



PRINCIPE III : RESPONSABILITÉ ENVERS LES CLIENTS

Les membres de l'Ordre s'assurent que les services professionnels sont fournis de manière responsable aux personnes, groupes, communautés ou organismes qui s'adressent à eux.

Interprétation

- 3.1 Les membres de l'Ordre fournissent aux clients des renseignements exacts et complets au sujet de l'étendue, de la nature et des limites de tous les services qui sont à leur disposition. (Voir également principe VII, Publicité.)
- 3.2 Les membres de l'Ordre offrent des services aux clients et répondent à leurs questions, inquiétudes ou plaintes d'une manière opportune et raisonnable.
- 3.3 Les membres de l'Ordre ne cherchent pas à s'attirer les clients de leur employeur pour leur cabinet privé.^{1,2}
- 3.4 Les membres de l'Ordre ne font pas de discrimination en raison de la race, de l'origine ethnique, de la langue, de la religion, de l'état civil, du sexe, de l'orientation sexuelle, de l'âge, de l'invalidité, de la situation économique, de l'allégeance politique ou de l'origine nationale.³
- 3.5 Les membres de l'Ordre aident les clients éventuels à obtenir d'autres services si eux-mêmes, pour des raisons valables, ne peuvent pas fournir l'aide professionnelle demandée ou ne sont pas disposés à le faire.^{4,5}
- 3.6 Les membres de l'Ordre informent les clients des risques prévisibles ainsi que des droits, des possibilités et des obligations qui vont de pair avec la prestation de services professionnels.
- 3.7 Dans un cas où une relation personnelle s'établit entre le membre et un client ou ancien client, c'est le membre, et non le client ou ancien client, qui assume la pleine responsabilité de démontrer que le client ou l'ancien client n'a pas été exploité, contraint ou manipulé, intentionnellement ou non.
- 3.8 Les 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.



- 3.9 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) ou iv), le membre fait des efforts raisonnables pour tenir une séance de cessation de services avec le client.
- 3.10 Les membres de l'Ordre qui envisagent de mettre un terme aux services ou de les interrompre avisent les clients, le plus rapidement possible, et organisent la cessation, le transfert, l'aiguillage ou la continuation des services suivant les besoins et les préférences des clients.
- 3.11 Lorsque cela est opportun, les membres de l'Ordre défendent les clients ou les informent de toute mesure prise et de ses résultats. Les membres se conforment au principe V, Confidentialité, du Manuel des normes d'exercice, lorsqu'ils fournissent des services de défense de causes.⁶
- 3.12 Les membres peuvent offrir des services appropriés par courtoisie, sans rémunération, dans la mesure où ces services sont conformes aux normes de l'Ordre et ne constituent pas un conflit d'intérêts.

NOTES



1. Le terme employeur comprend également une personne ou un organisme avec laquelle ou lequel le membre passe un contrat de service indépendant.
2. Les membres de l'Ordre peuvent accepter des personnes que leur recommande leur employeur.
3. En prodiguant leurs services, les membres de l'Ordre se conforment au Code des droits de la personne de l'Ontario et à la Charte des droits et libertés.
4. Les raisons valables pour refuser d'offrir des services comprennent ce qui suit, sans s'y limiter :
 - i) acquiescer à la demande de services du client potentiel exigerait que le membre enfreigne les exigences éthiques et juridiques que comportent, entre autres, le « Code de déontologie de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario », le « Manuel des normes d'exercice », le « Code criminel du Canada », le « Code des droits de la personne de l'Ontario », et la « Charte des droits et libertés ».
 - ii) acquiescer à la demande du client potentiel exigerait que le membre aille à l'encontre de ses valeurs, croyances et traditions au point où il ne serait pas à même de prodiguer des services professionnels adéquats;
 - iii) le membre est au courant de circonstances atténuantes (p. ex. une absence prévue du bureau, de graves problèmes de santé, le déménagement du cabinet, etc.) qui l'empêcheraient de donner suite à la demande de services de la part d'un client potentiel ou qui l'empêcheraient de veiller aux intérêts primordiaux du client potentiel;
 - iv) le client potentiel ne peut pas ou ne veut pas rembourser le membre ou l'employeur du membre pour les services rendus, alors qu'un tel remboursement est à la fois approprié et requis comme condition d'offre de services;
 - v) le client potentiel a très souvent, et sans explications adéquates, annulé ou changé l'heure de l'entrevue ou de la réunion au point où le membre connaît ou pense qu'il pourrait connaître des difficultés financières et des interruptions de services; et
 - vi) le client potentiel se conduit d'une manière menaçante ou abusive au point où le membre pense que sa sécurité ou celle de quiconque avec qui il a une relation personnelle ou professionnelle serait menacée.
5. Lorsque le membre refuse d'offrir de nouveaux services à un client, il doit lui en donner les raisons.
6. Par « défense de causes », on entend « l'acte consistant à représenter ou à défendre directement les autres; dans le domaine du travail social, défendre les droits des particuliers ou des communautés grâce à l'intervention directe ou à l'habilitation. Selon le code de déontologie de la NASW, il s'agit d'une obligation fondamentale de la profession et de ses membres. » (Traduction libre) The Social Work Dictionary, 2e édition, Robert L. Barker, 1991. Cette définition s'applique tout aussi bien aux techniques de travail social.