

**Lignes directrices  
pour une pratique conforme  
à la déontologie  
2005**



This document is available in English.

# Table des matières

<b>REMERCIEMENTS.....</b>	<b>1</b>
<b>LIGNES DIRECTRICES POUR UNE PRATIQUE CONFORME À LA DÉONTOLOGIE... 2</b>	<b>2</b>
<b>VALEURS ET PRINCIPES FONDAMENTAUX DU SERVICE SOCIAL.....</b>	<b>2</b>
1.0 RESPONSABILITÉS DÉONTOLOGIQUES ENVERS LES CLIENTS.....	3
1.1 <i>Priorité des intérêts des clients</i> .....	3
1.2 <i>Sensibilisation aux réalités culturelles</i> .....	4
1.3 <i>Autodétermination et consentement éclairé du client</i> .....	5
1.4 <i>Responsabilités envers les clients non volontaires ou inaptes à donner leur         consentement</i> .....	6
1.5 <i>Protection de la vie privée et confidentialité</i> .....	7
1.6 <i>Protection des membres vulnérables de la société</i> .....	9
1.7 <i>Suivi et traitement des dossiers des clients</i> .....	10
1.8 <i>Cessation ou interruption des services</i> .....	11
2.0 RESPONSABILITÉS DÉONTOLOGIQUES DANS LES RELATIONS PROFESSIONNELLES .....	12
2.1 <i>Limites professionnelles appropriées</i> .....	12
2.2 <i>Exploitation en vue d'un profit personnel ou professionnel</i> .....	12
2.3 <i>Déclaration des conflits d'intérêts</i> .....	12
2.4 <i>Relations doubles ou multiples</i> .....	13
2.5 <i>Contacts physiques avec les clients</i> .....	13
2.6 <i>Relations sentimentales ou contacts sexuels avec les clients</i> .....	14
2.7 <i>Harcèlement sexuel</i> .....	14
3.0 RESPONSABILITÉS DÉONTOLOGIQUES ENVERS LES COLLEGUES .....	14
3.1 <i>Respect</i> .....	14
3.2 <i>Collaboration et consultation</i> .....	15
3.3 <i>Gestion des différends</i> .....	15
3.4 <i>Responsabilités liées à la supervision et à la consultation</i> .....	16
3.5 <i>Responsabilités envers les étudiants</i> .....	16
4.0 RESPONSABILITÉS DÉONTOLOGIQUES DANS LE MILIEU DE TRAVAIL .....	17
4.1 <i>Exercice professionnel</i> .....	17
4.2 <i>Conflits employeurs-employés</i> .....	18
4.3 <i>Responsabilités des gestionnaires</i> .....	18
5.0 RESPONSABILITÉS DÉONTOLOGIQUES DANS LA PRATIQUE PRIVÉE .....	19
5.1 <i>Assurances</i> .....	19
5.2 <i>Conflits d'intérêts</i> .....	19
5.3 <i>Honoraires</i> .....	20
6.0 RESPONSABILITÉS DÉONTOLOGIQUES DANS LE CADRE DE LA RECHERCHE.....	21
6.1 <i>Méthodes de recherche</i> .....	21
6.2 <i>Réduction des risques</i> .....	21
6.3 <i>Consentement éclairé, anonymat et confidentialité</i> .....	22
6.4 <i>Non recours à la manipulation</i> .....	23
6.5 <i>Exactitude des rapports de résultats de recherche</i> .....	23
7.0 RESPONSABILITÉS DÉONTOLOGIQUES À L'ÉGARD DE LA PROFESSION .....	23
7.1 <i>Maintien et accroissement de la réputation de la profession</i> .....	23
7.2 <i>Pratiques contraires à la déontologie de la part de collègues</i> .....	24
7.3 <i>Pratiques de réglementation (dans les secteurs où le travail social est réglementé)</i> .....	25

8.0	RESPONSABILITES DEONTOLOGIQUES A L'EGARD DE LA SOCIETE .....	25
8.1	<i>Source d'information sur les besoins sociaux</i> .....	26
8.2	<i>Participation à l'action sociale</i> .....	26
8.3	<i>Participation du public</i> .....	27
8.4	<i>Situations d'urgence publique</i> .....	27
8.5	<i>Action en faveur de l'environnement</i> .....	27
	<b>GLOSSAIRE</b> .....	<b>28</b>
	<b>REFERENCES</b> .....	<b>33</b>
	<b>INDEX</b> .....	<b>35</b>

## Remerciements

L'Association canadienne des travailleuses et travailleurs sociaux (ACTS) remercie la National Association of Social Workers (NASW) qui lui a permis d'utiliser certaines sections du NASW 1999 *Code of Ethics*, protégé par le droit d'auteur, pour l'élaboration du *Code de déontologie de l'ACTS 2005* et des *Lignes directrices pour une pratique conforme à la déontologie*.

L'ACTS reconnaît également avoir fait appel à d'autres codes de déontologie et à d'autres ressources pour l'élaboration de ces deux documents, particulièrement au *Code of Ethics* de l'Australian Association of Social Workers (AASW). La liste des ressources auxquelles nous avons fait appel figure à la section « Références » de chaque document.

## **Lignes directrices pour une pratique conforme à la déontologie**

Les présentes lignes directrices font office de document d'accompagnement au *Code de déontologie* de l'ACTS. Elles ont pour objet de guider l'exercice déontologique de la profession par l'application pratique des valeurs et principes du *Code* dans des secteurs courants du service social. Bien qu'elles soient présentées en détail, ces lignes directrices ne sont ni exhaustives, ni complètement normatives; elles visent plutôt à éclairer les travailleurs sociaux sur la façon d'interpréter et de mettre en oeuvre les valeurs et les principes déontologiques du *Code*.

Il appartient aux travailleurs sociaux de juger, d'un point de vue professionnel, du caractère applicable de chacune de ces lignes directrices. Les travailleurs sociaux sont invités à consulter les organismes de réglementation ou les associations professionnelles provinciales et territoriales compétentes sur l'application de ces lignes directrices déontologiques dans leurs secteurs d'exercice.

## **Valeurs et principes fondamentaux du service social**

Les travailleurs sociaux soutiennent les valeurs fondamentales de la profession présentées plus loin. Pour une description plus détaillée de ces valeurs et principes, on se reportera au *Code de déontologie* de l'ACTS (2005). Ces valeurs et principes donnent tous des renseignements sur l'exercice de la profession du service social; des renvois ont été établis entre les valeurs du *Code* et les valeurs de certaines sections des *Lignes directrices pour une pratique conforme à la déontologie*, afin d'en faciliter l'application concrète. Le lecteur doit être averti que ces renvois ne sont pas exhaustifs et qu'ils servent uniquement à l'aider dans la compréhension de ces documents. Le lecteur peut également se reporter à l'« Index » pour repérer certaines sections des *Lignes directrices pour une pratique conforme à la déontologie*.

### ***Valeur 1 : Respect de la dignité et de la valeur inhérentes des personnes***

Voir à la section 1, « Responsabilités déontologiques envers les clients », voir également aux sections 5.3 et 6.

### ***Valeur 2 : Poursuite de la justice sociale***

Voir à la section 8, « Responsabilités déontologiques à l'égard de la société », voir également aux sections 1.4, 1.6, 4.1.3 et 4.2.

### ***Valeur 3 : Service à l'humanité***

Voir à la section 2, « Responsabilités déontologiques dans les relations professionnelles », voir également aux sections 3.3, 5.2, 6.4 et 8.

### ***Valeur 4 : Intégrité dans l'exercice de la profession***

Voir à la section 2 « Responsabilités déontologiques dans les relations professionnelles », à la section 3 « Responsabilités déontologiques envers les collègues », à la section 4 « Responsabilités déontologiques dans le milieu de travail » et à la section 5 « Responsabilités déontologiques dans la pratique privée ». Voir également aux sections 1.1 et 7.4.

### ***Valeur 5 : Confidentialité dans l'exercice de la profession***

Voir aux sections 1.5, 1.4, 6.3 et 7.3.2.

### ***Valeur 6 : Compétence dans l'exercice de la profession***

Voir à la section 6 « Responsabilités déontologiques dans le cadre de la recherche » et à la section 7 « Responsabilités déontologiques à l'égard de la profession ». Voir également aux sections 3.2.1, .3.2.3, 3.4.1, 3.5.1, 3.5.2 et 8.2.5.

## ***1.0 Responsabilités déontologiques envers les clients***

### **1.1 Priorité des intérêts des clients**

- 1.1.1** Le travailleur social considère le meilleur intérêt des clients en priorité, tout en tenant compte des intérêts respectifs des autres personnes.
- 1.1.2** Le travailleur social ne fait aucune discrimination basée sur l'âge, les capacités, l'origine ethnique, le sexe, la langue, l'état civil, l'origine ancestrale, l'appartenance politique, la race, la religion, l'orientation sexuelle ou le statut socio-économique.
- 1.1.3** Le travailleur social collabore avec d'autres professionnels et fournisseurs de services dans l'intérêt du client et avec le consentement de celui-ci. Il reconnaît le droit de décision du client à cet égard et inclut celui-ci (ou son représentant légalement mandaté lorsqu'il est inapte à donner son consentement) dans le processus de consultation.

- 1.1.4** Le travailleur social limite son intervention dans les affaires personnelles des clients aux questions qui ont un rapport avec les services fournis.
- 1.1.5** Dans des circonstances exceptionnelles, l'intérêt d'autres personnes ou des conditions et des exigences juridiques peuvent l'emporter sur l'intérêt des clients. Dans ces cas-là, ces derniers sont informés de l'obligation imposée au travailleur social de respecter l'intérêt d'autres personnes (voir section 1.5), à moins que la communication de cette information ne risque de leur causer du tort.
- 1.1.6** Le travailleur social doit protéger les droits et les intérêts des clients dont la capacité de décision est restreinte, lorsqu'il agit en leur nom ou lorsqu'il collabore avec d'autres personnes qui agissent pour le compte de ces clients (voir section 1.3).

## **1.2 Sensibilisation aux réalités culturelles**

- 1.2.1** Le travailleur social doit s'efforcer de comprendre les cultures des autres personnes et leur fonction dans le comportement humain et la société. Il doit reconnaître les éléments forts qui existent dans toutes les cultures.
- 1.2.2** Le travailleur social reconnaît la diversité qui existe parmi et entre les gens, les collectivités et les cultures.
- 1.2.3** Le travailleur social reconnaît et respecte l'incidence que ses propres antécédents, valeurs, croyances et préférences peuvent avoir sur sa pratique et sur les clients dont les valeurs et les antécédents sont différents.
- 1.2.4** Le travailleur social doit s'efforcer d'avoir une connaissance et une compréhension pratiques des appartenances culturelles et raciales, de l'identité, des valeurs, des croyances et des coutumes de ses clients.
- 1.2.5** Quand c'est possible, le travailleur social dispense les services ou veille à ce qu'ils soient dispensés dans la langue choisie par le client. Si les services d'un interprète sont requis, le travailleur social aura recours de préférence à un interprète professionnel indépendant et qualifié.



### **1.3 Autodétermination et consentement éclairé du client**

- 1.3.1** Le travailleur social favorise l'autodétermination et l'autonomie chez le client en l'encourageant à prendre des décisions éclairées sur ce qui le concerne.
- 1.3.2** Le travailleur social évalue, le plus tôt possible dans la relation, l'aptitude du client à donner un consentement éclairé.
- 1.3.3** Dans le cas où le client est un enfant, le travailleur social détermine l'aptitude de celui-ci à donner son consentement et lui explique (s'il y a lieu), ainsi qu'à ses parents ou tuteurs, la nature de la relation qui le lie à l'enfant ainsi qu'aux autres personnes qui s'occupent du bien-être de celui-ci (voir section 1.5.5 pour la confidentialité).
- 1.3.4** Le travailleur social doit, à la première occasion, discuter avec son client de ses droits et responsabilités et le renseigner avec honnêteté et exactitude sur les sujets suivants :
- la nature du service social offert;
  - l'enregistrement des informations en indiquant les personnes qui y auront accès;
  - le but, la nature, l'étendue et les répercussions connues des choix qui s'offrent à lui;
  - les risques et avantages possibles des interventions de service social proposées;
  - le droit du client d'obtenir une deuxième opinion ou de refuser ou d'interrompre un service (compte tenu des limites qu'impose l'intervention auprès d'un client non volontaire);
  - le droit du client de consulter les dossiers professionnels et de s'enquérir du processus de plainte;
  - les limites de la confidentialité (voir section 1.5 pour « confidentialité »).
- 1.3.5** Le travailleur social ne fournit des services au client que si celui-ci a donné un consentement éclairé valable ou si les services sont ordonnés par la loi ou par un tribunal (voir section 1.4 pour clients non volontaires).
- 1.3.6** Le travailleur social doit obtenir le consentement éclairé du client avant de faire un enregistrement audio ou visuel de celui-ci ou avant de permettre à un tiers d'observer la prestation des services.

## **1.4 Responsabilités envers les clients non volontaires ou incapables à donner leur consentement**

- 1.4.1** Le travailleur social admet que, dans certains cas, sa capacité de promouvoir l'autodétermination est limitée parce que le client est incapable à prendre ses propres décisions, qu'il est non-volontaire ou que ses actions constituent une menace grave pour lui-même ou pour autrui.
- 1.4.2** Le travailleur social s'efforce de recourir le moins possible à la coercition. Toute action qui viole ou limite les droits civils et légaux d'un client n'est employée qu'après une évaluation approfondie de la situation (voir section 1.6 « Protection des membres vulnérables de la société »).
- 1.4.3** Lorsqu'un travailleur social reçoit du tribunal l'ordre de faire une évaluation ou accepte de le faire sous mandat légal, c'est principalement au juge ou à son représentant qu'il doit obligation. Il continue cependant d'avoir des obligations professionnelles envers le client évalué; il doit respecter la dignité de celui-ci et faire preuve d'ouverture d'esprit en ce qui concerne la confidentialité et la compétence professionnelle.
- 1.4.4** Dans tous les cas où le droit du client à l'autodétermination est limité par le devoir de diligence (p. ex., comportement autodestructeur d'un client), la loi (p. ex., enfants maltraités) ou une ordonnance du tribunal, le travailleur social aide le client à négocier pour obtenir le plus haut degré d'autodétermination possible. Les clients non volontaires, en particulier, sont mis au courant de toute limite s'appliquant à leur droit de refuser les services et sont prévenus de la façon dont les renseignements seront communiqués à d'autres parties.
- 1.4.5** Lorsque c'est possible ou justifié, le travailleur social prévient le client des décisions qui sont prises à son sujet, à moins qu'il ne soit prouvé que cette information peut provoquer ou exacerber un préjudice grave contre des personnes ou le public en général.
- 1.4.6** Dans le cas où le client est incapable à donner un consentement éclairé, le travailleur social protège ses intérêts en recommandant qu'il soit représenté par une tierce partie compétente, par exemple, un décideur par procuration.

## **1.5 Protection de la vie privée et confidentialité**

Le travailleur social respecte le droit du client à la protection de sa vie privée. Il ne sollicite pas de renseignements personnels de la part du client à moins que ce ne soit nécessaire pour dispenser des services ou faire des recherches en service social. Une fois que les renseignements en question ont été communiqués ou examinés dans un cadre professionnel, les normes de confidentialité s'appliquent. Le travailleur social protège l'identité du client et ne communique des renseignements confidentiels à d'autres parties (notamment les membres de la famille) qu'avec le consentement éclairé du client ou de son représentant légalement autorisé, ou lorsque la loi ou le tribunal le prescrit. Cette obligation se maintient indéfiniment même après que le travailleur social ait cessé ses contacts avec le client. La règle générale qui veut que les travailleurs sociaux gardent tous les renseignements confidentiels ne s'applique pas lorsque la communication des informations est nécessaire pour éviter des torts graves, prévisibles et imminents au client ou à d'autres (voir section 1.6 « Protection des membres vulnérables de la société »). Dans tous les cas, le travailleur social ne doit communiquer que le minimum d'informations confidentielles nécessaire pour atteindre le but fixé.

- 1.5.1** Dès que possible au cours de la relation professionnelle, le travailleur social discute avec le client de la nature de la confidentialité et des limites de son droit à la confidentialité. Il revoit avec le client les situations où la communication d'informations confidentielles peut être requise par la loi ou la déontologie. D'autres entretiens sur la confidentialité peuvent être nécessaires tout au long de la relation.
- 1.5.2** Le travailleur social évalue et tient compte de la façon dont chaque client souhaite faire usage de son droit à la confidentialité dans son contexte culturel.
- 1.5.3** Le travailleur social informe ses clients, dans la mesure du possible, de la communication de renseignements confidentiels et de ses répercussions possibles avant que cette communication ait lieu. Ceci s'applique en toutes circonstances sauf si, de l'avis professionnel du travailleur social, cette communication peut avoir pour effet de provoquer ou d'exacerber un préjudice grave pour certaines personnes ou le public en général.

- 1.5.4** Lorsque le travailleur social fournit des services à des familles, des couples ou des groupes il s'efforce d'arriver à une entente entre les parties concernant le droit de chacun à la confidentialité et l'obligation de respecter le caractère confidentiel de l'information communiquée par d'autres. Le travailleur social doit aviser les participants à des séances de counseling familial, de couple ou en groupe qu'il ne peut garantir que tous respecteront cette entente.
- 1.5.5** Lorsque le travailleur social dispense des services à un enfant, il doit expliquer à celui-ci et à ses parents (s'il y a lieu) sa façon de procéder en matière de confidentialité applicable à un enfant. Il peut souhaiter se réserver le droit de communiquer aux parents certaines informations révélées par l'enfant quand c'est dans le meilleur intérêt de celui-ci. L'enfant doit être prévenu de cette possibilité dès la première séance (voir section 1.3.3. pour aptitude au consentement).
- 1.5.6** Le travailleur social prend soin de ne pas discuter d'informations confidentielles dans des endroits publics ou semi-publics notamment dans les couloirs, les salles d'attente, les ascenseurs et les restaurants.
- 1.5.7** Le travailleur social prend les précautions nécessaires pour assurer et préserver la confidentialité des renseignements lors de leur transmission par ordinateur, courrier électronique, télécopieur, répondeur et autres moyens électroniques. Il doit aviser les clients des limites à la confidentialité qui peuvent s'appliquer à ces formes de communication.
- 1.5.8** Le travailleur social protège la confidentialité des dossiers écrits et électroniques des clients. Il prend des mesures raisonnables pour faire en sorte que les dossiers des clients soient entreposés en lieu sûr et que les personnes non autorisées n'y aient pas accès (voir section 1.6 « Protection des membres vulnérables de la société »).
- 1.5.9** Le travailleur social ne communique pas d'information qui puisse révéler l'identité de clients lors de discussions dans le contexte d'une formation ou d'un cours, sauf si les clients en cause y consentent.
- 1.5.10** Le travailleur social ne communique pas d'information qui puisse révéler l'identité de clients lors de discussions avec des consultants sauf s'il a le consentement éclairé desdits clients ou que ce soit urgent et absolument nécessaire. Si les pratiques et les politiques

d'un organisme comprennent la consultation systématique d'un superviseur ou d'une équipe professionnelle, le travailleur social doit avertir les clients du fait que cela peut limiter la confidentialité.

- 1.5.11** Le travailleur social protège le droit à la confidentialité des clients décédés conformément aux obligations mentionnées précédemment.
- 1.5.12** Le travailleur social prend des mesures raisonnables pour protéger le droit à la confidentialité d'un client en cas de cessation des services, de décès ou d'incapacité de sa part.
- 1.5.13** Le travailleur social prend les mesures nécessaires pour traiter une éventuelle transgression de la confidentialité dans le respect des valeurs et des principes du *Code*, ainsi que des normes de son employeur et de l'organisme de réglementation compétent.

## **1.6 Protection des membres vulnérables de la société**

(voir les sections 1.3 pour le consentement éclairé, et 1.5 pour la confidentialité)

- 1.6.1** Le travailleur social qui a lieu de croire qu'un enfant est maltraité et qu'il a besoin de protection est dans l'obligation, conformément aux lois de sa province ou de son territoire, de faire part de ses inquiétudes aux autorités compétentes.
- 1.6.2** Le travailleur social qui a lieu de croire qu'un client a l'intention de faire du tort à une autre personne est dans l'obligation d'en informer la personne menacée (si possible) ainsi que la police.
- 1.6.3** Le travailleur social qui a lieu de croire qu'un client a l'intention de se faire du tort doit exercer son jugement professionnel quant aux mesures à prendre conformément aux lois de sa province ou de son territoire, aux normes de pratique et aux politiques de son lieu de travail. Dans ce cas-là, le travailleur social n'a pas besoin du consentement éclairé du client pour faire ce qu'il faut et l'empêcher de se faire du tort. Lorsqu'il doit décider s'il y a lieu d'enfreindre le droit à la confidentialité, le travailleur social doit examiner l'imminence du comportement autodestructeur, la possibilité d'un problème de santé mentale et les normes et pratiques professionnelles applicables.
- 1.6.4** Le travailleur social qui a lieu de croire qu'un client adulte est maltraité doit agir selon les lois de son territoire ou de sa province. La déclaration d'abus envers des adultes n'est obligatoire que dans une minorité de secteurs au Canada.

## **1.7 Suivi et traitement des dossiers des clients**

Le travailleur social garde un dossier écrit des interventions et opinions professionnelles, conformément aux normes et obligations imposées par son employeur et l'organisme de réglementation compétent. Le travailleur social consigne les informations de façon impartiale et exacte et en tenant compte du fait que les dossiers peuvent être consultés par les clients ou communiqués durant des procédures judiciaires. On encourage le travailleur social à avoir soin de :

- ne consigner que les détails essentiels et pertinents;
- s'abstenir d'utiliser d'un langage émotif ou désobligeant;
- connaître les fondements des opinions professionnelles;
- protéger le droit à la vie privée des clients et des autres personnes touchées.

**1.7.1** Le travailleur social n'émet aucune opinion professionnelle qui ne soit étayée par sa propre évaluation ou celle, documentée, d'un autre professionnel.

**1.7.2** Lorsque les dossiers sont transmis entre divers organismes et professions, ne sont consignés que les renseignements en rapport avec les besoins des clients et qui satisfont aux exigences d'un employeur et aux normes de pratique professionnelles.

**1.7.3** Avant d'utiliser les dossiers de clients à des fins autres que professionnelles, par exemple pour l'enseignement, le travailleur social obtient le consentement éclairé des clients.

**1.7.4** Dans certains cas, l'accès au dossier d'un client peut être officiellement autorisé ou prescrit par la loi. Lorsque le consentement du client n'est pas nécessaire, le travailleur social tente d'informer ce dernier que l'accès à son dossier a été accordé, si cela n'entraîne pas de risque pour d'autres personnes.

**1.7.5** Le travailleur social fait en sorte que les clients aient raisonnablement accès aux dossiers officiels de service social les concernant. Cependant, s'il existe des raisons professionnelles, déontologiques ou légales qui obligent à refuser l'accès, le travailleur social fait savoir au client qu'il a le droit de demander une révision de la décision en ayant recours à des mécanismes légaux ou organisationnels comme la *Loi sur l'accès à l'information* (1983).

- 1.7.6** Le travailleur social doit avoir soin de protéger la confidentialité des tiers lorsqu'il permet à un client de consulter les dossiers. Il peut avoir à masquer l'information appartenant à des tiers dans le dossier.
- 1.7.7** Si les clients ne sont pas satisfaits de leur dossier, le travailleur social leur indique les mécanismes de plaintes en usage.
- 1.7.8** Le travailleur social protège les dossiers des clients, les entrepose en lieu sûr et les conserve pendant toute la période exigée par la loi.
- 1.7.9** Le travailleur social procède au transfert ou à l'élimination des dossiers des clients d'une façon qui protège le droit à la confidentialité des clients et qui satisfait aux lois provinciales ou territoriales régissant la tenue des dossiers ainsi qu'à la réglementation du service social. Le travailleur social veille également à ce que les dossiers sur support mécanique ou électronique soient transférés ou éliminés de façon appropriée.

## **1.8 Cessation ou interruption des services**

- 1.8.1** Le travailleur social renégocie ou met fin aux services professionnels lorsque ceux-ci ne sont plus nécessaires ou ne répondent plus aux besoins du client.
- 1.8.2** Le travailleur social respecte le droit du client volontaire de mettre fin à ses services, d'engager un autre praticien ou de demander une seconde opinion.
- 1.8.3** Que la décision de renégocier ou de mettre fin aux services vienne du client ou du travailleur social, celui-ci (s'il y a lieu) doit avoir une discussion avec le client pour évaluer, et si possible régler, les difficultés ou malentendus survenus dans la relation. Si le client souhaite recevoir d'autres services professionnels, le travailleur social peut l'aider à trouver un autre praticien.
- 1.8.4** Le travailleur social discute avec son client de ses besoins, de ses choix et de ses préférences avant de poursuivre ou d'arrêter les services, ou d'offrir un transfert ou une recommandation.
- 1.8.5** À la première occasion, le travailleur social met son client au courant de tout facteur, condition ou pression qui peut affecter sa capacité de travailler de façon adéquate et compétente.

- 1.8.6** Lorsqu'il est obligé d'interrompre ou de mettre fin à une relation professionnelle, le travailleur social prévient son client et, si possible, veille à ce que son cas soit renvoyé à un autre professionnel.

## ***2.0 Responsabilités déontologiques dans les relations professionnelles***

Il incombe au travailleur social d'établir la teneur des relations professionnelles, avec ses clients et avec d'autres, et de veiller à ce que ces relations servent les besoins des clients et de toutes les personnes envers lesquelles il a un devoir professionnel, plutôt que ses propres besoins. Lorsqu'il établit une relation professionnelle, le travailleur social doit tenir compte des contextes pertinents tels que l'âge, la culture et le sexe du client et veiller à ce que la dignité, l'individualité et les droits de la personne et des membres vulnérables de la société soient protégés.

### **2.1 Limites professionnelles appropriées**

- 2.1.1** Le travailleur social maintient des limites professionnelles appropriées tout au long de la relation professionnelle et même après celle-ci.

### **2.2 Exploitation en vue d'un profit personnel ou professionnel**

- 2.2.1** Le travailleur social ne doit pas exploiter ses relations professionnelles pour sa propre satisfaction ou son profit personnel.
- 2.2.2** Le travailleur social ne doit pas tirer un avantage injuste d'une relation professionnelle, ni exploiter qui que ce soit pour servir ses intérêts personnels, religieux, politiques ou commerciaux.

### **2.3 Déclaration des conflits d'intérêts**

Le travailleur social évite les conflits d'intérêts qui peuvent entraver l'exercice de la discrétion professionnelle et d'un jugement impartial. Le travailleur social avise ses clients lorsqu'un conflit d'intérêts, réel ou éventuel, se présente et prend des mesures raisonnables pour régler la situation d'une manière qui serve d'abord les intérêts des clients. Dans certains cas, il peut ainsi être amené à mettre un terme à la relation et diriger le client vers un autre professionnel.



- 2.3.1** Lorsqu'un travailleur social dispense des services à deux personnes ou plus qui sont liées entre elles (p.ex., couples, membres d'une même famille), il indique clairement à toutes les parties quelles personnes seront traitées comme des clients et quelle sera la nature de sa relation professionnelle avec les autres personnes.
- 2.3.2** Le travailleur social qui anticipe un conflit d'intérêts entre des personnes recevant des services ou qui prévoit qu'il aura un rôle difficile, établit clairement son rôle et ses responsabilités avec ses clients (par exemple, lorsqu'un travailleur social est appelé à témoigner dans un conflit pour la garde d'un enfant ou pour une procédure de divorce impliquant des clients).
- 2.3.3** Le travailleur social examine soigneusement les risques de conflit d'intérêts professionnel lorsque des liens personnels étroits ou des relations sociales, commerciales ou sexuelles avec des collègues existent ou sont envisagées.

## **2.4 Relations doubles ou multiples**

Des relations doubles ou multiples sont établies lorsque le travailleur social a, avec son client, des relations sur plusieurs plans, p.ex., professionnel, social ou commercial. Ce type de relations peut exister simultanément ou consécutivement. Le fait d'avoir des contacts avec des clients, dans différents contextes de la vie quotidienne, n'est pas nécessairement mauvais; mais il incombe au travailleur social d'évaluer la nature de ces différents contacts afin de déterminer s'il ne se trouve pas en position de pouvoir ou d'autorité, ce qui pourrait influencer indûment ou négativement les décisions et les actions de son client (voir section 3.2.3 pour les personnes supervisées et section 3.3.9 pour les étudiants).

- 2.4.1** Le travailleur social a soin de bien évaluer la nature des relations doubles ou multiples afin de s'assurer que les besoins et le bien-être de ses clients sont protégés.

## **2.5 Contacts physiques avec les clients**

- 2.5.1** Le travailleur social évite d'avoir, avec ses clients, des contacts physiques qui pourraient faire tort à ceux-ci. Si, dans une situation donnée, ce type de contact est approprié, il lui incombe d'établir des règles claires, adéquates et culturellement acceptables à ce sujet.

## **2.6 Relations sentimentales ou contacts sexuels avec les clients**

- 2.6.1** Le travailleur social n'entreprend pas de relations sentimentales ni d'activités ou de contacts sexuels avec le client même à l'instigation de celui-ci.
- 2.6.2** Le travailleur social n'entreprend pas de relations sentimentales, d'activités ou de contacts sexuels avec d'anciens clients auxquels il a dispensé des services de psychothérapie ou de counseling approfondi. Il doit évaluer la nature de la relation professionnelle qu'il a eue avec son client et déterminer s'il ne se trouve pas en position de pouvoir et d'autorité, ce qui pourrait influencer indûment ou négativement les décisions et les actions de cet ancien client.
- 2.6.3** Le travailleur social n'entreprend pas de relations sentimentales, d'activités ou de contacts sexuels avec des étudiants en service social qu'il supervise ou auxquels il enseigne (voir section 3.5 pour les responsabilités envers les étudiants).

## **2.7 Harcèlement sexuel**

Le harcèlement sexuel se manifeste par des commentaires sexuels ou obscènes, des avances sexuelles, des demandes de faveurs sexuelles ou tout comportement de nature sexuelle importuns manifestés dans un contexte où une personne raisonnable pourrait estimer que la personne harcelée sera offensée, humiliée ou intimidée.

- 2.7.1** Le travailleur social ne se livre pas à un comportement de harcèlement sexuel, et ceci, à l'égard de quiconque.

## **3.0 Responsabilités déontologiques envers les collègues**

### **3.1 Respect**

Le travailleur social entretient des relations empreintes de respect, d'intégrité et de courtoisie avec ses collègues oeuvrant dans le domaine du service social ou dans d'autres domaines. Il s'efforce de comprendre les différences de point de vue et de pratique.

## **3.2 Collaboration et consultation**

Lorsqu'il collabore avec d'autres professionnels, le travailleur social se sert de leur expertise pour le bénéfice de ses clients. Il participe et contribue à la prise de décisions qui affectent le bien-être des clients en s'inspirant des connaissances, des valeurs et des expériences de la profession du service social.

- 3.2.1** Le travailleur social coopère avec des membres d'autres disciplines afin de développer et de faire connaître les idées, les connaissances, les théories et compétences, les expériences et les occasions qui renforcent l'expertise de la profession et la prestation de services.
- 3.2.2** Le travailleur social cherche avis et conseils auprès de ses collègues chaque fois que cela sert l'intérêt de son client.
- 3.2.3** Le travailleur social se tient informé des champs de compétence et d'expertise de ses collègues. Il ne consulte que ceux qui, à son avis, ont les connaissances, l'expertise et les compétences reliées à l'objet de la consultation.
- 3.2.4** Le travailleur social assume uniquement la responsabilité, le mérite et la paternité des travaux qu'il a réellement menés à bien ou auxquels il a contribué.
- 3.2.5** Le travailleur social reconnaît honnêtement le travail et les contributions des autres personnes.

## **3.3 Gestion des différends**

Le travailleur social reste ouvert aux commentaires constructifs concernant son travail et son comportement. Lorsqu'il est appelé à faire la critique du comportement de ses collègues ou de leur manière d'exercer, le travailleur social se base sur des arguments et des préoccupations valables. Il aborde les différences dans le respect des principes du *Code de déontologie* et des *Lignes directrices pour une pratique conforme à la déontologie*, et d'une manière qui fait honneur à la profession.

- 3.3.1** Le travailleur social qui a des doutes sur le plan déontologique quant aux actions de certains de ses collègues tente de résoudre le problème en suivant les mécanismes mis en place par l'organisme auquel il appartient. Si le problème ne peut être résolu, le travailleur social cherche d'autres voies de recours pour traiter la

question tout en tenant compte du bien-être du client, des principes déontologiques et des obligations définies par son organisme de réglementation.

### **3.4 Responsabilités liées à la supervision et à la consultation**

En plus des dispositions générales du *Code*, le travailleur social qui joue un rôle de superviseur ou de consultant se guide sur les principes déontologiques suivants :

- 3.4.1** Le travailleur social qui remplit les rôles de superviseur et de consultant ne le fait que dans les domaines où il a les connaissances et compétences requises.
- 3.4.2** Le travailleur social n'entretient pas de relations doubles ou multiples avec les personnes qu'il supervise lorsqu'il y a risque d'exploitation ou de dommages pour celles-ci. Si la question se pose, il incombe au superviseur de démontrer que la relation double ou multiple en question n'exploite pas la personne supervisée ni ne lui cause du tort (voir section 2.4 « Relations doubles et multiples »).
- 3.4.3** Le travailleur social évalue le rendement des personnes qu'il supervise de façon équitable, empreinte de respect et concordant avec les attentes du milieu de travail

### **3.5 Responsabilités envers les étudiants**

En plus des dispositions générales du *Code*, les enseignants et les superviseurs de stages pratiques qui supervisent les étudiants en service social se guident sur les principes déontologiques suivants :

- 3.5.1** Le travailleur social ne donne de directives que dans les domaines où il a des compétences et des connaissances.
- 3.5.2** Le travailleur social s'efforce de donner des directives qui sont fondées sur les connaissances et l'information les plus récentes de la profession.
- 3.5.3** Le travailleur social stimule, chez les étudiants en service social, la connaissance et la compréhension tant de la profession que du *Code de déontologie* et d'autres sources pertinentes sur le plan de la déontologie.
- 3.5.4** Le travailleur social demande aux étudiants d'informer leurs clients de leur statut d'étudiant.

- 3.5.5** Le travailleur social informe les étudiants de leurs responsabilités déontologiques envers les organismes, les superviseurs et les clients.
- 3.5.6** Le travailleur social adhère aux principes de respect de la vie privée et de confidentialité inhérents à la relation de supervision et, dès le début de la relation professionnelle, en établit les limites avec les étudiants.
- 3.5.7** Le travailleur social reconnaît que son rôle, en tant que superviseur, doit être centré sur l'enseignement et le travail. Si un étudiant a besoin d'une thérapie ou en fait la demande, l'instructeur l'adresse à un professionnel compétent.
- 3.5.8** Le travailleur social évalue le rendement de ses étudiants d'une manière équitable, empreinte de respect et concordant avec les attentes de l'établissement d'enseignement.
- 3.5.9** Le travailleur social n'entretient pas de relations doubles ou multiples avec les étudiants lorsqu'il y a risque d'exploitation ou de dommages pour ceux-ci. Il incombe aux enseignants en service social et aux superviseurs de stages pratiques d'établir des limites claires, appropriées et adaptées sur le plan culturel (voir section 2.4 « Relations doubles et multiples »).

## **4.0** *Responsabilités déontologiques dans le milieu de travail*

### **4.1** **Exercice professionnel**

- 4.1.1** Le travailleur social reconnaît les buts et les objectifs fixés par l'organisation, l'organisme ou le fournisseur de services qui l'emploie, et s'efforce de les atteindre conformément aux principes déontologiques propres à l'exercice de la profession.
- 4.1.2** Le travailleur social s'efforce de satisfaire aux meilleures normes de prestation de services et rend des comptes à cet égard.
- 4.1.3** Le travailleur social utilise les ressources de l'organisme de façon honnête et uniquement aux fins prévues.
- 4.1.4** Le travailleur social remet en question, avec pertinence, et cherche à améliorer les politiques, méthodes, pratiques et modes de prestation de service :
- qui ne répondent pas aux meilleurs intérêts du client;
  - qui sont injustes;

- qui sont abusives, nuisent à l'exercice de l'autonomie ou sont inappropriées sur le plan culturel;
- qui sont discriminatoires.

**4.1.5** Lorsque les politiques et les méthodes des employeurs vont à l'encontre des normes professionnelles, le travailleur social s'emploie à faire des changements par la consultation, en se servant des mécanismes pertinents mis en place par les organisations.

**4.1.6** Le travailleur social prend tous les moyens raisonnables pour s'assurer que les employeurs connaissent leurs obligations en matière de déontologie, et recommande que les conditions et les politiques en place reflètent une pratique professionnelle conforme à la déontologie.

**4.1.7** Le travailleur social prend tous les moyens raisonnables pour faire respecter ses valeurs, principes et responsabilités déontologiques même s'ils vont à l'encontre des politiques de son employeur et des ordres de l'administration.

## **4.2 Conflits employeurs-employés**

**4.2.1** Le travailleur social peut participer à des actions concertées, entre autres se joindre à un syndicat ou en former un, afin d'améliorer les services aux clients, la rémunération professionnelle et les conditions de travail.

**4.2.2** Le travailleur social qui participe aux conflits employeurs-employés, aux moyens de pression au travail ou aux grèves, guide ses actions sur les principes et les valeurs de la profession. Il existe des divergences de vue raisonnables entre les travailleurs sociaux au sujet de leurs obligations principales en tant que professionnels durant une grève ou l'application d'un moyen de pression réels ou anticipés. Avant de décider d'une marche à suivre, le travailleur social examine attentivement les problèmes et leur incidence éventuelle sur les clients.

## **4.3 Responsabilités des gestionnaires**

En plus des dispositions générales du *Code de déontologie* et des *Lignes directrices pour une pratique conforme à la déontologie*, les travailleurs sociaux gestionnaires ou qui occupent des postes administratifs équivalents se guident sur les principes déontologiques suivants :

- 4.3.1 Le travailleur social renseigne les administrateurs de l'organisme sur les responsabilités déontologiques des travailleurs sociaux. Il incite ses employeurs à faire disparaître, du milieu de travail, les facteurs qui nuisent ou font obstacle à la pratique déontologique.
- 4.3.2 Le travailleur social s'efforce d'encourager le travail en équipe, la communication et la prestation responsable et efficace de services en travail social.
- 4.3.3 Le travailleur social s'efforce d'obtenir et de maintenir des niveaux de personnel suffisants et des conditions de travail acceptables.
- 4.3.4 Le travailleur social s'efforce de faciliter l'accès à des services professionnels de consultation ou de supervision pour l'exercice professionnel du service social.
- 4.3.5 Le travailleur social s'efforce de faciliter l'accès à une formation continue et à un enseignement professionnel pour les employés qui sont sous son autorité, et recommande que les employés aient accès aux ressources nécessaires pour satisfaire leurs besoins en perfectionnement.
- 4.3.6 Le travailleur social veille à ce que, s'ils en ont besoin, les employés aient la possibilité de s'exprimer ou bénéficient d'un soutien professionnel approprié particulièrement lorsqu'ils vivent des expériences difficiles ou traumatisantes.

## **5.0 Responsabilités déontologiques dans la pratique privée**

En plus des dispositions générales du *Code de déontologie* et des *Lignes directrices pour une pratique conforme à la déontologie*, le travailleur social en pratique privée se guide sur les principes déontologiques suivants :

### **5.1 Assurances**

- 5.1.1 Le travailleur social souscrit à un régime d'assurance approprié (assurance responsabilité et assurance contre la faute professionnelle et la diffamation).

### **5.2 Conflits d'intérêts**

(voir section 2.3 « Déclaration des conflits d'intérêts »)

- 5.2.1 Le travailleur social n'essaie pas de recruter des clients pour sa pratique privée auprès de ses collègues, ni sur son lieu de travail, à moins qu'une demande ait été faite en ce sens (par exemple, dans

les régions difficiles à servir, les employeurs peuvent avoir besoin que des employés ayant aussi une pratique privée assurent des services de suivi).

**5.2.2** Sous réserve des dispositions du point 5.2.1, le travailleur social peut accepter des clients de son lieu de travail lorsque celui-ci ne fournit pas de services semblables ou que cette mesure est conforme aux lignes directrices établies par le lieu de travail à ce sujet.

### **5.3 Honoraires**

**5.3.1** Le travailleur social qui a conclu un contrat de services avec un client :

- indique son barème d'honoraires au début de la relation, et explique au client ce qu'il attend de lui et les modalités qu'il appliquera en ce qui concerne les annulations et les factures non payées;
- ne réclame que les honoraires dont il a convenu avec le client;
- réclame uniquement le paiement du nombre raisonnable d'heures consacrées à la prestation des services, à la recherche, à la consultation et à des travaux administratifs pour ce client;
- évite d'accepter des biens ou des services comme paiement pour des services professionnels. Les accords de troc, particulièrement en échange de services, ouvrent la porte aux conflits d'intérêts, à l'exploitation et à la création de limites inappropriées dans les relations qui lient les travailleurs sociaux et leurs clients;
- Le travailleur social peut faire du troc lorsqu'il est démontré que c'est une pratique professionnelle acceptée dans la collectivité locale où il se trouve et considérée comme essentielle pour la prestation de services, qu'elle est négociée sans contrainte et qu'elle est pratiquée pour le bien du client et avec son consentement éclairé. Il incombe entièrement au travailleur social qui accepte des biens et des services comme paiement de services professionnels de démontrer que l'arrangement ne nuit ni au client ni à la profession.

**5.3.2** Le travailleur social peut demander des honoraires différentiels pour ses services du moment que la différence est à l'avantage du client et que le montant des honoraires n'est pas discriminatoire.



- 5.3.3 Le travailleur social peut exiger un intérêt sur les comptes en souffrance tel que prévu dans la Loi. Dans ces cas, le travailleur social doit indiquer le taux d'intérêt sur toutes les factures et tous les comptes.
- 5.3.4 Le travailleur social peut exercer un recours civil pour obtenir le paiement de ses services, si au début du contrat il a avisé le client de cette éventualité (voir section 1.5 pour la confidentialité).

## **6.0 Responsabilités déontologiques dans le cadre de la recherche**

En plus des dispositions générales du *Code de déontologie* et des *Lignes directrices pour une pratique conforme à la déontologie*, le travailleur social qui effectue des recherches se guide sur les principes déontologiques suivants :

### **6.1 Méthodes de recherche**

- 6.1.1 Le travailleur social se forme à des pratiques de recherche rigoureuses et les enseigne à ses étudiants et collègues.
- 6.1.2 Le travailleur social respecte les conventions déontologiques de la recherche lorsqu'il entreprend une étude ou une recherche. Il n'emploie que du personnel dûment qualifié (ou fournit la formation nécessaire) et porte une attention particulière aux qualifications exigées pour la pratique de techniques spécialisées.

### **6.2 Réduction des risques**

- 6.2.1 Le travailleur social met les intérêts de ceux qui participent à la recherche au-dessus de ses intérêts personnels et des intérêts du projet de recherche.
- 6.2.2 Avant de s'engager dans un projet de recherche ou d'y participer, ou avant de publier des résultats de recherche, le travailleur social évalue soigneusement les conséquences possibles sur les personnes et sur la société.
- 6.2.3 Avant de commencer sa recherche, le travailleur social présente son projet à des chercheurs indépendants qui l'examinent selon des règles scientifiques et déontologiques.
- 6.2.4 Le travailleur social s'efforce de protéger les participants de la recherche de l'inconfort, de la souffrance, des dommages et des privations sur les plans physique, mental et affectif.

- 6.2.5** Le travailleur social prend les mesures nécessaires pour faire en sorte que les participants aient accès à des services de soutien appropriés.
- 6.2.6** Le travailleur social voit à ce que les moyens adéquats soient mis en place pour préserver la dignité et la vie privée des participants aux recherches.

### **6.3 Consentement éclairé, anonymat et confidentialité**

Le travailleur social obtient des participants, ou de leurs représentants légalement autorisés, un consentement éclairé pour participer à la recherche. De plus, il offre aux enfants et aux personnes dont l'aptitude à donner un consentement éclairé est limitée, pour quelque raison que ce soit, la possibilité de manifester leur approbation ou leur refus des procédures de recherche, et de donner leur opinion sur le sujet.

- 6.3.1** Le travailleur social s'assure que le consentement est donné volontairement, sans contrainte et sans allusion à des conséquences en cas de refus. Les participants sont avisés qu'ils peuvent se retirer d'une étude à tout moment, sans que soit compromise la prestation des services professionnels qu'ils reçoivent dans le projet de recherche ni l'accès futur à d'autres services sociaux.
- 6.3.2** Le travailleur social veille à ce que l'identité des participants de la recherche reste confidentielle et ne s'entretient avec eux que dans des circonstances limitées et à des fins professionnelles. Il est recommandé que soit considérée comme confidentielle toute information obtenue des participants ou à leur sujet pendant la recherche et pouvant permettre de les identifier. L'identité des participants doit être séparée des données entreposées, par exemple, en utilisant des numéros d'identification pour les sondages et autres questionnaires, et des pseudonymes pour les transcriptions d'entrevues qualitatives.
- 6.3.3** Le travailleur social veille à ce que l'anonymat des participants soit préservé dans les rapports ultérieurs sur la recherche.
- 6.3.4** Le travailleur social conserve le matériel de recherche en lieu sûr et pendant la période prescrite par les lignes directrices déontologiques pertinentes.

## **6.4 Non recours à la manipulation**

- 6.4.1** Le travailleur social évite généralement de recourir à la manipulation à cause de l'impact négatif que cette manière de procéder peut avoir sur la confiance du public envers la profession.
- 6.4.2** Le travailleur social n'élabore ou n'effectue des recherches impliquant le recours à la manipulation ou la levée de l'obligation de consentement (p.ex., certaines formes d'observation naturaliste et de recherche archivistique), que si un examen du projet par des tiers a jugé la pratique justifiable étant donné sa valeur scientifique, éducative ou pratique anticipée, et lorsqu'il est impossible d'employer d'autres méthodes aussi efficaces sans manipulation ni levée de l'obligation du consentement.

## **6.5 Exactitude des rapports de résultats de recherche**

- 6.5.1** Le travailleur social fait rapport des résultats de recherche avec exactitude et objectivité, reconnaît la contribution des autres personnes et respecte la loi sur les droits d'auteur. Dans le domaine de la recherche et des travaux d'érudition, seul le travail réellement accompli est reconnu.
- 6.5.2** Lorsque c'est possible, le travailleur social avise les participants, ou leurs représentants légalement autorisés, des résultats de la recherche qui les concernent
- 6.5.3** Lorsque c'est possible, le travailleur social soumet les résultats de recherche qui indiquent ou démontrent des inégalités ou des injustices sociales à l'attention des parties concernées.

## **7.0 Responsabilités déontologiques à l'égard de la profession**

### **7.1 Maintien et accroissement de la réputation de la profession**

- 7.1.1** Le travailleur social contribue à l'atteinte de l'excellence dans la profession du service social. Il participe à la discussion et à la critique constructive sur la profession, ses théories, ses méthodes et ses pratiques.
- 7.1.2** Le travailleur social maintient la dignité et l'intégrité de la profession, et exerce sa pratique en s'appuyant sur des informations tirées d'une base de connaissances en service social reconnue.

- 7.1.3 Le travailleur social n'indique le degré d'études obtenu qu'après que son titre lui ait été conféré par l'établissement d'enseignement.
- 7.1.4 Le travailleur social ne prétend pas d'avoir reçu un enseignement officiel en service social lorsqu'il s'agit d'une compétence ou d'une formation obtenues uniquement en assistant à un exposé, à une démonstration, à une conférence, à un atelier ou à toute autre présentation d'enseignement semblable.
- 7.1.5 Pour la formation professionnelle continue, le travailleur social se conforme à la réglementation de sa province ou de son territoire lorsque cette réglementation existe.
- 7.1.6 Le travailleur social ne fait pas de déclaration fausse, trompeuse ou exagérée sur son efficacité concernant ses réalisations passées ou prévues dans le cadre de services professionnels.
- 7.1.7 Le travailleur social s'efforce de promouvoir la profession du service social, ses processus et ses résultats et défend la profession contre toute critique injustifiée.
- 7.1.8 Le travailleur social fait la distinction entre ses actions et déclarations en tant que citoyen privé et ses actions et déclarations en tant que professionnel, reconnaissant qu'il est tenu de veiller à ce qu'aucun intérêt de l'extérieur n'entache la réputation de la profession.

## **7.2 Pratiques contraires à la déontologie de la part de collègues**

- 7.2.1 Le travailleur social prend les mesures appropriées lorsque se produit un manquement à la pratique professionnelle et à la déontologie; il se conduit lui-même conformément au Code de déontologie et aux Lignes directrices pour une pratique conforme à la déontologie ainsi qu'aux normes de l'organisme de réglementation.
- 7.2.2 Le travailleur social qui a directement connaissance de l'incompétence ou des difficultés d'un collègue dans le cadre professionnel consulte d'autres collègues à ce sujet et, quand c'est faisable, aide ce collègue à prendre des mesures correctives. Les difficultés peuvent venir, par exemple, de problèmes personnels, de troubles psychosociaux ou liés à la toxicomanie ou de problèmes d'ordre mental.

- 7.2.3 S'il pense que le collègue en cause n'a pas pris les mesures appropriées pour traiter son problème, le travailleur social fait le nécessaire en suivant les mécanismes appropriés établis par l'employeur, l'organisme de réglementation ou d'autres organismes professionnels.
- 7.2.4 Le travailleur social n'intervient pas dans la relation professionnelle existant entre d'autres travailleurs sociaux et leurs clients sauf si un client en fait la demande et s'il est lui-même convaincu que cette intervention vise le meilleur intérêt et le bien-être du client.

### **7.3 Pratiques de réglementation (dans les secteurs où le travail social est réglementé)**

- 7.3.1 Le travailleur social collabore aux enquêtes sur des plaintes contre lui-même ou d'autres travailleurs sociaux, et, s'il y a lieu, aux audiences disciplinaires connexes.
- 7.3.2 Le travailleur social peut communiquer de l'information confidentielle dans le cadre d'une audience disciplinaire impliquant un travailleur social, lorsque le tribunal ou l'organe disciplinaire en donne l'ordre, tout en ayant soin de divulguer le minimum d'information requise.
- 7.3.3 Le travailleur social renvoie, à l'organisme professionnel compétent, les personnes qui font des déclarations trompeuses au sujet de leurs qualifications en tant que travailleurs sociaux ou de leur admissibilité à la réglementation ou à l'affiliation à une association professionnelle.

## ***8.0 Responsabilités déontologiques à l'égard de la société***

Le travailleur social milite pour des changements dans le meilleur intérêt de ses clients et dans l'intérêt général de la société, de l'environnement et de la collectivité mondiale. En s'acquittant de ses responsabilités à l'égard de la société, le travailleur social doit fréquemment réaliser l'équilibre entre le respect du droit individuel à l'autodétermination et la protection des membres vulnérables de la société à l'égard des dommages qui pourraient leur être faits. Cette responsabilité déontologique double est la marque de la profession du service social et elle exige des compétences professionnelles complexes et bien développées. Lorsque les obligations juridiques du travailleur social exigent qu'il rompe la confidentialité et limite le droit à l'autodétermination de son client, il doit le faire avec le minimum de coercition exigé par la loi ou les circonstances (voir Valeur 1).

## **8.1 Source d'information sur les besoins sociaux**

**8.1.1** Le travailleur social identifie et interprète l'origine et la nature des problèmes vécus par des personnes, des groupes, des collectivités, ainsi qu'à l'échelle nationale et internationale, de manière que les décideurs et le grand public en soient mieux informés et les comprennent mieux.

## **8.2 Participation à l'action sociale**

**8.2.1** Le travailleur social se consacre à des activités d'identification, de documentation et d'action, pour prévenir et éliminer la domination, l'exploitation et la discrimination envers toute personne, groupe ou classe fondées sur l'âge, les capacités, l'origine ethnique, le sexe, la langue, l'état civil, l'origine ancestrale, l'appartenance politique, la race, la religion, l'orientation sexuelle et le statut socioéconomique.

**8.2.2** Le travailleur social s'efforce de participer à l'action sociale et politique qui vise à faire en sorte que tous aient un accès équitable aux ressources, services et possibilités nécessaires pour répondre à leurs besoins humains fondamentaux et se développer pleinement.

**8.2.3** Le travailleur social est conscient de l'incidence qu'a la sphère politique sur la pratique et s'efforce de provoquer des changements dans la politique et la législation afin d'améliorer les conditions sociales existantes, pour répondre aux besoins humains fondamentaux des citoyens et promouvoir la justice sociale.

**8.2.4** Le travailleur social s'efforce d'élargir les choix et les possibilités pour tous avec une attention spéciale aux personnes ou groupes vulnérables, désavantagés, opprimés et exploités.

**8.2.5** Le travailleur social s'efforce de susciter des conditions qui encouragent le respect à l'égard de la diversité culturelle et sociale au Canada et dans le monde. Il favorise les politiques et les pratiques qui respectent les différences, appuie l'expansion des connaissances et des ressources culturelles, milite en faveur de programmes et d'institutions qui manifestent des compétences culturelles et fait la promotion des politiques qui garantissent les droits de tous et confirment les principes de justice sociale et d'équité pour tous.

### **8.3 Participation du public**

**8.3.1** Le travailleur social s'efforce de faciliter la participation éclairée du public à l'élaboration des politiques sociales et des institutions.

### **8.4 Situations d'urgence publique**

**8.4.1** Le travailleur social dispense des services professionnels pendant les situations d'urgence publique dans toute la mesure du possible.

### **8.5 Action en faveur de l'environnement**

**8.5.1** Le travailleur social s'efforce de militer pour un environnement propre et sain, et pour l'élaboration de stratégies environnementales correspondant aux principes et aux pratiques du service social.

## Glossaire

### *Aptitude*

Capacité de comprendre l'information permettant de prendre une décision et d'apprécier les conséquences raisonnablement prévisibles de l'action ou de l'absence d'action. Cette aptitude se manifeste de façon ponctuelle, au moment de chaque décision, et une personne peut donc être tout à fait capable de prendre une décision concernant son lieu de résidence, par exemple, mais incapable de le faire lorsqu'il s'agit d'un traitement. L'aptitude peut changer avec le temps (Etechells, Sharpe, Elliot et Singer, 1996).

De récentes références dans la loi mettent en évidence le concept de « mineur mature », que Rozovsky et Rozovsky (1990) définissent comme « ... une personne qui est apte à comprendre la nature et les conséquences d'un traitement médical. Une telle personne a le pouvoir de consentir à un traitement médical sans que le consentement parental soit nécessaire » [TRAD.] (p. 55). Ils citent les commentaires du juge Lambert dans l'affaire *Van Mol v. Ashmore*, qui aident à clarifier un point de droit commun pour ce qui est de l'aptitude d'une personne mineure à donner son consentement. Le juge Lambert affirme :

« En droit commun, sans se reporter au droit législatif, une jeune personne mineure peut, en son propre nom, donner un consentement pleinement éclairé à un traitement médical si elle a suffisamment de maturité et d'intelligence, et la capacité de comprendre ce qu'implique la décision quant au traitement médical proposé... une fois que cette jeune personne dotée d'une maturité, d'une intelligence et d'une capacité de comprendre suffisantes est apte à donner un consentement éclairé, les discussions sur la nature du traitement, sa gravité, les risques matériels et tout risque particulier ou inhabituel, ainsi que les décisions sur le traitement en cours et sur la forme du traitement, doivent toutes avoir lieu avec la participation de cette jeune personne dont l'intégrité corporelle sera violée et dont la vie et la santé peuvent être affectées par les résultats du traitement. » [TRAD.]

### *Autodétermination*

Valeur fondamentale de service social qui renvoie au droit de se diriger soi-même et à la liberté de choix sans interférence de la part d'autres personnes. L'autodétermination est codifiée dans la pratique par les mécanismes du consentement éclairé. Le travailleur social peut être obligé de limiter l'exercice de l'autodétermination par un client lorsque celui-ci n'est pas apte à s'en prévaloir ou pour empêcher qu'il fasse du tort à lui-même ou à autrui. (Regehr et Antle, 1997).



### ***Client***

Personne, famille, groupe de personnes, organisme constitué en personne morale, association ou collectivité pour le compte desquels un travailleur social donne ou convient de donner un service, ou auquel il est tenu de par la loi de procurer un service. Parmi les exemples d'obligation juridique imposant de fournir un service, mentionnons la responsabilité imposée par la loi (comme dans le cas de la protection de l'enfance) ou l'ordonnance valide d'un tribunal. Dans le cas de l'ordonnance valide du tribunal, le juge ou le tribunal est le client, et la personne qui reçoit un ordre du tribunal de participer à une évaluation est reconnue comme un client involontaire.

### ***Conduite malséante***

Comportement ou conduite qui ne répond pas aux normes de soins du service social et qui est, de ce fait, sujet à mesure disciplinaire. En atteignant une décision dans *Matthews and Board of Directors of Physiotherapy* (1986) 54 O.R. (2<sup>e</sup>) 375, Saunders J. a prononcé trois déclarations importantes concernant les normes de pratique et, de ce fait, les codes de déontologie :

1. Les normes de pratique sont des caractéristiques inhérentes à toute profession.
2. Les normes de pratique peuvent être écrites ou non.
3. Certains types de comportement sont clairement considérés comme équivalents à de l'inconduite et il n'est pas nécessaire de les énoncer par écrit; d'autres comportements peuvent être sujets à discussion au sein d'une profession.

(Voir « Norme de pratique »)

### ***Confidentialité***

Valeur professionnelle qui exige que l'information acquise dans le cadre de la profession soit gardée confidentielle et ne soit pas communiquée à une tierce personne sans le consentement éclairé du client ou sans qu'il n'existe une obligation professionnelle ou juridique de communiquer ladite information sans le consentement éclairé du client.

### ***Consentement éclairé***

Accord volontaire, donné par un client apte à consentir, qui est fondé sur l'information reçue au sujet des risques et des avantages prévisibles associés avec l'accord en question (p. ex., participation à des séances de counseling ou entente amenant à communiquer un rapport de service social à une tierce personne).

### ***Discrimination***

Traitement défavorable réservé à certaines personnes, ou attitudes négatives ou préjudiciables fondées sur des différences ou des stéréotypes discernables (AASW, 1999).

### ***Droits de la personne***

Droits d'une personne qui sont considérés comme le fondement de la liberté et de la justice et qui servent à protéger cette personne de la discrimination et du harcèlement. Les travailleurs sociaux peuvent se reporter à la *Charte canadienne des droits et libertés* énoncée en annexe B, à la *Loi constitutionnelle* de 1982 (R.-U.), ch. 11, qui est entrée en vigueur le 17 avril 1982, ainsi qu'à la Déclaration universelle des droits de l'homme, promulguée par l'Assemblée générale des Nations Unies le 10 décembre 1948.

### ***Enfant***

La *Convention des droits de l'enfant* adoptée par les Nations Unies en 1959 et ratifiée par le Canada en 1990, définit un enfant comme une personne de moins de 18 ans, sauf si la loi de son pays accorde la majorité à un âge plus jeune (Alberta Law Reform Institute, 1991). L'âge de la majorité n'est pas le même dans toutes les provinces et les territoires au Canada. Aux termes du *Code criminel du Canada*, l'âge de consentement est fixé au-dessus de 14 ans; dans le contexte du code criminel, la notion d'âge reporte à l'aptitude à consentir à des relations sexuelles. Tous les secteurs de compétence au Canada ont des lois sur la protection de l'enfance dans lesquelles se trouvent définis les âges à des fins de protection. Au Canada, en l'absence de législation provinciale ou territoriale, les tribunaux sont régis par le droit commun. Le travailleur social est encouragé à tenir à jour ses connaissances sur les dispositions législatives applicables dans son secteur au sujet des âges de consentement des enfants.

### ***Faute professionnelle et négligence***

Comportement qui s'intègre dans la notion de « comportement malséant » et a trait à l'exercice de la profession du service social dans les paramètres d'une relation professionnelle se situant en dessous des normes de pratique, et entraînant des torts pour le client, ou une aggravation de sa situation. Cela comprend un comportement susceptible d'entraîner les conséquences suivantes : voies de fait, tromperie, déclaration frauduleuse, diffamation, rupture de contrat, violation des droits de la personne, poursuite malveillante, détention arbitraire ou condamnation au criminel.

### ***Norme de pratique***

Norme de soin attendue généralement de travailleurs sociaux compétents. Cela signifie que le public est assuré qu'un travailleur social a reçu la formation, et qu'il a les compétences et la diligence nécessaires pour dispenser des services en travail social. Le travailleur social est fortement incité à se reporter aux normes de pratique établies par son organisme de réglementation provincial ou territorial ou par une association professionnelle compétente (voir « Conduite malséante »).

### ***Travailleur social***

Personne qui est dûment accréditée pour l'exercice de la profession du service social dans une province ou un territoire ou, là où l'accréditation obligatoire n'existe pas, personne qui a reçu un enseignement en service social d'une institution reconnue par l'Association canadienne des écoles de service social (ACCESS) ou dans un établissement de l'extérieur du Canada qui a été approuvé par l'ACTS. Cette personne pratique le travail social et accepte volontairement de se soumettre aux dispositions du présent *Code de déontologie*. Note : Les travailleurs sociaux vivant au Québec et en Colombie-Britannique, et qui ont fait leurs études à l'extérieur du Canada, suivent un processus d'approbation distinct dans leur province respective.

### ***Volontaire***

« Dans le contexte du consentement, le qualificatif « volontaire » reporte aux droits d'un client de prendre des décisions concernant un traitement sans subir d'influence indue, comme la possibilité qu'une autre personne essaie de contrôler ce patient par la force, la coercition ou la manipulation. ... L'exigence relative au volontariat n'implique pas automatiquement que le clinicien doive renoncer à persuader son client d'accepter un conseil. La persuasion implique qu'on fasse appel à la raison du patient en essayant de le convaincre des mérites d'un mode

d'action. Tout en essayant de persuader le client de suivre un mode d'action particulier, le clinicien le laisse libre d'accepter ou de rejeter son avis. » [TRAD.] (Echells, Sharpe, Dykeman, Meslin et Singer, 1996, p. 1083).

## Références

- AASW (1999). *AASW code of ethics*, Kingston, Australian Association of Social Workers (AASW).
- ACTS (1994). *Code de déontologie en service social*, Ottawa, Association canadienne des travailleurs sociaux (ACTS).
- ALBERTA LAW REFORM INSTITUTE (1991). *Status of the child: Revised report* (Rapport No. 60), Edmonton, Alberta, Law Reform Institute.
- ATSCB (2002). *BASW: A code of ethics for social workers*, British Association of Social Workers (BASW).
- CHARTE CANADIENNE DES DROITS ET LIBERTÉS. Édictée comme l'annexe B de la *Loi de 1982 sur le Canada*, 1982, ch.11. [<http://laws.justice.gc.ca/en/charter/>]
- CENTRE POUR LES DROITS DE L'HOMME DES NATIONS UNIES (1992), *Teaching and learning about human rights: A manual for schools of social work and the social work profession* (Préparé en collaboration avec la Fédération internationale des travailleurs sociaux et l'Association internationale des écoles de service social, New York, Nations Unies.
- CODE CRIMINEL DU CANADA, L.R. 1985 ch. C-34, art.1. (1985). [<http://laws.justice.gc.ca/en/C-46/40670.html>]
- ETCHELLS, E., G. SHARPE, C. ELLIOTT et P. SINGER (1996), « Bioethics for clinicians: 3: Capacity », *Journal de l'Association médicale canadienne*, 155, 657-661.
- ETCHELLS, E., G. SHARPE, M.J. DYKEMAN et P. SINGER (1996). « Bioethics for clinicians: 4: Voluntariness », *Journal de l'Association médicale canadienne*, 155, 1083-1086.
- FITS (1994). *Principes éthiques en travail social*, Genève, Suisse. Fédération internationale des travailleurs sociaux. (FITS).
- (2004). *Ethics in social work: Statement of principles*, Genève, Suisse, Fédération internationale des travailleurs sociaux (FITS).
- LENS, V. (2000). « Protecting the confidentiality of the therapeutic relationship », Jaffe v. Redmond, *Social Work*, 45(3), 273-276.

MATTHEWS AND BOARD OF DIRECTORS OF PHYSIOTHERAPY (1986)  
54 O.R. (2e) 375.

NATIONS UNIES (1948). *Déclaration universelle des droits de l'homme*, New York, Nations Unies. [<http://www.unhcr.ch/udhr/>]

NASW (1999). *Code of Ethics*, Washington, National Association of Social Workers (NASW).

REGEHR, C. et B.J. ANTLE (1997). « Coercive influences: Informed consent and court-mandated social work practice », *Social Work*, 42(3), 300-306.

ROZOVSKY, L.E. et F.A. ROZOVSKY (1990), *The Canadian law of consent to treatment*, Toronto, Butterworths.

## Index

Sujet	Sections du document d'accompagnement
Action sociale (voir aussi «recommande» ou «milite »)	8.0, 1.4.6, 4.1.5, 4.3.5
Limites (voir aussi « relations doubles ou multiples» ou « contacts sexuels »)	2.0
Compétence ou aptitude du client	1.4
Enfants maltraités	1.6,1.1.5, 1.3.2., 1.3.3, 1.4.4
Enfants	1.3.3, 1.4 .4, 1.5.5,1.6, 6.3
Collaboration	3.2, 1.1.3
Compétence (professionnelle)	3.2.1, 3.2.3, 3.4.1, 3.5.1, 3.5.2, 7.1.2, 7.2.2, 8.2.5
Confidentialité	1.5, 1.4, 6.3, 7.2.3
Conflit d'intérêts	2.3, 5.2
Consentement (voir « consentement éclairé »)	
Consultation	3.2, 3.4, 1.1.3, 1.5.10, 4.3.4
Culture	2.0, 1.2
Désaccord (voir « différends »)	
Divulgence	1.5, 1.6.3, 1.6.4
Différends	3.3, 4.2
Relations doubles ou multiples	2.4, 2.6, 3.4.2,3.5.9,
Personnes âgées maltraitées	1.6
Employeur (voir « lieu de travail »)	
Honoraires	5.3
Consentement éclairé	6.3, 1.3, 1.4, 1.1.3, 1.7.3, 1.7.4
Clients non volontaires	1.4
Gestionnaires	4.3
Contacts physiques	2.5 , 2.6, 2.7
Priorités	1.1

<b>Sujet</b>	<b>Sections du document d'accompagnement</b>
Pratique privée	5.0, 1.3.4
Dossiers	1.7, 1.5.8
Règlement	7.3
Réputation de la profession	7.1
Recherche	6.0
Autodétermination	1.1, 1.3, 1.4, 8
Harcèlement sexuel	2.7
Contacts sexuels (voir aussi « harcèlement sexuel »)	2.6,
Action sociale	8.0, 8.2
Grèves (voir « différends »)	
Étudiants	3.5, 2.6.3., 6.1.1
Supervision	3.4, 4.3.4
Cessation	1.8
Attouchements (voir « contacts physiques »)	
Pratiques non déontologiques de collègues	7.2
Lieu de travail	4.0



383 avenue Parkdale, bureau 402  
Ottawa, Ontario K1Y 4R4  
Téléphone : (613) 729-6668  
Télécopieur : (613) 729-9608  
Courriel : [casw@casw-acts.ca](mailto:casw@casw-acts.ca)  
Site web : [www.casw-acts.ca](http://www.casw-acts.ca)