



# Notes sur la pratique:

## Pratique privée – Le coût de faire des affaires

**Lise Betteridge, MSS, TSI, Directrice de la 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 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 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.

La pratique indépendante représente un attrait puissant pour de nombreux travailleurs sociaux et techniciens en travail social, qui pourraient considérer ce type de travail comme une occasion de définir leur travail et leur approche, d'établir leurs propres heures de travail et d'être indépendants sans avoir à relever d'un patron. Cette autonomie et flexibilité peuvent certainement contribuer à une plus grande satisfaction dans son travail et à une plus grande fierté professionnelle. Par contre, l'absence d'un employeur qui définit la pratique et établit les politiques, et l'isolement pouvant découler de la pratique privée pourraient cependant soulever certaines préoccupations au sujet de cette pratique. Le service de la pratique professionnelle donne fréquemment des consultations aux membres en pratique privée qui se trouvent face à des dilemmes, et l'Ordre reçoit un nombre important de plaintes au sujet de la conduite de membres en pratique privée. Nous encourageons les membres à revoir les Notes sur la pratique : « Travailler à son compte : Bien réfléchir avant de se lancer » (sous la rubrique Ressources du site Web de l'Ordre) pour avoir un aperçu des questions dont il faut tenir compte avant de se mettre à son compte. Le présent article Notes sur la pratique porte cependant plus particulièrement sur certaines des obligations professionnelles et coûts qui sont associés à la pratique privée une fois qu'elle fonctionne, entre autres les limites, les conflits d'intérêts et les relations duelles, et autres obligations professionnelles relatives aux services

juridiques et de comptabilité, au stockage des dossiers et à la supervision.

### MAINTENIR DES LIMITES

Alors que l'installation d'un espace approprié pour sa pratique pourrait sembler un processus très simple, cela peut soulever toutes sortes de problèmes et de dilemmes éthiques. Ceux-ci peuvent survenir au moment de la mise en place d'une pratique, mais également plus tard lorsqu'un membre pourrait vouloir prendre de l'expansion ou réduire sa pratique, ou lorsqu'il doit déménager en raison de l'expiration d'un bail ou de la dissolution d'un partenariat. Un membre a appelé le service de la pratique professionnelle pour discuter du scénario suivant :

Le membre voulait savoir si l'Ordre lui permettrait d'ouvrir sa pratique chez elle. Elle faisait remarquer qu'elle avait prévu un espace tranquille et privé, et que les clients utiliseraient l'entrée sur le côté quand ils viendraient la consulter. Elle ajoutait que ses enfants ne seraient pas dans la maison pendant la journée, et qu'elle ne s'inquiétait donc pas que ses clients puissent rencontrer les membres de sa famille en venant à leurs séances ou en partant. Le membre estimait qu'un bureau à domicile était une solution pratique pour elle car elle n'exerçait qu'à temps partiel et ne désirait pas louer un espace et engager des frais associés à une telle démarche.

Si le fait d'exercer dans son bureau à domicile peut représenter une plus grande souplesse ainsi que certains avantages financiers, le membre doit étudier les risques pouvant être associés à cet arrangement. Par exemple, le membre devrait considérer sa propre sécurité ainsi que celle de ses clients actuels et potentiels dans le cas d'un bureau à domicile. Quelles dispositions devrait-elle prendre pour veiller à être à l'abri de la violence possible d'un client ou de quelqu'un associé à ce client? Est-ce que le fait d'avoir sa pratique à domicile pourrait entraîner des transgressions de limites, notamment en offrant des rendez-vous à des heures irrégulières ou en s'occupant de questions

personnelles tout en étant au travail? Qui d'autres entreraient et sortiraient de chez elle, et que pourraient apprendre les clients sur sa vie privée? Est-ce que cela pourrait être une forme de révélation de soi involontaire et cependant inappropriée? Comment la vie privée des clients serait-elle protégée lorsqu'ils attendent de voir le membre? Son bureau est-il bien insonorisé, sinon devra-t-elle entreprendre des travaux de rénovation pour parer à ce problème? Quel dispositif de protection pourrait-elle mettre en place pour veiller à maintenir des limites en ce qui concerne les heures auxquelles elle voit les clients et comment elle répond aux situations de crise? Quelles dispositions devraient être prises pour veiller à ce que les dossiers des clients soient stockés de manière sûre et confidentielle? Avoir sa pratique chez soi pourrait rendre difficile l'établissement de limites claires et nettes entre la vie privée et professionnelle d'un membre; le membre doit veiller attentivement à la manière de tenir compte pro-activement de ces inquiétudes.

Le *Code de déontologie et les Normes d'exercice, 2e édition*, offre des conseils sur ces questions. Le Principe I : Relations avec les clients exige que les membres fassent « 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<sup>1</sup> »

Par ailleurs, le Principe II : Compétence et intégrité, place le fardeau de maintenir des limites claires et appropriées sur le membre : « Les membres de l'Ordre établissent et maintiennent des limites claires et appropriées dans leurs relations professionnelles afin de protéger leurs clients... (et) doivent s'assurer que des frontières appropriées sont maintenues dans tous les aspects de leurs relations professionnelles<sup>2</sup> ». Enfin, le Principe V : Confidentialité exige que les membres « ne révèlent ni l'identité d'une personne les ayant consultés ou ayant retenu leurs services, ni les renseignements la concernant, à moins que la personne y consente<sup>3</sup> ».

Le membre a finalement décidé que l'exercice de sa profession dans un bureau à domicile n'était pas une option aussi attrayante que ce qu'elle avait d'abord imaginé. Les membres qui envisagent diverses options comme espaces de bureau pourraient trouver que leur décision est influencée autant par les questions d'éthique soulevées ci-dessus que par les facteurs économiques. Les membres doivent veiller à ce que les caractéristiques de leur pratique privée dont ils bénéficieront n'altèrent pas leur jugement ni les fassent passer leurs propres besoins avant ceux de leurs clients.

## ÉVITER LES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Le besoin d'établir une solide banque de références dans une perspective commerciale peut aussi placer les membres dans une situation risquée. La nature à but lucratif d'une pratique privée peut, dans certains cas, obscurcir leur jugement professionnel. Les membres pourraient décider d'ouvrir une pratique privée pour compléter leur emploi à mi-temps dans une agence, et le fait d'exercer leur profession dans deux milieux pourrait entraîner certains dilemmes éthiques importants. Voyez ce qui suit :

Une travailleuse sociale employée à temps partiel dans un organisme de counseling familial s'est adressée au service de pratique professionnelle pour savoir si elle pouvait accepter dans sa pratique privée des clients qui lui étaient envoyés par une autre travailleuse sociale, membre de son équipe. L'organisme avait adopté un modèle de counseling de courte durée et avait une longue liste d'attente. Le membre avait l'impression qu'il pourrait être utile pour ses propres clients et ceux de ses collègues si elle les voyait pendant qu'ils attendaient les services de l'agence, et également après la fin des séances de l'agence. Ses collègues considéraient également que cela bénéficierait aux clients, et avaient clairement mentionné qu'ils voulaient les envoyer à la pratique privée du membre.

Ce scénario présente un certain nombre de problèmes. Tel que noté précédemment, les membres doivent veiller à placer les besoins et intérêts de leurs clients au premier plan<sup>4</sup>; ceci est une considération particulièrement importante puisque la pratique privée, en tant qu'entreprise, profite au membre. Quelles sont les optiques dans le scénario ci-dessus? Pourrait-on juger que le membre profite personnellement des listes d'attente de l'agence? Le membre doit également examiner si son plan ne créerait pas des relations duelles avec ses clients ou pourrait être considéré comme un conflit d'intérêts. Les membres doivent se rappeler qu'ils ne doivent pas « (entretenir) des relations professionnelles qui constituent un conflit d'intérêts (ni se mettre) dans des situations 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<sup>5</sup>. » Les membres doivent étudier les situations dans lesquelles il existe un réel conflit mais aussi celles où il existe une « **crainte raisonnable** » que leur « obligation ou intérêt personnel, financier ou autre obligation ou intérêt professionnel » pourrait les influencer dans leur rôle professionnel<sup>6</sup>. Les membres devraient étudier

attentivement le Principe II, Compétence et intégrité, interprétation 2.2.1 et notes 6 et 7.

Les membres doivent également veiller à ne pas chercher « à s’attirer les clients de leur employeur pour leur cabinet privé<sup>7</sup> », cependant ils « peuvent accepter des personnes que leur recommande leur employeur<sup>8</sup> ». Alors que certains membres considèrent avoir tenu compte de ces Normes en donnant aux clients une liste de fournisseurs de services en pratique privée sur laquelle figure entre autres leur nom, ils doivent déterminer si cette approche offre aux clients un choix réel. Plus les frontières entre la pratique privée et l’agence sont floues, plus il y a de risques de relations duelles, de conflit d’intérêts réel ou perçu ou ce qui pourrait être interprété comme de la sollicitation. Même si une agence soutient une pratique particulière, le membre doit veiller à exercer conformément aux Normes d’exercice<sup>9</sup>.

Le défi permanent consistant à établir une base de clients pourrait également conduire les membres à envisager d’avoir comme clients des amis, des connaissances ou des membres de la famille de clients actuels ou anciens. Même si les stratégies de marketing peuvent parfois suggérer le contraire, les membres doivent évaluer si l’acceptation de ces clients ne créerait pas des situations de relations duelles ou de conflits d’intérêts.

Dans le scénario précédent, le membre doit aussi tenir compte des questions de confidentialité : comment serait partagée l’information entre l’agence et la pratique privée? Quels renseignements seraient partagés entre le milieu de soins? Le Principe IV : Dossier du travail social et des techniques de travail social, et le Principe V : Confidentialité, portent sur la divulgation de l’information<sup>10</sup>. Les membres doivent veiller à revoir ces principes intégralement. En fin de compte, le membre a décidé de conserver des limites très claires entre son emploi rémunéré et sa pratique privée; elle a demandé à ses collègues de l’agence de recommander d’autres praticiens privés à leurs clients.

## TENUE DE DOSSIERS

Un troisième domaine qui pose des questions d’éthique est celui de la tenue des dossiers. Certains membres se lancent dans la pratique privée en s’imaginant que les exigences en matière de tenue de dossiers seront moins onéreuses qu’en agence. S’il est vrai qu’un membre en pratique privée est plus en mesure de décider du format de ses dossiers, il doit s’assurer qu’il se conforme à toutes les interprétations que contient le Principe IV : Dossier du travail social et des techniques de travail social<sup>11</sup>. Un domaine d’inquiétude particulier en ce qui concerne la tenue de dossiers est

l’interruption soudaine d’une pratique pour raison de maladie ou de décès. Un avocat s’est adressé au service de la pratique professionnelle car il se trouvait face au dilemme suivant :

L’avocat assurait la gestion de la succession d’un membre de l’Ordre qui avait une pratique privée et qui est décédé subitement. Le membre n’avait pris aucune disposition dans son testament en ce qui concerne la gestion de sa pratique, et la famille du membre ne savait pas ce qu’elle devait faire des dossiers des clients. Le cabinet d’avocats se demandait si l’Ordre reprendrait les dossiers du membre.

Les membres pourraient hésiter à envisager le scénario désagréable de la fermeture de leur pratique à la suite d’une mort subite ou d’une maladie prolongée, cependant ils ont une obligation professionnelle d’envisager cette possibilité. Les membres devraient chercher à obtenir des conseils juridiques pour discuter de leurs options. Ils pourraient vouloir envisager ce qui suit : est-ce que mon testament comporte des instructions pour ma pratique? Y a-t-il une ou un collègue à qui je pourrais transférer mes dossiers? Est-ce que cette disposition sera conforme aux Normes de l’Ordre ainsi qu’aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (LPRPS)? Dois-je prendre des dispositions pour que quelqu’un qui est familier avec la pratique du travail social et les normes de l’Ordre gère les questions de communications relatives à la fermeture de ma pratique et facilite la fermeture des dossiers et le transfert des clients? Comment cette personne sera-t-elle rémunérée? Dois-je informer mes clients de ces politiques à l’avance?

Les membres doivent toujours veiller à consigner les informations « au moment où survient l’événement ou le plus tôt possible par la suite<sup>12</sup> ». Cela est particulièrement important lorsque l’on prend conscience qu’une pratique privée pourrait s’arrêter sans préavis. Lorsqu’il n’y a pas d’employeur pour assumer les responsabilités au sujet de la conservation, du stockage, de la préservation et de la sécurité des dossiers, ces obligations retombent sur le membre. Les politiques relatives au stockage et à la conservation des dossiers « doivent être élaborées en tenant compte du besoin potentiel de recourir au dossier à l’avenir<sup>13</sup> » et pourraient consister à « prendre des dispositions pour transférer leurs dossiers à un autre membre de l’Ordre » et faire « tout effort raisonnable pour prévenir leurs clients de l’endroit où leurs dossiers seront conservés à l’avenir<sup>14</sup> ».

Dès qu'ils ont établi leur pratique privée, les membres devraient discuter de leurs plans concernant l'interruption de leurs services ou la fermeture de leur pratique, non seulement avec un conseiller juridique, mais aussi avec les personnes responsables de leur succession. Malheureusement, dans le scénario ci-dessus, le membre n'avait pas considéré ces questions. Sa succession, en collaboration avec le cabinet d'avocats, a été capable de prendre des dispositions avec un autre membre de l'Ordre concernant la conservation, le stockage et la destruction des dossiers – services pour lesquels la succession a payé des honoraires dont il a été convenu.

### **AUTRES OBLIGATIONS PROFESSIONNELLES**

Les membres en pratique privée pourraient trouver que non seulement ils sont incommodés mais doivent aussi doivent être de leur poche lorsqu'ils doivent retenir les services d'autres professionnels ou prendre du temps sur leur pratique pour régler des questions juridiques.

Un membre s'est adressé à l'Ordre pour demander la manière de répondre à une assignation à témoin qui exigerait qu'il prenne jusqu'à cinq jours d'absence de sa pratique. Le membre se demandait quelles étaient ses options. Il a été choqué d'apprendre qu'il devrait probablement consulter un avocat et, en outre, annuler ses rendez-vous pour la semaine en question.

En consultation avec l'associée de la pratique professionnelle de l'Ordre, le membre a étudié le Principe IV : Dossier de travail social et de techniques de travail social, qui indique que « Les membres de l'Ordre qui ont reçu un avis officiel ou une assignation à comparaître afin de présenter les dossiers d'un client devant un tribunal et qui estiment que la divulgation nuirait au client devraient eux-mêmes, ou par l'intermédiaire d'un avocat, défendre la non divulgation au tribunal<sup>15</sup> ».

Qu'un membre soit tenu ou non de comparaître devant un tribunal dépendra des circonstances particulières de chacun. Cependant, il serait néanmoins sage pour les membres d'être conscients que cela est un coût de pratique prévisible, qui devrait être prévu et dont il faudrait tenir compte. Dans d'autres cas, les membres pourraient devoir obtenir des services juridiques qui ne sont pas couverts par leur association professionnelle, pour obtenir des conseils de comptabilité, et pour payer le stockage, la gestion et la destruction des dossiers. Un grand nombre de ces activités font non seulement partie de la gestion d'une entreprise, mais représentent également une responsabilité professionnelle.

Une dernière question dont il faut tenir lorsqu'on exerce en pratique privée est celle de la supervision. Si la pratique privée permet d'organiser son travail à sa façon, cela peut aussi être solitaire. Le fait de ne pas prendre le temps d'examiner à fond les questions cliniques et d'éthique, par soi-même ou lors de consultations, peut donner lieu à des erreurs qui peuvent avoir de graves conséquences. Comme cela a été noté dans la section précédente, les membres pourraient aussi hésiter à prendre le temps de se consacrer à des activités d'apprentissage supplémentaire, en raison des coûts que représentent les frais d'inscription et de scolarité, et du manque à gagner.

Un membre de l'Ordre en pratique privée s'est adressé au service de pratique professionnelle parce qu'elle craignait fortement qu'un client allait déposer une plainte contre elle. Elle avait obtenu son diplôme deux ans plus tôt et avait travaillé avec une famille qui passait par une période de séparation et de divorce fortement conflictuels. Le membre avait continué à travailler avec les enfants et l'un des parents après leur séparation, et l'autre parent s'était récemment fâché contre elle, prétendant qu'elle avait pris parti. Le membre ne savait pas exactement comment gérer cette situation.

Au cours de la consultation avec le service de la pratique professionnelle, il est devenu évident que le membre n'avait pas beaucoup d'expérience, n'avait pas eu recours à de la supervision à propos du cas, et n'était pas très au fait de son contrat et des buts à atteindre avec la famille. Elle avait commencé sa pratique privée très peu de temps après l'obtention de son diplôme car elle avait eu de la difficulté à trouver un emploi dans sa collectivité. Elle a dit avoir été incapable d'obtenir de la supervision, et qu'elle s'était fiée à ses études en travail social et à ses nombreuses lectures personnelles.

On recommande aux membres qui décident d'ouvrir leur propre cabinet de ne le faire qu'après avoir obtenu une expérience et supervision intensives. Les praticiens privés font face à une multitude de questions de pratique complexes qu'ils doivent régler dans un isolement relatif. On rappelle aux membres qu'ils doivent être « conscients de l'étendue et des paramètres de leur compétence et du champ d'application de leur profession et (qu'ils doivent) limiter leur exercice en conséquence<sup>16</sup> ». En outre, les membres doivent veiller à ce que « les services qu'ils procurent soient fournis avec compétence en demandant par ailleurs des services de supervision, de consultation ou d'information additionnels<sup>17</sup> » et « doivent se tenir informés des nouveautés dans la théorie et la pratique

pertinentes aux domaines dans lesquels ils exercent leur profession<sup>18</sup> ». Les membres doivent également démontrer leur engagement envers le perfectionnement professionnel continu en entreprenant toute forme d'éducation permanente et en se conformant aux mesures de maintien de la compétence exigées par l'Ordre<sup>19</sup>.

Le présent article a abordé certaines des questions professionnelles et d'éthique que les membres en pratique privée devraient considérer. On recommande fortement une étude approfondie du Code de déontologie et des Normes d'exercice, 2e édition.

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

---

<sup>1</sup> Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition 2008, Principe I, Relations avec les clients, interprétation 1.6

<sup>2</sup> Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition 2008, Principe II, Compétence et intégrité, interprétation 2.2

<sup>3</sup> Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition 2008, Principe V, Confidentialité, interprétation 5.3.6

<sup>4</sup> Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition 2008, Principe I, Relations avec les clients, interprétation 1.6

<sup>5</sup> Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition 2008, Principe II, Compétences et intégrité, interprétation 2.2.1

<sup>6</sup> Une « crainte raisonnable » de conflit d'intérêts existera lorsqu'une personne raisonnable, informée de toutes les circonstances, aurait une attente ou inquiétude raisonnable (plutôt qu'une suspicion) qu'un intérêt personnel, financier ou une autre obligation ou intérêt professionnel pourrait influencer le membre dans l'exercice de ses responsabilités professionnelles. Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition 2008, Principe II, Compétence et intégrité, note 6.

<sup>7</sup> Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition 2008, Principe III, Responsabilité envers les clients, interprétation 3.3

<sup>8</sup> Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition 2008, Principe III, Responsabilité envers les clients, note 2

<sup>9</sup> Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition 2008, Principe II, Compétence et intégrité, interprétation 2.2.10

<sup>10</sup> Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition 2008, Principe IV, Dossier de travail social et de techniques de travail social, interprétations 4.4.1 et 4.4.2 et Principe V, Confidentialité, interprétations 5.1, 5.2, 5.3.1, 5.3.5, 5.3.6, 5.3.7, 5.3.8, 5.4

<sup>11</sup> Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition 2008, Principe IV, Dossier de travail social et de techniques de travail social

<sup>12</sup> Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition 2008, Principe IV, Dossier de travail social et de techniques de travail social, interprétation 4.1.6

<sup>13</sup> Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition 2008, Principe IV, Dossier de travail social et de techniques de travail social, interprétation 4.2.3

<sup>14</sup> Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition 2008, Principe IV, Dossier de travail social et de techniques de travail social, interprétation 4.2.4. Les membres

devraient également revoir dans son intégrité l'interprétation 4.2 Tenue de dossiers.

<sup>15</sup> Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition 2008, Principe IV, Dossier de travail social et de techniques de travail social, interprétation 4.4.3

<sup>16</sup> Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition 2008, Principe II, Compétence et intégrité, interprétation 2.1.1

<sup>17</sup> Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition 2008, Principe II, Compétence et intégrité, interprétation 2.1.1

<sup>18</sup> Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition 2008, Principe II, Compétence et intégrité, interprétation 2.1.2

<sup>19</sup> Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition 2008, Principe II, Compétence et intégrité, interprétation 2.1.2