

## Indépendance professionnelle

# AVIS PROFESSIONNEL

*La direction du développement professionnel vous propose cet avis professionnel, développé à partir de situations réelles soumises par des membres de l'Ordre. Les noms, les lieux et les détails ont été changés afin de préserver la confidentialité des clients et des intervenants. Nous vous invitons à conserver cette fiche pour référence ultérieure. Veuillez noter que ce document n'est pas un avis juridique; il est publié uniquement à titre d'information.*

### LE CONTEXTE

Bruno, travailleur social, œuvre dans un CLSC au sein du programme pour personnes en perte d'autonomie liée au vieillissement (PPALV). Il écrit à son ordre professionnel pour faire part de son inquiétude au sujet d'un certain nombre de mesures mises en place par son établissement par souci d'efficacité, d'efficacités et de performance. Dans sa lettre, il explique qu'une des mesures de gestion à laquelle il est tenu de se soumettre consiste à remplir quotidiennement une grille de performance. Celle-ci énumère les différentes activités professionnelles pouvant être effectuées, leur durée (en minutes) selon la situation (simple, modérée ou complexe). Il ajoute avoir reçu des directives l'incitant à réaliser un quota minimal d'interventions directes auprès de la clientèle (entrevue avec la personne soit en face à face, soit par téléphone) dans les délais prévus et indiqués dans la grille. Il aurait également été informé que les consultations cliniques ad hoc entre collègues sont proscrites et que les échanges concernant sa pratique professionnelle ne sont désormais autorisés qu'avec son gestionnaire, lequel est issu d'une autre discipline. Pour toutes ces raisons, Bruno se questionne sur ses obligations et ses responsabilités, en tant que travailleur social, ainsi qu'au sujet de la posture professionnelle recommandée face à de telles mesures administratives.

### LES PRINCIPES DE BASE

L'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec ne peut, de quelque façon que ce soit, s'ingérer dans les affaires administratives des établissements. Toutefois, dans le cadre de son mandat de protection du public, l'OTSTCFQ a une responsabilité de surveillance face à la pratique de ses membres en s'assurant que celle-ci soit conforme à la déontologie ainsi qu'aux normes qui en découlent. C'est sur cette base que reposent les éléments de réponses fournis par l'Ordre à ce travailleur social.

### Les devoirs et obligations du professionnel envers le public

Tout d'abord, il importe de souligner que les professionnels, dont font partie les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux, ont des devoirs et des obligations envers le public, la clientèle et leur profession. Les articles 2.01; 3.01.03; 3.01.05; 3.01.07; 3.05.01; 3.05.03; 4.02.05 du Code de déontologie des travailleurs sociaux (R.Q.c.C-26, r.180) évoquent notre

imputabilité pour les gestes que nous posons. Ils réfèrent également à la nécessité de préserver notre indépendance professionnelle afin d'agir avant tout dans le meilleur intérêt des personnes à qui nous offrons des services, en regard de nos compétences et de notre jugement professionnel. Par ailleurs, les articles 4.02.03; 4.02.07 rappellent notre devoir de contribuer au maintien de bonnes pratiques et au développement de la profession. Dans cet esprit, nous devons partager avec nos collègues nos connaissances et notre expérience, sur le plan professionnel, et fournir nos opinions et recommandations à un collègue qui en fait la demande.

### EXTRAITS DU CODE DE DÉONTOLOGIE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

**2.01** Dans l'exercice de ses activités, le travailleur social tient compte des normes professionnelles généralement reconnues en service social. Il tient compte aussi, notamment, de l'ensemble des conséquences prévisibles de son activité professionnelle non seulement sur le client mais aussi sur la société.

**3.01.03** Le travailleur social s'abstient d'exercer dans des conditions susceptibles de compromettre la qualité de ses services. Lorsque des pressions d'ordre pécuniaire, institutionnel ou politique nuisent à l'exercice de sa profession, il doit indiquer clairement à son client, les conséquences qui peuvent en découler.

**3.01.05** Le travailleur social ne formule une évaluation de la situation de son client et n'intervient à son égard que s'il possède les données suffisantes pour porter un jugement éclairé sur la situation et pour agir avec un minimum d'efficacité dans l'intérêt du client.

**3.01.07** Le travailleur social s'abstient en tout temps d'exercer contrairement aux normes généralement reconnues dans sa profession.

**3.05.0** Le travailleur social subordonne son intérêt personnel à celui de son client.

**3.05.03** Le travailleur social sauvegarde en tout temps son indépendance professionnelle et évite toute situation où il serait en conflit d'intérêts. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, le travailleur social :

a) est en conflit d'intérêts, lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à préférer certains d'entre eux à ceux de son client ou que son jugement et sa loyauté envers celui-ci sont défavorablement affectés;

b) n'est pas indépendant comme conseiller pour un service donné s'il y trouve un avantage personnel, direct ou indirect, actuel ou éventuel.

**4.02.05** Le travailleur social appelé à collaborer avec un autre travailleur social ou avec une autre personne préserve son indépendance professionnelle. Si on lui confie une tâche contraire à sa conscience professionnelle ou aux normes de sa profession, il s'en dispense.

**4.02.03** Le travailleur social consulté par un collègue fournit à ce dernier son opinion et ses recommandations dans le plus bref délai possible.

**4.02.07** Le travailleur social, dans la mesure de ses possibilités, aide au développement de sa profession soit par l'échange de connaissances et d'expériences avec ses collègues et des étudiants, soit par sa participation aux cours et aux stages de formation continue.

## À NOTRE AVIS...

*Les indicateurs de performance et d'efficience ne rendent pas toujours justice à l'ensemble des activités professionnelles des travailleurs sociaux. Trop souvent, les interventions indirectes (démarche auprès d'une ressource communautaire, entretien avec l'entourage ou avec un autre professionnel) ne sont pas comptabilisées ou leurs impacts directs auprès des populations sont sous-estimés. Or, l'expertise des travailleurs sociaux consiste justement à intervenir auprès des personnes en interaction avec leur environnement (familial, professionnel, social, économique, etc.). La pratique professionnelle implique donc des interventions qui ciblent tant directement la personne (interventions directes) que son environnement (interventions indirectes). Parfois, des interventions qui ciblent l'environnement de la personne peuvent s'avérer davantage indiquées pour apporter des changements significatifs à la situation-problème vécue par la personne.*

## CONCLUSION

Le Code des professions, qui nous régit en tant que professionnels, exige que nous priorisions notre jugement professionnel, dans les limites de nos compétences, dans l'intérêt premier des personnes qui reçoivent nos services. Donc, en lien avec les préoccupations énoncées par Bruno, l'Ordre lui suggère d'informer les instances appropriées (supérieur immédiat, conseil multidisciplinaire, etc.) de toute situation ne lui permettant pas d'exercer sa profession dans le respect des normes professionnelles et des règles déontologiques, et ce, dans le meilleur intérêt de la population.



**Ordre des travailleurs sociaux  
et des thérapeutes conjugaux  
et familiaux du Québec**

**L'HUMAIN.** AVANT TOUT.