



Notes sur la pratique:

Travailler à son compte : bien réfléchir avant de se lancer

Pamela Blake, M.Serv.Soc., TSI, directrice, pratique et formation professionnelles

La décision de se mettre à son compte dans n'importe quelle profession est une décision qui demande beaucoup d'attention et de réflexion, et les professions de travailleur social et de technicien en travail social ne font pas exception. L'Ordre reçoit beaucoup de demandes de renseignements de la part de membres qui envisagent de choisir cette option pour la première fois ainsi que de membres déjà à leur compte et qui se trouvent face à des dilemmes dans l'exercice de leur profession.

On rappelle aux membres qu'avant d'ouvrir un cabinet privé, ils devraient demander des conseils sur le plan juridique, comptable et de l'assurance professionnelle pour s'assurer qu'ils satisfont à toutes les responsabilités juridiques concernant le lancement d'une petite entreprise.

En fait, l'Ordre reçoit un nombre important de plaintes au sujet du comportement ou des actes de membres qui exercent à titre indépendant de diverses manières, comme les membres qui travaillent à contrat pour les Programmes d'aide aux employés, les sociétés de réadaptation, ou les Centres d'accès aux soins communautaires, les membres qui entreprennent des évaluations de la capacité ou des évaluations en matière de garde et de visite, et les membres qui dispensent des traitements aux particuliers, couples, familles ou groupes.

Les facteurs qui incitent un membre à choisir le travail indépendant sont variés. Pour un grand nombre, cela permet d'accroître le travail établi du membre dans d'autres organismes. Le travail indépendant peut offrir de la souplesse, de l'autonomie et la possibilité de se consacrer à du travail que le membre juge satisfaisant ou qui répond à un besoin particulier dans la communauté. Quelle que soit la motivation, cela implique des responsabilités consistant à définir le cabinet privé et à établir des politiques, ce qui reviendrait autrement à l'employeur. Il existe de nombreuses questions que les membres travailleurs indépendants doivent absolument étudier avant d'ouvrir un cabinet privé.

On recommande dans un premier temps de repasser attentivement en revue les normes d'exercice de l'Ordre. Même si la plupart des membres ont l'impression de déjà bien connaître les normes, les étudier en ayant à l'esprit l'ouverture d'un cabinet indépendant aidera le membre à identifier les nombreuses questions qui méritent une attention particulière. Le présent article se penche sur certaines de ces questions.

Un bon point de départ consistera pour le membre à identifier ses domaines de compétence afin de déterminer la nature des services qu'il ou elle prévoit offrir. Les normes relatives à cette question sont les suivantes :

2.1.1 << Les membres de l'Ordre doivent être conscients de l'étendue et des paramètres de leur compétence et du champ d'application de leur profession et limiter leur pratique en conséquence. >>

2.1.2 << Les membres de l'Ordre se tiennent informés des nouveautés dans la théorie et la pratique pertinente aux domaines dans lesquels ils exercent leur profession. Les membres démontrent leur engagement envers le perfectionnement professionnel continu en prenant toutes les mesures exigées par l'Ordre au sujet de la formation continue et du maintien des compétences. >>

2.1.4 << Les membres de l'Ordre s'assurent que les recommandations ou opinions professionnelles qu'ils font ou expriment sont adéquatement corroborées par des preuves et appuyées par un ensemble crédible de connaissances professionnelles en travail social ou en techniques de travail social. >>

2.2.7 << Les membres de l'Ordre ne font pas de déclarations inexactes quant à leurs compétences professionnelles, leurs études, leur expérience ou affiliation. >>

Une fois que les domaines de compétence auront été identifiés, il existe un certain nombre de questions que le

membre devrait se poser : Est-ce que ces domaines correspondent au champ d'application de ma profession? Puis-je fournir des preuves de ma compétence dans ces domaines? Ai-je les connaissances, les compétences et le jugement requis? Certains clients seraient-ils mieux servis par un organisme ou une institution que par un praticien indépendant? Comment répondrai-je aux demandes de services de clients à qui je sais ne pas être en mesure de fournir des services?

Les membres doivent être conscients du Principe III, Responsabilité envers les clients. L'Interprétation 3.5 indique : << Les membres de l'Ordre aident les clients éventuels à obtenir d'autres services si eux-mêmes, pour des raisons acceptables, ne peuvent pas fournir l'aide professionnelle demandée ou ne sont pas disposés à le faire. >> Les membres devraient également revoir les notes 4 et 5 du Principe III qui précisent quelles sont les raisons valables de refuser de fournir des services et leur obligation envers les clients.

Les membres qui prévoient établir un cabinet indépendant ont par ailleurs d'autres obligations; ils doivent entre autres prévoir des consultations ou de la supervision, soit par l'intermédiaire d'un particulier ou par un groupe de supervision de pairs, selon l'exigence de l'Interprétation suivante :

2.1.5 << Tout en maintenant leur compétence et en acquérant des habiletés dans l'exercice du travail social et 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.

Les membres doivent également étudier les sources de recommandation possibles. Ceux qui sont employés dans un autre organisme devraient être conscients de l'Interprétation 3.3 : << Les membres de l'Ordre ne cherchent pas à s'attirer les clients de leur employeur pour leur pratique privée >>, et doivent noter que << Le terme employeur comprend également une personne ou un organisme avec laquelle ou lequel le membre passe un contrat de service indépendant >> (note 1, Principe III). Alors que les membres de l'Ordre peuvent accepter des personnes recommandées par leur employeur actuel (note 2, principe III), ils devraient être prudents et étudier les politiques de l'employeur concernant l'établissement d'un cabinet privé.

Des conflits d'intérêts réels ou perçus dans certaines situations d'exercice peuvent également surgir, et les membres devront alors y faire face. Par exemple, un membre travaille dans une unité psychiatrique de jour avec

un patient et sa famille, et doit suspendre son travail une fois que le patient quitte l'établissement, tel que cela est défini par son rôle au sein de l'établissement hospitalier. La famille sait qu'elle a un cabinet privé et demande à la voir pour obtenir un soutien régulier à la sortie de l'hôpital. Peut-elle continuer à les voir? L'Interprétation 3.7 s'applique à cette question :

<< Les membres de l'Ordre évitent les conflits d'intérêts ou les relations duelles avec les clients ou anciens clients, ou avec les étudiants, employés et personnes supervisées qui pourraient affecter leur jugement professionnel ou entraîner pour les clients un plus grand risque d'exploitation ou de préjudice. >>

Il est important d'étudier la perspective des diverses parties, y compris celle du patient, des membres de la famille du patient, de l'employeur du membre et de la propre perspective du membre, afin de déterminer si cela serait un plan d'action viable.

Parfois, les membres font face au dilemme de savoir s'il est acceptable de mettre fin aux services professionnels dispensés à un client lorsqu'un problème survient. Par exemple, au cours des 18 derniers mois, une travailleuse sociale a dispensé une thérapie individuelle dans son cabinet privé à une jeune femme sans emploi, âgée de 22 ans. Les parents de la jeune femme assumaient la responsabilité du paiement des honoraires, or ils n'ont pas payé la travailleuse sociale pendant plusieurs mois et ont ignoré ses tentatives de communication au sujet de cette question. La cliente n'est pas au courant de ce problème. Quelle mesure peut prendre la travailleuse sociale? Le Principe VI, Honoraires, traite de ces questions.

6.1.1 << Les membres de l'Ordre donnent à l'avance ou dès les premiers contacts avec le client des explications sur tous les frais, en procurant une estimation raisonnable des honoraires et débours prévus et en soulignant les éléments incertains, afin que les clients disposent de tous les renseignements nécessaires pour décider s'ils vont ou non avoir recours aux services du membre en question. >>

6.1.3 << Les membres de l'Ordre s'assurent que les barèmes d'honoraires décrivent clairement les procédures de facturation, les pénalités raisonnables en cas de rendez-vous manqué ou annulé ou de retard de paiement, le recours à des organismes de recouvrement ou à des actions en justice pour récupérer les honoraires impayés, et les paiements d'honoraires par des tiers. >>

Malheureusement, dans la situation décrite ci-dessus, la travailleuse sociale n'avait pas au départ informé la cliente et sa famille de sa politique concernant le non-paiement

des honoraires. Le problème a été aggravé du fait que la cliente n'était pas consciente que ses parents ne s'acquittaient pas de leur responsabilité financière. Le membre se demandait si elle devait mettre un terme aux services professionnels à la cliente ou essayer de résoudre la situation avec elle. À propos de la cessation des services professionnels, les membres devraient consulter l'Interprétation 3.10 :

<< Les membres de l'Ordre mettent un terme aux services professionnels qu'ils offrent à leurs clients lorsque ces services ne sont plus nécessaires ou 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 entrepris pour prévoir d'autres services
- iv) on donne au client la possibilité 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 dans les sous-alinéas i), ii), iii) ou iv), le membre fait des efforts raisonnables pour tenir une séance de cessation de services avec le client. >>

L'Interprétation 6.1.4 est également pertinente :

<< Les membres de l'Ordre peuvent réduire les honoraires, retarder leur recouvrement, ou même y renoncer, si les clients connaissent des difficultés financières, ou ils peuvent référer les clients à d'autres organismes appropriés afin que ceux-ci puissent tout de même bénéficier de services sociaux professionnels. >>

Dans cette situation, le membre a décidé d'essayer de négocier le contrat avec la cliente et de trouver de nouveaux arrangements pour le paiement des honoraires.

Il est essentiel d'examiner la multitude des questions relatives au dossier. Les membres qui ont un contrat de services indépendants devraient clarifier avec l'organisme quelles sont les politiques de ce dernier au sujet du maintien et de l'entreposage des dossiers, ainsi que leur accès et leur divulgation. Dans d'autres situations, le membre devra déterminer ses propres politiques. Les extraits suivants tirés du Principe IV, Le dossier de travail social et de techniques de travail social, sont pertinents :

4.2.1 << Les membres de l'Ordre employés par un organisme acquièrent et maintiennent une connaissance approfondie des politiques de l'organisme en ce qui

concerne la conservation, l'entreposage, l'archivage et la sécurité des dossiers. Les membres de l'Ordre qui exercent à titre d'indépendants sont chargés d'établir des politiques précises au sujet de ces questions. >>

4.2.3 << Les membres de l'Ordre s'assurent que chaque dossier de client est conservé et entreposé en lieu sûr pendant au moins sept ans à partir de la date de la dernière inscription portée au dossier. Les politiques d'un organisme employeur ou d'un membre indépendant peuvent exiger que les dossiers soient conservés pendant des périodes plus longues. De telles politiques devraient être élaborées compte tenu du besoin potentiel de recourir au dossier à l'avenir. >>

4.3.1 << Les membres de l'Ordre employés par un organisme acquièrent et maintiennent une connaissance des politiques de leur organisme au sujet de l'accès à de l'information confidentielle sur le client. De telles politiques s'appliquent aux demandes faites par les clients eux-mêmes ainsi que par d'autres parties. Les membres de l'Ordre qui exercent à titre d'indépendants établissent des politiques précises au sujet de l'accès à de l'information confidentielle au sujet des clients, et de sa divulgation. >>

Considérez le dilemme auquel fait face un travailleur social à qui un ancien client réclame son dossier. Le travailleur social a fourni des services de psychothérapie au client pendant deux ans et indique que leurs relations professionnelles ont été orageuses, même si la cessation de services, qui a eu lieu deux années auparavant, s'est faite d'un commun accord et en de bons termes. Les dossiers comportent l'écriture illisible du membre. Ce qui est encore plus inquiétant, c'est que le dossier contient ses notes personnelles concernant les séances de traitement et ses réactions à l'égard du client, qui reflétaient souvent des sentiments négatifs. Il mentionne que les notes l'aidaient à clarifier ses propres sentiments afin de s'occuper adéquatement et efficacement du client. En fait, cette démarche est appuyée par le Principe I, Relations avec les clients :

1.5 << Les membres de l'Ordre sont conscients de leurs valeurs, attitudes et besoins et de l'impact que cela peut avoir sur leurs relations professionnelles avec leurs clients. >>

1.6 << Les membres de l'Ordre font la distinction entre leurs propres besoins et intérêts personnels et ceux de leurs clients afin de s'assurer que, dans le cadre de leurs relations professionnelles, ils placent les besoins et intérêts de leurs clients au premier plan. >>

Si ces notes ont été très certainement utiles pour le

travailleur social, les directives suivantes au sujet de la tenue des dossiers, que l'on trouve au Principe IV, doivent être respectées :

4.1.1 << Les membres de l'Ordre tiennent des dossiers systématiques, datés et lisibles pour chaque client ou système de clients desservi. >>

Note 2. Un dossier précis :

- a) documente avec exactitude la situation/le problème du client et ne renferme que l'information qui est appropriée et utile pour comprendre la situation et la gestion du cas;
- b) rapporte avec impartialité et objectivité les facteurs pertinents à la situation du client. Le dossier fait une nette distinction entre les observations et les opinions du membre de l'Ordre et l'information donnée par le client;
- c) est rédigé dans un langage facile à comprendre, évitant les termes vagues, obscurs et les symboles;
- d) identifie les corrections;
- e) est dépourvu de préjudice et de commentaires discriminatoires;
- f) mentionne les sources des données.

Note 1. << Les dossiers de travail social et de techniques de travail social comprennent une partie ou la totalité de ce qui suit : des rapports narratifs (écrits à la main, dactylographiés ou sur support électronique), des rapports périodiques, des listes de contrôle, de la correspondance, des procès-verbaux, des registres, des journaux ou cahiers de rendez-vous, des films et des cassettes audio ou vidéo. Les outils ou données utilisés par le membre de l'Ordre pour se faire une opinion professionnelle peuvent être inscrits au dossier, mais cela n'est pas obligatoire. De tels outils pourraient être des notes personnelles, des notes de service ou messages, des résultats de tests, des sociogrammes, des génogrammes, etc. Cependant, une fois versées au dossier, ces pièces en font partie intégrante. Si elles sont conservées séparément du dossier, le membre de l'Ordre observe les mêmes normes au sujet de la confidentialité, de la sécurité et de la destruction que pour les dossiers de travail social et de techniques de travail social. >>

En plus de ces exigences, le membre devra s'assurer que le dossier comprend le contenu minimum tel qu'énoncé à la note 3 du Principe IV.

Une décision cruciale que devra prendre le membre consistera à savoir s'il doit inclure des notes personnelles dans le dossier ou les garder à part. Il arrive régulièrement qu'un client demande une partie ou la totalité d'un dossier. Il arrive également assez souvent que l'avocat d'un client fasse une telle demande. Le membre devrait tenir compte

de cela dans sa façon d'exploiter son cabinet et d'élaborer des politiques sur le contenu des dossiers, l'accès à ceux-ci et leur divulgation. On encourage également les membres à passer en revue la totalité des directives contenues à la rubrique 4.3 Accès et divulgation, qui aborde des questions comme l'établissement de politiques, l'accès au dossier, les restrictions acceptables concernant l'accès, l'autorisation requise pour divulguer les dossiers, et les dossiers qui se rapportent à plusieurs clients. Les membres devraient également revoir le Principe V, Confidentialité.

Les membres qui recueillent, utilisent ou divulguent des renseignements personnels dans le cadre d'une activité commerciale doivent maintenant veiller à se conformer à la nouvelle loi fédérale, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE), qui est entrée en vigueur le 1er janvier 2004 en Ontario. Pour de plus amples renseignements, se reporter au numéro de Perspective d'automne/hiver 2003/2004 de l'Ordre, aux pages 15 et 16. Le 1er novembre 2004, les membres de l'Ordre qui dispensent des soins de santé devront se conformer à la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé qui régit la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels sur la santé. Les membres doivent aussi être au courant des autres lois pertinentes à leur travail. Prendre note du Principe II, Compétence et intégrité :

2.1.3 << Les membres de l'Ordre se tiennent informés des politiques, lois, programmes et questions ayant un rapport avec la communauté, ses institutions et services dans leurs domaines de pratique. >>

Le présent article touche à un certain nombre de questions qui sont pertinentes aux membres qui travaillent à leur compte. Il est extrêmement important qu'ils passent en revue dans sa totalité le Code de déontologie et le Manuel des normes d'exercice.

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