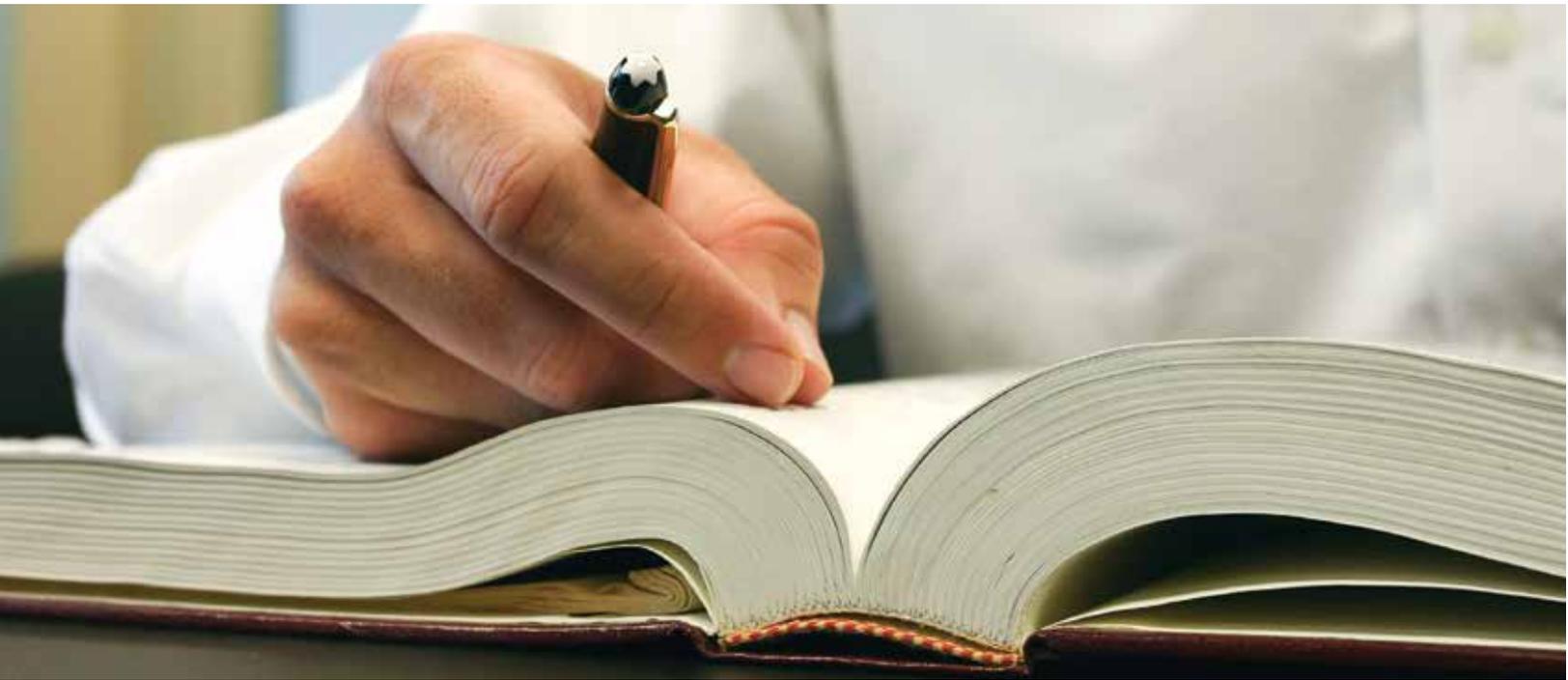




Notes sur la pratique : Relations duelles : veiller à placer l'intérêt véritable des clients au premier plan

KATHLEEN LANOUE, MSS, TSI, DIRECTRICE, PRATIQUE PROFESSIONNELLE



La rubrique Notes sur la pratique se veut être 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 fréquentes que traitent le service de la pratique professionnelle et le comité des plaintes de l'Ordre, et qui pourraient toucher la pratique quotidienne des membres. Les Notes offrent une orientation générale uniquement, et les membres qui ont des questions particulières sur la pratique doivent consulter l'Ordre, puisque les normes pertinentes et le plan d'action approprié varient suivant la situation donnée.

Les membres appellent souvent l'Ordre à propos de questions sur les relations duelles. Il s'agit de situations complexes pour lesquelles la bonne façon de procéder n'est pas toujours évidente. Il est essentiel que les membres étudient les normes d'exercice¹ et fassent preuve de jugement professionnel dans ces situations afin de déterminer un plan d'action, en se rappelant que l'intérêt véritable de leurs clients doit être placé au premier plan. Les membres pourraient ne pas savoir exactement si une situation particulière constitue ou non une relation duelle, et pourquoi certaines relations duelles pourraient être sérieuses et devraient être évitées. La présente Note sur la pratique offre un aperçu des normes d'exercice pertinentes afin d'aider les membres à comprendre les risques et défis potentiels qu'elles posent.

QUAND EST-CE QU'UNE RELATION DUELLE DEVIENT UN PROBLÈME?

Les normes d'exercice définissent les relations duelles comme « une situation dans laquelle un membre de l'Ordre, en plus de ses relations professionnelles, a d'autres relations avec le client, que ce soit avant, pendant ou après la prestation de services professionnels² ». Elles indiquent également que « lorsque des relations duelles existent, il est fort probable qu'il y ait conflit d'intérêts, que celui-ci soit réel ou perçu³ ». En raison de ce risque accru et du fait que les membres « ne fournissent pas de services professionnels à un client si la relation présente un conflit d'intérêts pour le membre⁴ », les membres doivent évaluer attentivement toutes les relations duelles pour voir si elles présentent ce risque potentiel⁵. Les membres doivent « évaluer si une relation duelle pourrait porter préjudice à leur

1 Le *Manuel Code de déontologie et Normes d'exercice*, deuxième édition 2008, établit les normes minimales d'exercice pour tous les membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario.

2 *Manuel Code de déontologie et Normes d'exercice*, deuxième édition 2008, Principe II : Compétence et intégrité, note 7

3 *Ibid.*, note 7

4 *Manuel Code de déontologie et Normes d'exercice*, deuxième édition 2008, Principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.2.1

5 *Ibid.*, note 6



Notes sur la pratique : Relations duelles : veiller à placer l'intérêt véritable des clients au premier plan

KATHLEEN LANOUE, MSS, TSI, DIRECTRICE, PRATIQUE PROFESSIONNELLE

jugement professionnel ou accroître le risque d'exploitation ou de préjudice pour les clients⁶ ».

Même si les normes sont claires, il peut être difficile de les appliquer dans l'exercice de la profession. Examinez le scénario suivant :

Un membre d'une petite collectivité, qui est employé par un organisme de counseling, a contacté le service de la pratique professionnelle parce qu'elle n'était pas sûre de la manière de faire face à un problème au travail. Elle a expliqué que la semaine précédente, elle avait vu une cliente pour une séance de counseling initiale. Alors qu'elle n'avait pas reconnu la cliente par son nom, elle s'est vite rendu compte qu'elle l'avait rencontrée lors d'une activité communautaire où le membre avait un kiosque de liseuse des lignes de la main. Le membre a expliqué qu'elle lit les lignes de la main comme passe-temps. Lors de la récente activité, elle avait lu les lignes de la main de la cliente et lui avait suggéré d'apporter certains changements dans sa vie compte tenu de ce qu'elle avait vu. Alors que le membre a reconnu qu'elle se trouvait en situation de relations duelles, elle ne se sentait pas à l'aise de partager les détails au sujet de son passe-temps avec sa superviseuse. Elle n'avait pas recherché de la supervision ni divulgué à sa superviseuse ses inquiétudes au sujet de sa relation avec la cliente. Lorsque le membre a contacté l'Ordre, elle a révélé qu'elle ne se sentait pas à l'aise de fournir des services à la cliente, mais n'était pas sûre de la manière de faire face à la situation.

Lorsque les clients abordent les travailleuses et travailleurs sociaux ou les techniciennes et techniciens en travail social, c'est qu'ils se trouvent habituellement à un moment vulnérable de leur vie. Les membres doivent toujours être conscients qu'ils sont « en situation d'autorité et de responsabilité à l'égard de tous les clients⁷ ». Ils ont la responsabilité professionnelle « d'établir et de maintenir des limites claires et appropriées dans leurs relations

professionnelles afin de protéger leurs clients⁸ » et de faire « 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 plan⁹ ».

Lorsque le membre a parlé au personnel de la pratique professionnelle, il était évident qu'elle était consciente de se trouver dans une relation duelle avec la cliente qui venait de lui être recommandée. Elle s'est également rendu compte qu'étant donné la nature de sa relation antérieure avec la cliente, il serait vraisemblablement difficile pour elle de continuer à la voir à titre professionnel. Au cours de la consultation, le membre a identifié certaines des manières dont la relation duelle pourrait accroître le risque de préjudice pour la cliente : par exemple, le membre a indiqué qu'elle avait fait durant la séance de lecture des lignes de la main des commentaires qui pourraient être perçus par la cliente (ou d'autres) comme des conseils professionnels; si des questions similaires devaient surgir dans le contexte du counseling, la cliente pourrait être désorientée au sujet du rôle et des recommandations professionnels du membre. Cette confusion pourrait être accrue si le membre se trouvait face à la cliente à l'avenir, lors d'une activité communautaire similaire. Il faut souligner que même si le membre semblait faire la distinction entre son passe-temps de liseuse de lignes de la main et son rôle professionnel, il ne semblait pas en être de même pour la cliente.

Au cours des discussions avec le personnel de la pratique professionnelle, on a également rappelé au membre que les normes d'exercice exigent que les membres évaluent « les relations professionnelles... pour voir s'il existe des conflits d'intérêts potentiels et cherchent à obtenir des consultations pour aider à identifier et traiter de tels conflits d'intérêts potentiels¹⁰ ». Les superviseurs et (ou) les collègues peuvent fournir une aide précieuse en identifiant les situations dans lesquelles les clients sont exposés à un risque et (ou) le jugement professionnel d'un membre pourrait être affaibli. En fait, les normes d'exercice indiquent que « les membres

6 Ibid., note 7

7 *Manuel Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition 2008*, Principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.2

8 Ibid., interprétation 2.2

9 *Manuel Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition 2008*, Principe I : Relations avec les clients, interprétation 1.6

10 Ibid., interprétation 2.2.1



Notes sur la pratique : Relations duelles : veiller à placer l'intérêt véritable des clients au premier plan

KATHLEEN LANOUE, MSS, TSI, DIRECTRICE, PRATIQUE PROFESSIONNELLE

de l'Ordre doivent s'engager dans le processus d'auto-examen et d'auto-évaluation de leur pratique et chercher à obtenir des consultations, le cas échéant¹¹ ». Le membre a fait preuve de bon jugement en contactant l'Ordre pour discuter de son dilemme, mais on lui a fortement conseillé d'impliquer sa ou son superviseur.

Les membres ont la responsabilité d'envisager toutes les relations avec les clients en comprenant clairement qu'il leur incombe d'exercer leur profession de manière éthique, professionnelle et responsable. Comme l'a illustré le présent scénario, c'est le membre et non le client qui a la responsabilité de comprendre, de formuler et de définir des limites précises. En étudiant les normes d'exercice pertinentes, en cherchant à obtenir des consultations au besoin, et en faisant preuve de jugement professionnel, les membres sauront mieux éclairer les limites et éviter les relations duelles et les situations où il peut y avoir une certaine confusion au sujet des rôles.

RELATIONS DUELLES ET LIMITES FLOUES

En mêlant les aspects de sa vie personnelle à son lieu de travail, il est possible d'estomper les limites et de créer des relations duelles qui pourraient mettre les clients en danger, comme l'illustre le scénario suivant :

Un membre employé dans une petite collectivité isolée a contacté l'Ordre en raison d'une situation survenue à la suite de sa participation personnelle à des activités d'une œuvre de bienfaisance locale. Le membre a expliqué que son bénévolat était bien connu de la petite collectivité où il habite et il a ajouté qu'il avait une excellente réputation en tant que membre actif de la collectivité. Avant de contacter l'Ordre, le membre avait décidé d'afficher sur sa porte un formulaire d'inscription de parrainage pour la toute dernière course d'une œuvre de bienfaisance à laquelle il participait; il avait également placé sur son bureau une boîte pour des dons pour la même activité. Selon le membre, plusieurs clients s'étaient informés au sujet du formulaire et certains l'avaient parrainé ou

offert des dons. Le membre ne réclamait pas de dons. Il a été choqué lorsque son superviseur lui a dit qu'un de ses clients avait demandé à être transféré à un autre travailleur social, se disant mal à l'aise qu'on lui « demande » de l'argent lorsqu'elle venait pour une séance de counseling. Le membre a immédiatement retiré de son bureau les formulaires et la boîte pour les dons et a demandé des conseils à l'Ordre afin de mieux comprendre comment il aurait pu éviter cette situation non voulue.

À la différence du membre dans le scénario précédent, ce membre a (sans le vouloir) transgressé des limites et créé une relation duelle avec ses clients en déployant au bureau des efforts de collecte de fonds pour une œuvre de bienfaisance au bureau. Les normes d'exercice indiquent que « les violations de frontières ... peuvent comprendre les violations... sociales et financières » et que « les membres doivent s'assurer que des frontières appropriées sont maintenues dans tous les aspects de leurs relations professionnelles¹² ». Alors qu'il était clair que les intentions du membre étaient altruistes, il avait brouillé les limites entre sa vie personnelle et sa vie professionnelle. En demandant indirectement de participer à un aspect de la vie personnelle du membre, au moins une cliente a ressenti de la pression pour parrainer le membre. En affichant un formulaire d'inscription et en plaçant une boîte de dons dans son bureau, le membre pourrait avoir involontairement fait les clients se sentir obligés de faire un don pour continuer à recevoir les services dont ils avaient besoin. Ceux qui ont décidé de ne pas faire de dons pourraient se demander si cela pouvait avoir une influence sur les services de counseling qu'ils recevaient ou si le membre les considérerait différemment. Tandis que certains clients pourraient soutenir les efforts du membre, d'autres pourraient se sentir déconcertés, anxieux ou mal à l'aise.

Tel que cela a été abordé dans le scénario précédent, il incombe au membre de veiller à ce que ses intérêts (et même ceux qui sont bien intentionnés et altruistes) ne soient pas placés avant ceux de ses clients. Alors que le membre

11 Ibid., interprétation 2.1.5

12 Manuel Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition 2008, Principe II : Compétence et intégrité, interprétation



Notes sur la pratique : Relations duelles : veiller à placer l'intérêt véritable des clients au premier plan

KATHLEEN LANOUE, MSS, TSI, DIRECTRICE, PRATIQUE PROFESSIONNELLE

n'avait vraiment pas l'intention de causer un préjudice, il lui incombe de veiller à ce que les limites professionnelles restent intactes.

Dans les deux scénarios décrits ci-dessus, aucun des deux membres n'avait l'intention de causer un préjudice à leurs clients. Les membres doivent être conscients cependant que lorsqu'il existe des relations duelles, il est plus probable qu'une situation de conflit d'intérêts (réelle ou perçue) en découlera. Parfois, il est tout à fait clair qu'une relation duelle est inappropriée; d'autres situations inquiétantes peuvent être plus difficiles à distinguer. Ces deux scénarios démontrent combien cette question peut être complexe.

En plus de leurs rôles professionnels, les membres jouent plusieurs autres rôles, en tant que membres de la collectivité, bénévoles et membres de familles, avec des passe-temps, des intérêts et des activités en dehors de leur vie professionnelle. Par moments, en particulier dans les plus petites collectivités, les relations duelles peuvent être difficiles à éviter. Cependant, comme les scénarios l'illustrent, les travailleuses et travailleurs sociaux et les techniciennes et techniciens en travail social peuvent et doivent éviter les relations duelles qui pourraient porter atteinte à leur jugement professionnel ou accroître le risque d'exploitation ou de préjudice pour les clients¹³. Pour pouvoir faire cette détermination, les membres sont invités à :

- Veiller à passer régulièrement en revue le Code de déontologie et les Normes d'exercice et à se familiariser avec ces documents

- Identifier les relations ou les situations qui pourraient être dangereuses
- Étudier les avantages et les risques des modes d'action potentiels avant d'aller de l'avant
- Documenter convenablement et complètement leur calendrier, les motifs et la justification de leur décision
- S'engager dans un processus d'autoréflexion et chercher à obtenir de la supervision et du soutien
- Garder l'intérêt véritable des clients au premier plan de leurs préoccupations.

CONCLUSION

Il est inévitable que les membres se trouvent, de temps à autre, dans des situations dans lesquelles se présenteront des relations duelles avec un client. Lorsque ces situations se produisent, il est essentiel que les membres soient capables d'analyser la situation de manière critique, d'étudier les normes d'exercice pertinentes, et d'appliquer leur jugement professionnel de manière à prendre des décisions qui veilleront à l'intérêt véritable de leur client. Le présent article a souligné certains des importants facteurs en ce qui concerne cette question, afin de fournir des directives aux membres qui se trouvent dans de telles situations complexes et souvent difficiles.

Pour plus d'informations, s'adresser au Service de la pratique professionnelle à : practice@ocswssw.org

¹³ Manuel Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition 2008, Principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.2.1