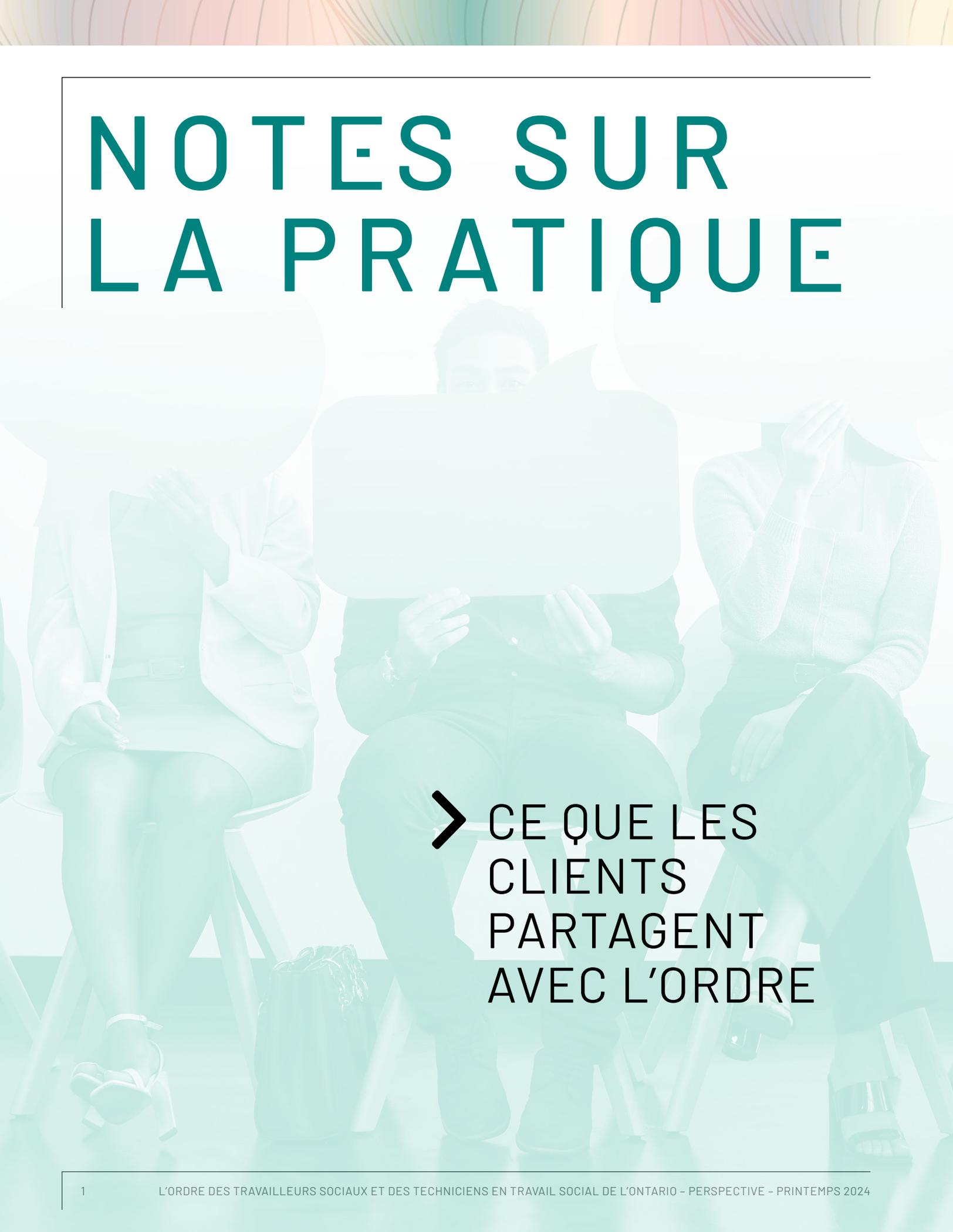


NOTES SUR LA PRATIQUE



➤ CE QUE LES
CLIENTS
PARTAGENT
AVEC L'ORDRE

NOTES SUR LA PRATIQUE :

CE QUE LES CLIENTS PARTAGENT AVEC L'ORDRE



➤ *La rubrique Notes sur la pratique est 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 des questions récurrentes que traitent le Service de la pratique professionnelle et le comité des plaintes de l'Ordre et qui peuvent toucher l'exercice quotidien de la profession. Les notes offrent seulement une orientation générale, et les personnes inscrites⁷ qui ont des questions particulières relatives à la pratique devraient consulter l'Ordre, car les normes pertinentes et le plan d'action approprié varient suivant la situation.*

Le Service de la pratique professionnelle offre chaque année des milliers de consultations sur la pratique. Le plus souvent, ce sont des personnes inscrites à l'Ordre qui posent de telles questions, mais les employeurs et les clients le font également. Ces interactions présentent des occasions uniques d'entendre des témoignages de clients et de connaître leurs points de vue sur la prestation des services. Les Notes sur la pratique abordent plusieurs thèmes récurrents qui ressortent des conversations entre le Service de la pratique professionnelle et les clients.

Les clients se tournent vers le personnel de la Pratique professionnelle pour obtenir un son de cloche. Ils communiquent avec l'Ordre parce qu'ils désirent exprimer leurs préoccupations concernant les services qu'ils ont reçus, faire part de leurs commentaires ou en savoir plus sur les pratiques courantes ou typiques dans le cadre du travail avec les personnes inscrites à l'Ordre.

Lorsqu'ils sont confrontés à un problème, certains clients disent préférer que le personnel de la Pratique professionnelle fasse part de leurs commentaires aux personnes inscrites en leur nom, plutôt que de déposer une plainte en bonne et due forme. Le personnel de la Pratique professionnelle explique que l'Ordre n'intervient pas dans la manière dont une personne inscrite fournit des services, sauf dans le cadre d'une procédure de plainte officielle; toutefois, l'Ordre offre des conseils proactifs aux personnes inscrites afin de les aider à comprendre leurs obligations professionnelles et déontologiques. En outre, l'Ordre administre un Programme de maintien de la compétence (PMC) obligatoire, ce qui favorise l'assurance de la qualité de l'exercice des professions du travail social et des techniques de travail social et encourage les personnes inscrites à améliorer leur pratique de façon continue.

⁷ Avis de non-responsabilité : les termes « membre » et « personne inscrite » sont utilisés de manière interchangeable et synonyme, comme équivalent du terme « membre » tel qu'il est utilisé dans la Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social et dans ses règlements d'application.

Les Notes sur la pratique ont été conçues dans le but de faire connaître les préoccupations courantes des clients auxquelles les personnes inscrites à l'Ordre devraient prêter attention dans leur pratique et la prise de décisions. Bien que les scénarios ci-dessous soient principalement basés sur la pratique privée, les enseignements qu'ils véhiculent peuvent s'appliquer à différents contextes de pratique.

SCÉNARIO 1 – LA PRATIQUE VIRTUELLE OU EN PERSONNE?

Des clients ont communiqué avec le Service de la pratique professionnelle pour expliquer qu'ils préféreraient recevoir des services en personne, mais qu'ils trouvent seulement des personnes inscrites à l'Ordre qui offrent des services virtuels. Plusieurs clients qui ont communiqué avec le Service de la pratique professionnelle étaient des parents disant avoir accès uniquement à des services virtuels de thérapie par le jeu pour leurs enfants, ce qui, selon eux, était moins efficace que les services en personne. Les parents ont également indiqué que leurs enfants avaient du mal à se concentrer pendant les séances virtuelles et qu'il était prioritaire de limiter le temps qu'ils passent devant l'écran. De nombreux clients ont demandé à l'Ordre d'imposer des services en personne. On leur a expliqué que cette question ne relevait pas du mandat de l'Ordre; toutefois, le Code de déontologie et Normes d'exercice traite de cette question.

« La personne inscrite à l'Ordre a pour principale obligation professionnelle de protéger les intérêts du (de la) client(e)⁸. » Il s'agit de la première interprétation du Code de déontologie, et l'intérêt du client doit constituer la priorité et la force agissante de toutes les interactions avec le client. La prestation de services devrait favoriser « le résultat le plus avantageux pour un(e) client(e)⁹ ». Les facteurs dont les personnes inscrites à l'Ordre doivent tenir compte lorsqu'elles décident de fournir des services virtuels comprennent, mais sans s'y limiter, les facteurs suivants relatifs au client :

- son âge;
- sa sécurité;
- ses capacités;
- ses objectifs et préférences de traitement; et
- ses compétences technologiques.

Il peut arriver que des services virtuels soient dans l'intérêt du client. Ceux-ci offrent souplesse et commodité tant au client qu'au praticien et, dans de nombreux cas, ils ont permis de simplifier la prestation de soins et d'en faciliter l'accès pour les clients. Néanmoins, les personnes inscrites à l'Ordre doivent évaluer les besoins et les préférences de chaque client en matière de prestation de services. Bien que nombre d'entre eux se sentent à l'aise de recevoir des services virtuels, d'autres options doivent être envisagées pour ceux qui ne le sont pas. Les personnes inscrites sont tenues de respecter et de faciliter l'autodétermination des clients¹⁰. Le fait d'offrir uniquement des services virtuels peut limiter le choix qui s'offre à eux et, en fin de compte, constituer un obstacle au service.

La prestation de services virtuels est très courante et parfois même essentielle. Cependant, il n'y a pas si longtemps, les services virtuels étaient souvent considérés de qualité inférieure par rapport aux interactions en personne, bien des gens estimant que celles-ci offrent la possibilité d'établir des liens plus étroits avec les clients. Les personnes inscrites doivent reconnaître les situations où les services en personne sont plus appropriés et elles devraient être attentives à privilégier les besoins de leurs clients plutôt que leur intérêt personnel. Les personnes inscrites « doivent faire la distinction entre leurs propres besoins et intérêts personnels et ceux de leurs client(e)s afin de veiller, dans le cadre de leurs relations professionnelles, à placer les besoins et intérêts de leurs client(e)s au premier plan¹¹ ». Par conséquent, si un client demande des services en personne, la personne inscrite doit satisfaire cette demande de manière appropriée.

⁸ Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario (OTSTTSO), Code de déontologie et Normes d'exercice, troisième édition, 2023, Code de déontologie, interprétation 1.

⁹ OTSTTSO, Code de déontologie et Normes d'exercice, troisième édition, 2023, Glossaire : Intérêt.

¹⁰ OTSTTSO, Code de déontologie et Normes d'exercice, troisième édition, 2023, Principe I : Relations avec les clients, interprétation 1.4.

¹¹ OTSTTSO, Code de déontologie et Normes d'exercice, troisième édition, 2023, Principe I : Relations avec les clients, interprétation 1.8.

SCÉNARIO 2 – HONORAIRES EXCESSIFS

Des clients ont communiqué avec le personnel de la Pratique professionnelle afin de se renseigner sur les frais exigés pour obtenir des copies ou des résumés de leur dossier. La plupart des clients comprennent que les personnes inscrites à l'Ordre doivent assumer des frais administratifs lorsqu'elles fournissent une copie ou un résumé de leur dossier. Cependant, des clients signalent qu'on leur réclame des sommes importantes pour obtenir les renseignements en question sans qu'ils en aient été informés à l'avance. Dans de tels cas, le personnel de la pratique professionnelle se réfère aux Normes d'exercice et à la Trousse d'information sur la protection des renseignements personnels de l'Ordre.

Les Normes d'exercice traitent de ce scénario comme suit :

Les personnes inscrites à l'Ordre ne doivent pas facturer ou accepter le paiement d'honoraires, à moins que la base de ces honoraires n'ait été entièrement divulguée au (à la) client(e) avant que les personnes inscrites à l'Ordre ne commencent à fournir les services auxquels se rapportent les honoraires. Lorsqu'elles établissent des contrats de service avec des client(e)s, les personnes inscrites à l'Ordre doivent :

- donner à l'avance ou dès les premiers contacts avec le (la) client(e) des explications sur tous les frais, en procurant une estimation raisonnable des honoraires et débours prévus et en soulignant les éléments d'incertitude, afin que le (la) client(e) dispose de toutes les informations nécessaires pour décider s'il ou elle va ou non avoir recours aux services de la personne inscrite en question. Les facteurs pouvant influencer le montant facturé sont les suivants :
 - le temps et l'effort consacrés;
 - la complexité des questions; et
 - les compétences et l'expertise requise.
- s'assurer qu'elles ne facturent pas d'honoraires excessifs par rapport aux services rendus;
- discuter du contrat de service avec les client(e)s et

le renégocier si elles prévoient des changements d'honoraires;

- s'assurer que les contrats de services décrivent clairement les procédures de facturation, les pénalités raisonnables en cas de rendez-vous manqués ou annulés ou de retard de paiement, le recours à des organismes de recouvrement ou à des instances judiciaires pour percevoir des honoraires impayés et les paiements d'honoraires par une tierce partie¹².

Il ressort clairement de l'interprétation ci-dessus que les clients doivent être pleinement informés des honoraires avant la prestation des services et que les honoraires ne peuvent pas être excessifs pour les services fournis. Des honoraires excessifs sont « un montant d'honoraires qui dépasse ce qui est considéré comme habituel, raisonnable et traditionnel par rapport aux honoraires facturés par d'autres personnes inscrites pour des services semblables¹³ ». Par conséquent, les personnes inscrites pourraient vouloir consulter d'autres prestataires de services afin de comparer ce qu'ils exigent pour la fourniture de copies ou de résumés de dossiers de clients.

On retrouve cette notion dans la [Trousse d'information sur la protection des renseignements personnels](#), laquelle stipule ce qui suit à l'intention d'une personne inscrite à l'Ordre :

Vous pouvez demander des frais pour mettre un dossier à la disposition de la personne qui en fait la demande ou pour lui en fournir une copie, mais vous devez au préalable lui donner une estimation du coût. Le montant ne doit pas être supérieur au montant prescrit dans le règlement ou, si aucun montant n'est prescrit, au montant du « recouvrement des coûts raisonnables ». En tant que DRS [dépositaire de renseignements sur la santé], vous pourriez aussi accorder une dispense de frais si, à votre avis, il est « juste et équitable » de la faire. Par exemple, plusieurs hôpitaux ont choisi de dispenser de frais les sans-abri, les malades bénéficiant de l'aide sociale et les victimes de voies de fait¹⁴.

¹² OTSTTSO, *Code de déontologie et Normes d'exercice, troisième édition, 2023*, Principe VI : Honoraires, interprétation 6.1.

¹³ OTSTTSO, *Code de déontologie et Normes d'exercice, troisième édition, 2023*, Glossaire : Honoraires excessifs.

¹⁴ OTSTTSO, *Trousse d'information sur la protection des renseignements personnels à l'intention des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social : Guide de la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, p. 48.

Il est important de tenir compte de plusieurs facteurs lorsque l'on impose des frais aux clients qui demandent des copies ou des résumés de leur dossier. Tout d'abord, les personnes inscrites doivent établir les frais conformément aux pratiques habituelles, raisonnables et traditionnelles. Ensuite, elles sont tenues de faire part aux clients des renseignements détaillés sur tous les frais dès le début de la prestation des services afin de leur permettre de prendre une décision éclairée concernant les demandes de copies ou de résumés de leur dossier. Enfin, les personnes inscrites devraient documenter la demande de copies ou de résumés de dossier du client, les détails de la conversation sur les frais de service et, une fois la demande satisfaite, le fait qu'une copie ou un résumé du dossier a été remis au client comme il l'avait demandé.

Les personnes inscrites à l'Ordre doivent se rappeler que les clients ont légalement le droit d'avoir accès aux renseignements qui les concernent. Bien qu'il soit permis d'exiger des frais pour la préparation et la production d'une copie ou d'un résumé du dossier d'un client, les personnes inscrites doivent se demander si de tels frais constituent un obstacle au service et s'ils sont habituels et raisonnables. Les personnes inscrites doivent également se rappeler qu'il existe un déséquilibre du pouvoir inhérent aux relations professionnelles – le fait de rendre difficile l'accès des clients à leur dossier est l'une des façons dont ce déséquilibre peut se manifester.

SCÉNARIO 3 – CONTRATS ALLANT À L'ENCOTRE DE LA DÉONTOLOGIE

Certains clients ont exprimé des inquiétudes concernant leur contrat de services avec des personnes inscrites, lequel prévoit que les clients ne sont pas autorisés à déposer de plaintes auprès de l'Ordre. Les clients souhaitent obtenir des éclaircissements sur les options qui s'offrent à eux et ils craignent de renoncer à leurs droits en signant ce type d'accord. Les clients sont rassurés d'apprendre qu'ils peuvent déposer une plainte à tout moment, que ce soit pendant la prestation de services par une personne inscrite à l'Ordre ou par la suite.

En bref, les personnes inscrites à l'Ordre ne peuvent pas inclure dans leur contrat une clause qui interdit aux clients de déposer une plainte auprès de l'Ordre. Un tel contrat ne serait pas juridiquement exécutoire parce que la Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social stipule que l'un des objets de l'Ordre est de « recevoir les plaintes déposées contre ses membres, faire enquête sur ces plaintes et traiter des questions de discipline, de faute professionnelle, d'incompétence et d'incapacité¹⁵ ». En fait, l'Ordre a reçu des plaintes concernant des personnes inscrites pour exactement ce type de scénario qui ont ensuite fait l'objet d'audiences disciplinaires; des détails supplémentaires sur l'un de ces cas se trouvent [ici](#). Le fait de ne pas permettre aux clients de déposer une plainte concernant les services qu'ils reçoivent contredit le mandat de protection du public de l'Ordre et constitue une pratique qui n'est ni professionnelle ni conforme à la déontologie.

CONCLUSION

Le point de vue des clients revêt une importance inestimable dans la planification et la prestation des services. Le Service de la pratique professionnelle recueille les commentaires et les préoccupations de clients qui ne sont pas certains si la conduite d'une personne inscrite est appropriée. Comme nous l'avons vu ci-dessus, la principale obligation professionnelle d'une personne inscrite à l'Ordre est de fournir des services d'une façon qui est dans l'intérêt du client. Cette obligation devrait également guider toute la prise de décision et la planification des services. En outre, les personnes inscrites doivent discuter clairement des attentes et des limites de la prestation de services dès le début de la pratique, y compris des honoraires, afin de s'assurer que les clients disposent de tous les renseignements nécessaires pour prendre des décisions éclairées concernant la prestation de services. Les personnes inscrites à l'Ordre doivent rester vigilantes dans l'application de la loi et des Normes d'exercice pertinentes afin de pouvoir offrir à leurs clients des services professionnels et conformes à la déontologie.

¹⁵ Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social.