

NOTES SUR LA PRATIQUE

➤ TERMINER LA
RELATION AVEC
UN CLIENT :
COMMENT GÉRER
LA SITUATION
ET AGIR

NOTES SUR LA PRATIQUE

TERMINER LA RELATION AVEC UN CLIENT : COMMENT GÉRER LA SITUATION ET AGIR



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 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.*

Terminer la relation avec un client peut être une situation difficile à gérer. C'est pourquoi le Service de la pratique professionnelle reçoit souvent des demandes de renseignements de la part de membres soucieux de mieux comprendre leurs obligations éthiques à ce sujet. Certains membres ne savent pas très bien quand il est approprié de mettre fin à la relation avec un client – soit parce qu'ils ne connaissent pas leurs responsabilités éthiques et professionnelles envers le client, soit, pensent-ils, parce que la cessation n'est appropriée que dans des cas limités.

Il est courant que les membres pensent, à tort, que seul le client peut mettre fin aux services une fois que la relation professionnelle est engagée. Il se peut qu'ils comprennent mal l'idée de « l'abandon du client » – une expression couramment utilisée dans les milieux de santé, mais non incluse dans les définitions de la faute professionnelle pour ce qui est des praticiens du travail social.¹ Bien que le Règlement sur la faute professionnelle n'emploie pas le terme « abandon du client », il prévoit, à la disposition 2.8 que l'acte suivant constitue une faute professionnelle :

8. Le fait de cesser de fournir des services professionnels qui sont nécessaires, sauf si l'une ou l'autre des conditions suivantes est remplie et que, dans les circonstances décrites à la sous-disposition i, ii, iii, ou iv, le membre fait des efforts raisonnables pour tenir une séance de conclusion avec le client :
 - i. le client demande la cessation,
 - ii. le client cesse de se prévaloir des services,
 - iii. des efforts raisonnables sont déployés pour organiser des services de rechange ou de remplacement,

¹ Loi de 1998 sur le travail social et les techniques en travail social, Règl. de l'Ont. 384/00 : Faute professionnelle.

- iv. le client se voit offrir une possibilité raisonnable d'obtenir des services de rechange ou de remplacement
- v. le membre s'exposerait à un risque grave de préjudice en continuant de fournir les services.

Il serait bon que les membres revoient le Règlement sur la faute professionnelle et les Normes d'exercice pour mieux comprendre les circonstances dans lesquelles ils peuvent ou ils doivent cesser les services avec un client.

Au moment de décider de travailler avec un nouveau client, les membres doivent évaluer si les services qu'ils fournissent sont ou non adaptés au client (et si eux-mêmes sont à l'unisson avec le client). Ils pourraient décider, pour diverses raisons, que le client serait mieux servi par un autre professionnel. Dans ces cas, le membre devrait réorienter le client vers un autre professionnel et/ou lui suggérer d'autres ressources.

Mais il arrive aussi que des membres déterminent que leurs services ne conviennent pas pour le client une fois que la relation professionnelle est déjà établie. Ils se rendent compte, par exemple, qu'ils n'ont pas la compétence requise, ou que leurs services n'aident pas le client, ou encore que la relation professionnelle est rompue, s'est dissoute, ou qu'elle est intenable. Dans ces cas, les membres doivent user de leur jugement professionnel pour déterminer s'il est ou non approprié de cesser de fournir leurs services au client.

Les scénarios suivants ont pour but d'aider les membres à prendre la décision appropriée quand ils envisagent l'opportunité de terminer leur relation professionnelle avec un client :

SCÉNARIO 1 : CESSATION LORSQUE LES OBJECTIFS DU SERVICE NE SONT PAS ATTEINTS

Une membre a consulté le Service de la pratique professionnelle parce qu'elle n'était pas en mesure d'aider un client à atteindre les objectifs établis alors qu'elle travaillait avec lui depuis quelque déjà quelque temps. La membre en était arrivée à cette conclusion même après

avoir demandé à être supervisée et après avoir appliqué plusieurs stratégies et interventions. Elle estimait que le client pourrait être mieux aidé par un autre professionnel qui aurait une optique différente et qui pourrait appliquer de nouvelles compétences relativement à la situation du client.

Le personnel du Service de la pratique professionnelle a rappelé à la membre les Normes d'exercice, qui prévoient que « [l]es membres de l'Ordre peuvent fournir des services ou des produits tant que la prestation de ces services ou la fourniture de ces produits est pertinente et conforme aux normes de l'Ordre. Les membres de l'Ordre ne fournissent pas un service ou produit qui, d'après ce qu'ils savent ou devraient raisonnablement savoir, n'est pas susceptible d'aider le client.² » La membre n'avait pas auparavant considéré qu'elle ne devrait pas offrir ses services si elle savait qu'ils n'étaient pas susceptibles d'aider le client; elle a, par ailleurs indiqué, qu'elle n'avait pas l'impression que ses services avait aidé le client depuis quelque temps.

On a mentionné aussi à la membre l'interprétation 3.9 du Principe III : Responsabilité envers les clients, qui stipule ceci :

Les membres de l'Ordre mettent un terme aux services professionnels qu'ils offrent à leurs clients lorsque ces services ne sont plus ni nécessaires ni demandés. C'est une faute professionnelle de mettre un terme à des services professionnels qui sont nécessaires, sauf dans les cas suivants :

- i) le client exige la cessation des services
- ii) le client se retire
- iii) des efforts raisonnables sont déployés pour prévoir d'autres services
- iv) on donne au client la possibilité raisonnable de trouver d'autres services, ou
- v) la poursuite de la prestation de services porterait un grave préjudice au membre, et dans les circonstances décrites aux sous-alinéas i), ii), iii)

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 III : Responsabilité envers les clients, interprétation 3.8.

ou iv), le membre fait des efforts raisonnables pour tenir une séance de cessation de services avec le client.³

La membre a indiqué qu'elle avait déjà considéré d'autres services qu'elle pourrait recommander au client. À la suite de sa discussion avec le personnel de la pratique professionnelle, elle a décidé d'informer le client qu'elle cesserait ses services au bout d'un mois, après quoi le client serait transféré à un autre fournisseur. Elle allait commencer à lui en parler à la séance suivante, ce qui donnerait au client le temps de s'ajuster au changement prochain et la possibilité de connecter avec d'autres professionnels recommandés. La membre a aussi décidé de tenir une séance de cessation des services à la fin de la période prévue, après quoi, si le client était d'accord, elle lui fournirait le nom du nouveau fournisseur de services ainsi qu'un résumé du travail jusque-là effectué avec lui.

SCÉNARIO 2 : CESSATION DE SERVICES ORDONNÉS PAR LE TRIBUNAL

Un membre de l'Ordre a été désigné sur une ordonnance du tribunal exigeant qu'un couple participe à des séances de counseling avec lui sur les responsabilités parentales. Le membre a décidé de consulter le Service de la pratique professionnelle. Le counseling avait pour but d'aider le couple à développer de meilleures stratégies de communication et d'établir des normes et attentes sur le partage des responsabilités parentales. Or un des parents a décidé de ne plus participer aux séances (de « se retirer »), mettant ainsi fin à la relation professionnelle. Le membre craignait que la cessation du service par le client ne soit pas permise et se demandait s'il serait tenu responsable par le tribunal du fait que les séances de counseling sur les responsabilités parentales n'étaient pas terminées.

Comme pour le scénario 1, le personnel de la pratique professionnelle a mentionné les Normes d'exercice qui,

dans la situation en cause, appuient la cessation du service par le membre du fait que le client s'est retiré.⁴ Le membre s'est inquiété des possibles ramifications du retrait d'un des clients dans cette situation particulière où le client avait été enjoint par ordonnance de suivre du counseling avec le membre. Le personnel a suggéré au membre d'obtenir une consultation juridique auprès de son assureur de la responsabilité civile professionnelle, puis de contacter à nouveau le Service de la pratique professionnelle pour discuter des étapes suivantes.

Dans un appel de suivi fait au Service de la pratique professionnelle, le membre a indiqué qu'il avait obtenu un avis juridique et qu'il allait mettre fin à la relation professionnelle parce que le client s'était retiré. Il convient de noter que chaque situation impliquant une ordonnance du tribunal est différente, et qu'il faut tenir compte de plusieurs variables, considérer, par exemple, comment l'ordonnance est rédigée, et dans quelle mesure le membre a été impliqué dans l'adoption de l'ordonnance par le tribunal. Les membres devraient donc toujours obtenir un avis juridique, mais aussi savoir que la conduite prudente à suivre est de chercher conseil auprès du tribunal. À noter aussi dans le cas présent qu'il aurait été, d'après les Normes d'exercice, permis au membre de mettre fin au counseling ordonné par le tribunal s'il estimait que le counseling n'était pas susceptible d'aider le client; ici encore, cette décision devrait être prise après avoir obtenu un avis juridique.⁵

Lors de la consultation de suivi auprès du Service de la pratique professionnelle, le membre a, de plus, demandé comment il pourrait mettre fin à la relation de manière éthique et appropriée – plus précisément, en quoi consisteraient les « efforts raisonnables » qu'il pourrait faire pour « organiser d'autres services » et « tenir une séance de cessation de services avec le client ».⁶ Le personnel a encouragé le membre à se poser les questions suivantes :

³ OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Principe III : Responsabilité envers les clients, interprétation 3.9. Voir aussi le Règl. de l'Ont. 384/00 : Faute professionnelle, disposition 2.8

⁴ Ibid.

⁵ OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Principe III : Responsabilité envers les clients, interprétation 3.8.

⁶ OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Principe III : Responsabilité envers les clients, interprétation 3.9.

- Le membre a-t-il soigneusement examiné quels autres services seraient le mieux appropriés pour répondre aux besoins du client?
- Le membre a-t-il donné au client les coordonnées de contact de plusieurs professionnels ou organisations qui pourraient offrir ces autres services?
- Le membre a-t-il fourni du soutien ou des conseils appropriés au client pour que celui-ci puisse contacter ces autres professionnels ou services?
- Le membre a-t-il essayé plusieurs fois de contacter le client par différents moyens (téléphone ou courriel) afin d'organiser une séance de cessation des services?
- Le membre a-t-il examiné s'il était ou non nécessaire d'obtenir un avis juridique (relativement au counseling ordonné par le tribunal, par exemple)?
- Le membre a-t-il documenté les détails appropriés concernant les questions introspectives ci-dessus?

À la suite de la seconde consultation avec le Service de la pratique professionnelle, le membre a décidé de dresser une liste des autres fournisseurs de services susceptibles d'offrir au couple du counseling sur les responsabilités parentales mais aussi d'envoyer un courriel aux parents pour organiser une séance commune de cessation des services. Le membre a indiqué que s'il ne recevait pas de réponse, il essaierait d'appeler les parents séparément pour offrir à chacun une séance de cessation individuelle. Et si cette approche se révélait infructueuse, il enverrait un dernier courriel aux deux parents pour les aviser qu'il cessait de leur offrir du counseling et qu'il leur fournissait une liste d'autres fournisseurs recommandés.

SCÉNARIO 3 : CESSATION DE SERVICES AU CLIENT POUR ATTEINTE AUX VALEURS PERSONNELLES

Une membre travaillait avec un client depuis quelque temps déjà quand celui-ci a commencé à faire des commentaires racistes et à exprimer des idéologies racistes. La membre a demandé des précisions au client, lui posant des questions et remettant en question son raisonnement, mais le client a tenu ferme à ses idées. Après la séance, la membre a demandé une supervision et un soutien de la part d'un collègue pour déterminer comment et si elle pouvait continuer de travailler avec le client. À la séance suivante, la membre a essayé, en vain, de faire face aux idées racistes du client; elle en est sortie exaspérée, révoltée, se demandant si elle pouvait continuer de travailler avec ce client. Le superviseur lui a suggéré de consulter l'Ordre pour demander conseil.

La membre a expliqué au personnel du Service de la pratique professionnelle qu'on avait porté atteinte à ses valeurs et croyances personnelles au point qu'elle ne pouvait plus poursuivre son travail avec objectivité avec le client.⁷ Elle a ajouté que, pour cette raison, elle estimait qu'elle ne pouvait pas fournir un service susceptible d'aider le client. Le personnel a mentionné les Normes d'exercice qui peuvent aider les membres à prendre des mesures appropriées pour cesser de fournir des services à un client, notamment, dans ce cas-ci, à envisager les mesures suivantes :

- Faire des efforts raisonnables pour prévoir d'autres services
- Donner au client la possibilité raisonnable de trouver d'autres services, et
- Faire des efforts raisonnables pour tenir une séance de cessation de services avec le client.⁸

⁷ OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Principe III : Responsabilité envers les clients, interprétation 3.8.

⁸ OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, Deuxième édition - 2008*, Principe III : Responsabilité envers les clients, interprétation 3.9.

La membre n'avait pas de la difficulté, a-t-elle dit, à prévoir d'autres services pour le client, mais elle s'est dite inquiète pour ce qui était de tenir une séance de cessation en personne avec le client, parce qu'elle ne sentait pas en sécurité en raison des récentes conversations avec lui. Le personnel lui a suggéré qu'elle pourrait peut-être tenir la séance en ligne ou par téléphone; la membre a indiqué que ce serait plus sûr pour elle de procéder ainsi.

Une semaine plus tard, la membre a recontacté le Service de la pratique professionnelle pour rendre compte de la situation. Elle avait appelé le client pour lui expliquer qu'elle allait transférer ses services à un autre professionnel et qu'elle allait tenir une séance de cessation avec lui via une plateforme en ligne. Le client s'est alors montré très hostile, tenant des propos agressifs et offensants à son égard. La membre a mis fin à l'appel, mais le client a continué de l'appeler durant plusieurs jours, laissant des messages furieux et menaçants. La membre a déclaré qu'en raison de ces développements, elle ne se sentait plus en sécurité et qu'elle ne pensait pas pouvoir donner suite à une séance de cessation. Le personnel lui a suggéré de revoir l'interprétation 3.9 du Principe III : Responsabilité envers les clients (des Normes d'exercice), qui précise que les membres de l'Ordre peuvent mettre un terme à leurs services si « *la poursuite de la prestation des services porterait un grave préjudice au membre* »⁹.

Après une longue discussion, la membre a décidé d'envoyer un courriel au client pour lui dire qu'elle mettait fin à la relation professionnelle et lui recommander d'autres services. Le personnel a suggéré à la membre qu'elle pourrait parler avec son superviseur pour la formulation appropriée du courriel, ou même obtenir une consultation juridique à ce sujet par le biais de son lieu de travail ou auprès de son assureur en responsabilité civile professionnelle. La membre a, par

ailleurs, convenu de bien documenter le processus de cessation au cas où on lui demanderait de fournir une preuve de la démarche suivie et des mesures prises.

À la fin de la consultation avec le Service de la pratique professionnelle, la membre s'est dite inquiète à l'idée que le client puisse essayer de la contacter ou de la menacer à l'avenir. Le personnel lui a suggéré qu'elle pourrait contacter un spécialiste IT pour faire bloquer les éventuels appels ou courriels du client, ou qu'elle pourrait obtenir une consultation juridique pour déterminer un possible recours judiciaire.

CONCLUSION

Au moment de mettre fin à la relation avec un client, il importe que les membres examinent attentivement leurs obligations professionnelles et éthiques. Il y a des situations où la cessation d'une relation professionnelle est à la fois nécessaire et permise par les Normes d'exercice. Les membres devraient revoir les Normes d'exercice, obtenir les consultations appropriées, et documenter leur processus de décision de sorte à montrer qu'ils ont procédé avec réflexion et minutie, et avec éthique.

⁹ Ibid.