

**Association des travailleuses
et travailleurs sociaux du Manitoba
Manitoba Institute of Registered Social Workers**

Normes de pratique

Septembre 2004

Table des matières

Préface	2
Énoncé des principes et des valeurs du travail social.....	3
Normes de pratique	
Norme 1 Relation professionnelle	4
Norme 2 Compétence professionnelle	5
Norme 3 Intégrité de la pratique professionnelle	6
Norme 4 Méthodes de pratique du travail social	9
Norme 5 Dossiers de travail social	11
Norme 6 Confidentialité	14
Norme 7 Pratique privée	16
Norme 8 Défense des droits et politiques d'intérêt public	17
Norme 9 Diversité culturelle	18
Norme 10 Pratique du travail social en milieu rural et dans le Nord	19

Préface

Les *Normes de pratique* énoncent les normes et les directives fondamentales de pratique professionnelle à l'intention des membres de l'Association des travailleuses et travailleurs sociaux du Manitoba et du Manitoba Institute of Registered Social Workers (ATSM-MIRSW), et ce, conformément aux buts et aux objectifs de l'ATSM-MIRSW : « l'amélioration et le développement des connaissances, de l'efficacité et des aptitudes de ses membres de façon que le public reçoive, en tout temps, les services de travailleurs sociaux compétents et obéissant aux normes de déontologie de leur profession » (règlements administratifs, article 2, Objets).

Les normes sont conçues pour s'appliquer à un vaste domaine de pratique du travail social et reconnaissent la variété des méthodes et des milieux de pratique dans l'ensemble du Manitoba. Les *Normes de pratique* décrivent les fondements d'une pratique sûre et conforme à la déontologie.

Pour chacune des normes, des directives sont données pour guider le travailleur social dans sa pratique et sa conduite. Peu importe si le travailleur social est membre de l'ATSM-MIRSW, tous les travailleurs sociaux et les élèves en travail social sont encouragés à bien connaître les *Normes de pratique*, qui sont un important point de repère pour la pratique et la conduite professionnelles.

Les *Normes de pratique* visent à renforcer et à approfondir deux documents de l'ACTS, le *Code de déontologie en service social* (1994) et les *Normes d'exercice en service social* (1995). En plus de constituer le principal point de repère pour la pratique professionnelle de chaque travailleur social, les présentes normes sont la base d'évaluation de la conduite des travailleuses et travailleurs sociaux par l'ATSM-MIRSW lorsqu'il faut tenir des consultations ou rendre des décisions à la suite de plaintes concernant la pratique professionnelle.

Énoncé des principes et des valeurs du travail social

Les énoncés suivants sont une adaptation de l'énoncé des principes et des valeurs du travail social adopté par la Fédération internationale des travailleurs sociaux en juillet 2000.

Définition du travail social

La profession de travailleur social cherche à promouvoir le changement social, la résolution de problèmes dans le contexte des relations humaines et la capacité et la libération des personnes afin d'améliorer le bien-être général. Grâce à l'utilisation des théories du comportement et des systèmes sociaux, le travail social intervient au point de rencontre entre les personnes et leur environnement. Les principes des droits de l'homme et de la justice sociale sont fondamentaux pour la profession. Le travail social prend en compte la complexité des interactions entre les êtres humains et leur environnement et la capacité des personnes de pouvoir à la fois être affectées par de multiples influences extérieures et d'être en mesure de les modifier.

Valeurs

La profession et la pratique du travail social sont issues d'idéaux humanitaires et démocratiques, et ses valeurs sont basées sur le respect de l'égalité, de la valeur et de la dignité de tous. Les travailleurs sociaux s'engagent à promouvoir les valeurs d'acceptation, d'autonomie et de respect de l'individualité. La pratique du travail social s'est concentrée sur les besoins de l'être humain ainsi que sur le développement de son potentiel. Les droits de la personne et la justice sociale constituent à la fois la motivation et la légitimation de l'action sociale. La profession vise le soulagement de la misère et la libération de personnes vulnérables et opprimées afin de promouvoir leur participation à la vie de la société. Les valeurs du travail social font l'objet de codes de déontologie, tant à l'échelon national qu'international.

Pratique

Le travail social aborde les barrières, les inégalités et les injustices existantes dans la société ainsi que les transactions multiples et complexes entre les personnes et leur environnement. Sa mission est d'aider les personnes à développer leur potentiel, d'enrichir leur vie et de prévenir les dysfonctionnements. Le travail social vise surtout la résolution de problèmes et le changement. Il cherche à répondre aux crises et aux urgences ainsi qu'aux problèmes individuels et sociaux de tous les jours. La gamme de ses interventions inclut des processus psychosociaux basés sur la personne et l'engagement dans les politiques, la planification et le développement sociaux, à l'aide de méthodes comme la consultation, le travail social clinique, le travail de groupe, l'aide à la famille et la thérapie familiale ainsi que des efforts pour aider les personnes à obtenir les services et les ressources de la collectivité.

Relation professionnelle

Norme 1

Le travailleur social s'inspire activement des valeurs professionnelles fondamentales pour amorcer et établir une relation thérapeutique avec les clients.

Interprétation

La relation thérapeutique est un élément fondamental et essentiel de la pratique du travail social professionnel. Les clients et les travailleurs sociaux abordent ensemble les problèmes sociaux et personnels pertinents qui préoccupent le client. Les travailleurs sociaux oeuvrent auprès de clients et de systèmes-clients comprenant des personnes, des couples, des familles, des groupes, des collectivités, des organisations et divers paliers de gouvernement. Le processus du travail social prend comme fondement et comme guide constant les valeurs et principes de base du travail social formulés dans les directives fondamentales de pratique qui suivent.

Directives pour la pratique

- 1.1 L'intérêt supérieur du client est la préoccupation primordiale du travailleur social dans la prestation de ses services professionnels.

L'intérêt supérieur du client suppose que le travailleur social, dans tout plan d'intervention qu'il élabore, tient compte en tout premier lieu des souhaits, des désirs, des motivations et des projets du client. Le travailleur social décide toutes ses mesures et ses interventions en fonction de la croyance raisonnable que le client en bénéficiera.

- 1.2 La conviction fondamentale de l'idéologie du travail social professionnel est que les clients ont le droit et la capacité de décider eux-mêmes et d'atteindre leurs buts et leurs objectifs.
- 1.3 Les travailleurs sociaux doivent accepter et respecter le *Code de déontologie* de l'ACTS comme guide de leur pratique professionnelle et se conduire conformément aux obligations et aux responsabilités qui y sont décrites.
- 1.4 Les travailleurs sociaux doivent démontrer par leur langage et leur comportement une attitude respectueuse envers leurs clients, sans porter de jugement.
- 1.5 La relation du travail social prend pour fondement et inspiration les théories reconnues des sciences sociales ainsi que les connaissances spécialisées des domaines de pratique nombreux et divers du travail social.

Compétence professionnelle

Norme 2

Les travailleurs sociaux doivent tenir à jour leurs connaissances et leurs compétences pour la pratique et respecter les exigences de l'Association des travailleuses et travailleurs sociaux du Manitoba-Manitoba Institute of Registered Social Workers en matière d'éducation, de formation et de perfectionnement professionnel.

Interprétation

Les travailleurs sociaux s'engagent à maintenir leurs compétences de pratique au moyen d'une formation et d'un perfectionnement professionnels continus.

Directives pour la pratique

- 2.1 Il incombe aux travailleurs sociaux d'être conscients de l'étendue et des caractéristiques de leur compétence et de limiter leur pratique en conséquence. Lorsque les besoins d'un client dépassent l'expertise du travailleur social, celui-ci doit présenter au client l'option d'être adressé à un autre professionnel. Une autre option serait un travail de collaboration entre le travailleur social et un professionnel possédant l'expertise requise pour répondre aux besoins du client. La décision de recommander des services de traitement spécialisé, des renvois à d'autres professionnels ou la poursuite de la relation professionnelle doit être fondée sur le principe de l'intérêt supérieur du client.
- 2.2 Il incombe aux travailleurs sociaux de veiller à ce que leur niveau de compétence et de connaissances s'adapte aux exigences changeantes de leur pratique et à l'évolution de la situation de leurs clients.
- 2.3 Les travailleurs sociaux doivent avoir des connaissances à jour sur les politiques, la législation, les programmes et les questions d'actualité qui concernent la collectivité, ses institutions et ses services dans leurs domaines de pratique.
- 2.4 Les travailleurs sociaux doivent veiller à ce que toute recommandation ou opinion professionnelle qu'ils fournissent au cours de leur pratique soit convenablement justifiée par des preuves et étayée par un ensemble crédible de connaissances en travail social.

Intégrité de la pratique professionnelle

Norme 3

Les travailleurs sociaux doivent pratiquer leur profession en comprenant qu'il existe des limites à l'étendue de leurs interventions et de leurs relations avec leurs clients.

Interprétation

Relations avec les clients

Les travailleurs sociaux sont en situation de pouvoir et d'influence sur leurs clients. La nature de la relation thérapeutique est fondée sur la confiance. Il faut prendre grand soin de s'assurer que les clients sont protégés contre les abus de pouvoir pendant et après la prestation des services professionnels.

Les travailleurs sociaux ont l'obligation d'établir et de maintenir des limites claires et appropriées dans leurs relations professionnelles. Par violation des limites, on entend tout comportement qui porte atteinte à la confiance en exploitant la vulnérabilité du client, y compris des activités sexuelles avec le client, des gains matériels (financiers ou autres), une influence non thérapeutique et tout autre abus ou mauvais usage de l'autorité et du pouvoir réels ou apparents du membre.

Inconduite sexuelle

Les travailleurs sociaux ne doivent pas faire de tort au client ni à tout autre membre du système-client par leurs activités ou comportements sexuels. Tout comportement sexuel du travailleur social envers le client ou tout autre membre du système-client est inacceptable pour la profession et la pratique professionnelle.

L'influence de la relation thérapeutique entre le travailleur social et le client est profonde et peut durer longtemps après la fin de la relation professionnelle. Les travailleurs sociaux doivent être conscients du risque de conflits d'intérêts et de traitements préjudiciables qui exploitent les clients dans le cadre de la relation thérapeutique. Un travailleur social qui s'adonne à un comportement de nature sexuelle envers un client commet un abus de pouvoir et de confiance dans la relation d'aide.

Directives pour la pratique

- 3.1 Les travailleurs sociaux doivent déclarer et éviter les conflits d'intérêts en entretenant avec les clients, les membres de leur famille, les anciens clients, les élèves, les employés et les personnes qu'ils supervisent, lorsque ces relations pourraient entraîner le risque de compromettre le jugement professionnel du membre ou augmenter le risque d'exploitation ou de préjudice envers les clients.
- 3.2 Les travailleurs sociaux ne doivent pas utiliser les renseignements obtenus au cours d'une relation professionnelle pour contraindre, influencer, harceler, maltraiter ou exploiter un client ou un ancien client.
- 3.3 Les travailleurs sociaux ne doivent pas présenter inexactement leurs qualifications professionnelles, leur scolarité, leur expérience ou leur affectation de travail.
- 3.4 Les travailleurs sociaux ne doivent commettre aucune discrimination contre quiconque en raison de l'appartenance ethnique, de la langue, de la religion, de l'état civil, du sexe, de l'orientation sexuelle, de l'âge, de l'apparence physique, de l'incapacité physique ou mentale, du statut économique, de l'affiliation politique ou de l'origine nationale.

- 3.5 Les travailleurs sociaux doivent agir de manière à accroître la capacité de leurs clients à se réaliser eux-mêmes, en favorisant et en renforçant leur capacité de prendre des décisions indépendantes.
- 3.6 Les travailleurs sociaux doivent aider les clients à avoir accès aux services et aux ressources d'information ainsi que promouvoir et faciliter, le plus souvent possible, la participation des clients à la planification et à la prise de décisions.
- 3.7 Si une relation personnelle ou intime s'établit entre un travailleur social et un ancien client, c'est au travailleur social et non au client que revient l'entière responsabilité de démontrer à l'association professionnelle que l'ancien client n'a pas été directement ou indirectement poussé, par exploitation, contrainte ou manipulation, à nouer ou à maintenir la relation.
- 3.8 S'il y a conflit entre les normes de pratique et le milieu de travail, la première obligation du membre est de respecter le *Code de déontologie* de l'ACTS, les *Normes d'exercice* de l'ACTS et les *Normes de pratique* de l'ATSM-MIRSW. Dans de tels cas, on s'attend à ce que le travailleur social prenne des mesures raisonnables pour aviser l'employeur de ce conflit et de leur obligation professionnelle. Il est conseillé aux travailleurs sociaux de consulter l'association professionnelle pour obtenir des conseils si la situation se présente.
- 3.9 Si le comité des plaintes ou le comité de discipline reçoit une plainte contre un travailleur social, celui-ci doit collaborer entièrement avec les politiques et les procédures que comporte le processus d'examen des plaintes. Le travailleur social doit se conduire de manière à manifester son respect pour le plaignant et pour l'association professionnelle.
- 3.10 Il incombe aux travailleurs sociaux de veiller à éviter les activités sexuelles avec les clients.
- 3.11 Les travailleurs sociaux ne doivent pas avoir de relations sexuelles avec les clients ni se conduire d'une manière qui pourrait être perçue comme de la contrainte sexuelle.
- 3.12 Les travailleurs sociaux ne doivent pas s'adonner aux activités suivantes avec les clients :
- des relations sexuelles (notamment les baisers à caractère sexuel, les attouchements des seins ou des organes génitaux, les contacts génitaux et l'acte sexuel);
 - les attouchements à caractère sexuel (embrassements, serremments, tapotements, caresses, frottements ou toute forme de contact physique qui n'est pas nécessaire à la relation thérapeutique);
 - les comportements ou les propos à teneur érotique ou sexuelle (notamment les comportements érotiques, amoureux, romantiques, séducteurs ou ouvertement sexuels. Il peut s'agir d'expressions de sentiments amoureux ou romantiques, de propositions de rendez-vous, de dons de cadeaux inappropriés, de rencontres sans nécessité hors du lieu de travail, de rencontres après les heures normales de travail, de remarques inutiles sur le physique ou l'habillement du client, de questions inutiles sur les préférences ou antécédents sexuels du client, du port de vêtements provocants, de la présentation de matériel pornographique ou offensant, ou encore de blagues sexuellement provocantes ou dégradantes).
- 3.13 Si un travailleur social éprouve envers un client une attraction sexuelle qui compromet l'intégrité de la relation thérapeutique, il doit demander une consultation ou une supervision afin d'élaborer un plan de gestion clinique approprié. Dans un tel cas, il peut être indiqué que le travailleur social dirige le client vers d'autres services et mette fin à la relation immédiatement, comme l'exige l'intérêt supérieur du client.

- 3.14 Si un client entreprend des activités à caractère sexuel, le travailleur social doit l'aviser qu'aucun comportement sexuel n'est acceptable dans le cadre de la relation. Si le comportement sexuellement provocant du client commence à entraver le processus thérapeutique, le travailleur social doit mettre fin à la relation thérapeutique et offrir d'aider le client à obtenir des services de remplacement.
- 3.15 Les travailleurs sociaux ne doivent pas fournir de services aux personnes avec qui ils ont eu auparavant des relations à caractère sexuel ou romantique.
- 3.16 Les travailleurs sociaux sont fortement encouragés à ne pas s'exposer à de fausses interprétations d'intentions romantiques ni à de fausses accusations d'inconduite sexuelle de la part d'un client. La profession du travail social doit être pratiquée selon des méthodes et dans un milieu qui permettent une défense suffisante contre de telles accusations.

Méthodes de pratique du travail social

Norme 4

Les travailleurs sociaux doivent veiller à ce que les services soient fournis de façon compétente et responsable, conformément aux normes et procédures professionnelles reconnues.

Interprétation

Les travailleurs sociaux ont la responsabilité de fournir des services professionnels compétents et responsables, d'une manière conforme aux valeurs, aux normes et aux méthodes reconnues du travail social.

Directives pour la pratique

- 4.1 La profession du travail social doit être pratiquée selon un processus professionnel qui inclut les étapes de la prise de contact, de l'évaluation, de la planification, de l'intervention, de l'évaluation et de la conclusion.
- 4.2 Les travailleurs sociaux doivent fournir aux clients une information exacte et complète sur l'étendue, la nature et les limites des services qui leur sont offerts.
- 4.3 Les travailleurs sociaux doivent dispenser les services aux clients et répondre à leurs demandes de renseignements, à leurs préoccupations et à leurs plaintes en temps opportun et en se montrant réceptifs, conformément aux normes de leur organisation.
- 4.4 Les travailleurs sociaux doivent donner des explications et aider leurs clients éventuels à obtenir d'autres services s'ils sont incapables de fournir l'aide professionnelle demandée ou refusent de le faire. Voici une liste non exhaustive de raisons valables de refuser de fournir des services :
 - a) Si le membre acceptait la demande de services du client éventuel, cela l'obligerait à enfreindre des prescriptions déontologiques et juridiques comme celles, par exemple, du *Code de déontologie* de l'ACTS, des *Normes de pratique* de l'ATSM-MIRSW, du *Code criminel* du Canada ou du *Code des droits de la personne* du Manitoba.
 - b) Si le membre acceptait la demande de services du client éventuel, il irait à l'encontre des valeurs, des convictions et des traditions du travail social à un degré tel qu'il ne pourrait pas fournir des services professionnels compétents et conformes à la déontologie, ou encore, il est établi que la demande de services du client outrepasserait les connaissances et les compétences du travail social.
 - c) Le travailleur social est conscient de circonstances atténuantes telles qu'une absence prévue de son travail, des problèmes de santé ou un déménagement prochain de son cabinet, par suite desquels il serait impossible ou contraire à l'intérêt supérieur du client éventuel d'accéder à sa demande de services.
 - d) Le client éventuel est incapable de rémunérer le travailleur social ou son employeur pour ses services, ou refuse de le faire, alors qu'une telle rémunération est appropriée et exigée comme condition de la prestation des services.
 - e) Le client éventuel, à maintes reprises et sans explication suffisante, a annulé ou reporté les entrevues ou les rendez-vous, à tel point que le travailleur social croit que cela entraînera des difficultés financières ou compromettra la prestation des services.

- f) Le client éventuel manifeste un comportement menaçant ou offensant, à tel point que le travailleur social croit que sa sécurité ou celle de quelqu'un avec qui il a une relation personnelle ou professionnelle serait en danger.
- 4.5 Les travailleurs sociaux doivent informer les clients des risques prévisibles liés à la demande de services professionnels en travail social et des limites de ces services, conformément aux obligations professionnelles du travail social énoncées dans le *Code de déontologie*.
- 4.6 Les travailleurs sociaux peuvent offrir des services et des produits à une juste valeur marchande, pourvu qu'un juste choix ait été offert aux bénéficiaires de ces services et de ces produits, que ceux-ci soient pertinents et qu'ils respectent les normes professionnelles.
- 4.7 Les travailleurs sociaux doivent cesser leurs services professionnels aux clients lorsqu'ils ne sont plus nécessaires ou ne sont plus demandés par le client.
- 4.8 Les travailleurs sociaux peuvent fournir des services appropriés de façon bénévole pourvu que les *Normes de pratique* de l'ATSM-MIRSW soient respectées et que les services n'engendrent pas de conflits d'intérêts.
- 4.9 Les travailleurs sociaux ne doivent pas entreprendre de fournir des services professionnels de travail social lorsque leur compétence est compromise ou affaiblie par la consommation d'alcool, de drogues illégales ou de médicaments sur ordonnance, par la maladie, par des problèmes personnels ou par toute autre raison.
- 4.10 Les travailleurs sociaux peuvent agir au nom de leurs clients à titre de défenseurs, de courtiers et de médiateurs. Dans un tel cas, ils doivent informer leurs clients de toute mesure qu'ils prennent ainsi que des conséquences et des résultats prévus de cette mesure. Les travailleurs sociaux doivent respecter les normes et les principes établis en matière de confidentialité lorsqu'ils fournissent des services de défense des droits et de courtage.

Dossiers de travail social

Norme 5

La création et le maintien de dossiers de cas par les travailleurs sociaux professionnels sont des éléments essentiels de la pratique professionnelle. Le travailleur social a l'obligation de s'assurer que les dossiers des clients sont tenus conformément aux normes suivantes, aux politiques officielles et consignées par écrit de l'employeur ainsi qu'à la législation applicable.

Interprétation

Le processus de préparation et d'organisation des documents pour le dossier de cas constitue un moyen de décrire la situation unique du client et de planifier les interventions courantes de travail social. Le but du dossier de travail social est d'attester par écrit la continuité des services, de fournir un moyen de reddition de comptes et de faire la preuve des services fournis. Les dossiers sont également utilisés pour évaluer les services et pour fournir des données et de l'information à des fins approuvées de recherche et d'enseignement. Les travailleurs sociaux veillent à ce que leurs dossiers soient à jour et exacts, contiennent l'information pertinente sur les clients et soient gérés de manière à protéger la vie privée du client.

Directives pour la pratique

Contenu et présentation des dossiers

- 5.1 Les travailleurs sociaux doivent tenir des dossiers exacts, continus, datés, lisibles et signés pour chaque client ou système-client qu'ils servent.
- 5.2 Les dossiers de travail social peuvent inclure les éléments suivants, ou certains d'entre eux : comptes rendus, rapports d'évaluation, notes d'évolution, listes de contrôle, correspondance, journaux ou registres de rendez-vous, films, enregistrements électroniques audio, vidéo ou autres, outils ou instruments utilisés par le travailleur social pour fournir des services professionnels.
- 5.3 Le travailleur social doit signer chaque entrée au dossier avec son nom au long et indiquer son diplôme le plus avancé ainsi que son immatriculation professionnelle.
- 5.4 Un dossier exact doit décrire avec précision la situation du client en présentant uniquement l'information qui est pertinente et utile pour comprendre la situation et fournir les services; il doit présenter de façon impartiale et objective les facteurs pertinents à la situation du client. Le dossier devrait établir une distinction claire entre les observations et les opinions du travailleur social et l'information fournie par le client; il devrait aussi être facile à comprendre et éviter un langage et des symboles ambigus, imprécis ou obscurs. Le dossier devrait indiquer les corrections au texte au moyen d'indicateurs et de signatures appropriés. Il devrait identifier les sources d'information.
- 5.5 Le dossier de travail social devrait contenir tout au moins un compte rendu d'impressions, de buts et d'objectifs cliniques, une hypothèse de travail et un plan de services, d'intervention et d'éducation.
- 5.6 Les travailleurs sociaux tiennent les dossiers des services à leurs propres clients. Ils ne signent pas de dossiers ni de rapports rédigés par une autre personne. Ils peuvent être cosignataires d'un document s'ils collaborent avec un autre travailleur social ou le supervisent.

- 5.7 L'information est versée au dossier après la prestation du service ou aussitôt que cela est raisonnablement possible par la suite.
- 5.8 Les travailleurs sociaux doivent préserver l'intégrité des dossiers de leurs clients. Si un client conteste l'exactitude d'un dossier et désire qu'il soit modifié, le travailleur social doit respecter les politiques et les procédures de l'organisation qui l'emploie.

Maintien des dossiers

- 5.9 Les travailleurs sociaux qui sont employés d'une organisation doivent acquérir et maintenir une connaissance approfondie des politiques et des procédures de l'organisation concernant la conservation, l'entreposage, la préservation et la sécurité de tous les documents (sur papier et électroniques). Les travailleurs sociaux indépendants doivent établir des politiques et des pratiques claires concernant la conservation, l'entreposage, la préservation et la sécurité des dossiers.

Accès et divulgation

- 5.10 Les travailleurs sociaux qui sont employés d'une organisation doivent acquérir et maintenir une bonne compréhension des politiques relatives à l'accès aux renseignements confidentiels sur les clients. Ces politiques concernent les demandes d'accès provenant des clients et de toute autre partie. Les travailleurs sociaux indépendants doivent établir, quant à l'accès aux renseignements confidentiels des clients et à leur divulgation, des politiques et des pratiques claires qui soient conformes aux présentes normes de pratique professionnelle et à la législation pertinente.
- 5.11 Les travailleurs sociaux doivent donner sur demande à leurs clients une information complète sur leurs politiques en matière d'accès à l'information. Ils sont encouragés à informer les clients, dès les débuts de leur relation de service, des limites applicables à la confidentialité des dossiers ainsi que des droits d'accès et des procédures d'accès.
- 5.12 Lorsqu'ils ont obtenu une autorisation écrite de leurs clients, de leurs tuteurs ou de leurs représentants juridiques, les travailleurs sociaux divulguent à des tiers l'information extraite de leurs dossiers dans un délai raisonnable. L'autorisation doit préciser l'information à divulguer, qui peut être une partie spécifiée du dossier, le dossier complet ou un résumé des contacts du travailleur social avec le client, la ou les parties à qui l'information doit être divulguée, le but et l'utilisation projetée de l'information divulguée ainsi que la durée prescrite de validité de l'autorisation et la date d'expiration de celle-ci.
- 5.13 Les travailleurs sociaux peuvent divulguer l'information extraite du dossier à des tiers sans l'autorisation du client seulement si la divulgation est légalement obligatoire ou s'ils ont des preuves qui les amènent à conclure qu'elle est urgente et essentielle pour prévenir des dommages et des préjudices envers le client ou toute autre personne. Les travailleurs sociaux peuvent décider de ne pas divulguer l'information à un tiers si, selon leur jugement professionnel, la divulgation pourrait causer un préjudice au client.
- 5.14 Avant de divulguer de l'information extraite d'un dossier de cas qui concerne d'autres personnes en plus du client, le consentement éclairé à la divulgation de l'information doit être obtenue de chaque tiers mentionné.
- 5.15 Les travailleurs sociaux à qui est signifié un avis officiel ou une assignation à produire les dossiers d'un client devant un tribunal et qui sont d'avis que la divulgation serait préjudiciable au client devraient plaider devant ce tribunal, en personne ou par l'entremise d'un avocat, en faveur de leur non-divulgation ou de leur divulgation restreinte.

- 5.16 Les travailleurs sociaux peuvent permettre, à des fins de recherche, d'enseignement ou d'évaluation générale de la prestation des services, que les dossiers des clients soient utilisés d'une manière qui ne permet pas de les identifier. Si la suppression des renseignements identificateurs ne protège pas suffisamment l'anonymat du client, les travailleurs sociaux ne permettent pas l'accès au dossier à de telles fins. Si l'utilisation du dossier du client est autorisée par l'employeur à des fins de recherche, d'enseignement ou d'évaluation, les travailleurs sociaux doivent s'assurer que l'utilisation prévue est assujettie à des procédures d'autorisation convenables et à des vérifications déontologiques; ils doivent également s'assurer que des mécanismes de reddition de comptes à l'organisme ou au travailleur social sont en place.
- 5.17 Les travailleurs sociaux qui ont l'intention de mettre fin à leur pratique indépendante au Manitoba doivent aviser l'association professionnelle de l'endroit futur de leur pratique et des dossiers de leurs clients. Un tel avis permettra à l'association professionnelle de fournir l'information à tout client qui voudrait retrouver ses dossiers et y avoir accès.

Confidentialité

Norme 6

Les travailleurs sociaux doivent protéger le caractère confidentiel de leur relation professionnelle avec les clients ainsi que de l'information obtenue au cours de cette relation.

Interprétation

Les relations professionnelles nouées et maintenues entre un travailleur social et son client sont tributaires des valeurs fondamentales du travail social ainsi que de la conviction et de l'attente du client quant à la protection de la confidentialité de l'information que le client divulgue sur lui-même et sur autrui. La notion de confidentialité est la pierre d'angle de la relation thérapeutique. Toute exception au principe de confidentialité doit être clairement expliquée dès le début de la relation entre le travailleur social et le client. La divulgation de tout renseignement concernant le client, qu'il ait été obtenu par le client ou par d'autres au sujet du client, n'est permise que lorsque le travailleur social y est obligé par la loi ou par les règles de déontologie. Dans un tel cas, l'information sur le client est divulguée conformément aux directives reconnues qui s'appliquent au consentement du client à la divulgation.

En plus de protéger l'information du client, les travailleurs sociaux sont tenus de faire preuve de bon jugement relativement à leur lieu de travail et aux activités de leurs collègues. L'information divulguée concernant les activités de l'organisme et les collègues devrait être discutée à des fins professionnelles et en milieu protégé.

Directives pour la pratique

- 6.1 Les travailleurs sociaux doivent informer les clients, dès le début de la relation, des règles de protection de leurs renseignements confidentiels qui prévalent dans leur milieu de pratique. Les politiques et les pratiques de l'employeur peuvent nécessiter la communication de l'information du client aux fins de la supervision clinique d'un travailleur social, du remplacement de celui-ci par un autre travailleur social auprès du client en cas d'absence, des évaluations de rendement, des examens des services et des recherches autorisées.
- 6.2 Les travailleurs sociaux doivent obtenir le consentement du client ou de son représentant autorisé pour divulguer de l'information à un tiers ou en recevoir. Le consentement doit préciser l'information à divulguer. Dans des circonstances prioritaires, le consentement verbal du client peut constituer une autorisation appropriée. Toute modalité d'un consentement verbal doit être indiquée clairement par écrit dans le dossier du client. Les circonstances qui nécessitent un consentement peuvent être les suivantes, entre autres :
 - a) le renvoi à d'autres fournisseurs de services, leur consultation et la collaboration avec eux concernant la prestation du service au client;
 - b) la photographie du client, son enregistrement électronique ou l'autorisation de son observation par un tiers à des fins d'enseignement ou de publicité;
 - c) des présentations de cas à des fins d'enseignement, de recherche ou de publication.
- 6.3 Une divulgation non autorisée par le client est justifiée dans certaines circonstances. Les circonstances nécessitant une divulgation non autorisée peuvent être les suivantes, entre autres :
 - a) les exigences prescrites par la loi (protection de l'enfance, *Code criminel*, protection des personnes prises en charge);
 - b) une obligation juridique (ordonnance du tribunal);

- c) les cas où la divulgation est essentielle pour prévenir un préjudice au client ou à quelqu'un d'autre.
- 6.4 Les travailleurs sociaux peuvent divulguer des renseignements confidentiels pertinents de leur client lorsque cela est nécessaire pour répondre à une allégation officielle de faute professionnelle, d'incompétence ou d'incapacité. Ils ne doivent pas divulguer des renseignements qui ne sont pas nécessaires pour leur défense.
- 6.5 Les travailleurs sociaux qui font appel à des agences de recouvrement ou qui intentent des poursuites pour percevoir des honoraires impayés peuvent divulguer uniquement le nom du client, le contrat de services, les relevés de comptes et tout dossier relatif à la facturation. La divulgation ne doit pas inclure la nature des services fournis.
- 6.6 Si les normes du travail social et les politiques de l'organisation sont en conflit, les *Normes de pratique* de l'ATSM-MIRSW l'emportent sur celles de l'employeur. Si le travailleur social est incertain ou s'il semble y avoir ambiguïté, le travailleur social est encouragé à consulter le comité de consultation professionnelle de l'ATSM-MIRSW à ce sujet.
- 6.7 Les travailleurs sociaux en pratique communautaire (groupes communautaires, organismes et autres organisations) doivent protéger la confidentialité de tout renseignement sur la vie personnelle, la personnalité et le comportement individuel des personnes concernées. Ils doivent aussi protéger la confidentialité d'autres renseignements sur de tels clients, y compris les ressources humaines, les finances, les pratiques de gestion et l'information stratégique et politique.

Pratique privée

Norme 7

Les travailleurs sociaux en pratique privée ont l'obligation de respecter les Normes de pratique de l'ATSM-MIRSW ainsi que le Code de déontologie de l'ACTS.

Interprétation

Les professionnels en pratique privée sont les travailleurs sociaux qui, à plein temps ou à titre d'emploi secondaire, sont responsables de leur propre pratique. Il leur incombe de fixer les conditions de leurs relations avec leurs clients, et ils doivent s'identifier comme professionnels du travail social quand ils offrent leurs services.

Directives pour la pratique

Certaines directives pour la pratique sont propres aux travailleurs sociaux en pratique privée.

- 7.1 Les travailleurs sociaux en pratique privée doivent demeurer accessibles à leurs clients :
 - a) en répondant à des besoins imprévus, par exemple, grâce à des arrangements permettant de répondre aux messages et de se les faire transmettre de façon rapide et exacte;
 - b) en prévoyant leur remplacement par des collègues compétents lorsqu'ils ne sont pas disponibles aux clients (vacances, maladie);
 - c) en s'assurant que les bureaux et les installations ne présentent pas d'entraves à la mobilité et que des dispositifs d'aide sont offerts pour les communications avec les clients handicapés.
- 7.2 Les travailleurs sociaux en pratique privée doivent maintenir l'accès à des consultations professionnelles.
- 7.3 Les travailleurs sociaux en pratique privée gardent en lieu sûr, conformément à la législation applicable, des dossiers attestant les services.
- 7.4 Les travailleurs sociaux doivent être couverts par une assurance contre la faute professionnelle.
- 7.5 Pour leur pratique indépendante, les travailleurs sociaux doivent établir leur structure de prix ou utiliser celle de l'organisme où ils travaillent.
 - a) Ils doivent parler des honoraires aux clients au début des services de travail social.
 - b) Ils doivent également discuter des paiements par des tiers, des frais pour rendez-vous manqués ou annulés et des comptes en souffrance ou impayés.
- 7.6 Les travailleurs sociaux sont libres d'offrir des services bénévolement, mais ils doivent prévoir à cette fin un processus et des moyens de validation.

Défense des droits et politiques d'intérêt public

Norme 8

Les travailleurs sociaux doivent utiliser leur formation spécialisée, leurs valeurs professionnelles et leur expérience pour défendre et promouvoir la justice sociale et des politiques d'intérêt public qui contribueront à améliorer le bien-être des gens.

Interprétation

Du fait de leur choix de carrière, les travailleurs sociaux se préoccupent des conditions sociales, politiques et environnementales qui contribuent à l'inégalité et au dénuement. Comme l'explique le *Code de déontologie* de l'ACTS, les travailleurs sociaux ont l'obligation déontologique de promouvoir et de protéger les droits de la personne, la parité salariale et des conditions égales par des activités de promotion sociale.

Les travailleurs sociaux doivent être bien informés et conscients des politiques et des pratiques oppressives fondées sur l'appartenance ethnique, les préjugés sexistes, l'orientation sexuelle, l'âge, les capacités et l'affiliation religieuse ou politique. Ils sont également encouragés à être bien informés d'autres conditions qui pourraient contribuer à l'injustice sociale, porter atteinte aux droits fondamentaux de la personne et provoquer de la discrimination et des déséquilibres de pouvoir qui portent préjudice aux clients et qui vont à l'encontre des valeurs de la profession du travail social.

Directives pour la pratique

- 8.1 Les travailleurs sociaux doivent promouvoir le respect des normes de pratique dans la profession du travail social et agir de manière à améliorer la qualité de la prestation des services par leur pratique et leur conduite professionnelles.
- 8.2 Les travailleurs sociaux doivent militer pour l'amélioration des conditions sociales, économiques et politiques afin de promouvoir les droits et les intérêts des clients ainsi que l'avancement et le mieux-être général de la société.
- 8.3 Le travailleur social doit toujours faire preuve de respect et de courtoisie pour la profession et les professionnels du travail social dans leur manière de s'acquitter de leurs obligations professionnelles et de pratiquer la profession.
- 8.4 Lorsque le travailleur social agit à titre professionnel, il doit respecter les valeurs et les normes décrites dans le *Code de déontologie* de l'ACTS et les *Normes de pratique* de l'ATSM-MIRSW.

Diversité culturelle

Norme 9

Les travailleurs sociaux reconnaissent que le Manitoba est peuplé par des groupes ethniques et culturels nombreux et divers. Ils doivent exercer leurs activités professionnelles en faisant preuve de sensibilité et de respect pour la situation culturelle et ethnique unique de leurs clients.

Interprétation

En tant que profession, le travail social reconnaît que le terme « culturel » désigne des schèmes intégrés de comportement humain qui incluent les pensées, les communications, les actes, les coutumes, les croyances, les valeurs ainsi que les institutions d'origine raciale, ethnique, religieuse ou sociale.

Les principes et la pratique du travail social préconisent le développement d'une société juste et équitable. En vue de cet objectif, les travailleurs sociaux doivent militer en faveur de convictions, de pratiques et de méthodes qui respectent et favorisent l'optique des droits de la personne et doivent lutter contre toute forme de pratique discriminatoire et oppressive.

Directives pour la pratique

- 9.1 Les travailleurs sociaux doivent pratiquer leur profession avec sensibilité et compréhension, ce qui suppose la reconnaissance de la situation culturelle et ethnique du client.
- 9.2 Les travailleurs sociaux devraient adopter une démarche de collaboration lorsque cela est approprié, pour aider le client à obtenir des services et des ressources adaptés à leur culture.
- 9.3 Les travailleurs sociaux doivent s'adonner constamment à la réflexion et à l'autoévaluation en vue d'examiner de façon critique comment leurs croyances et leurs pratiques peuvent influencer l'évolution des relations d'aide auprès de gens de milieux culturels et ethniques divers.
- 9.4 Les travailleurs sociaux doivent être soucieux de discerner et de corriger les problèmes de déséquilibre de pouvoir qui se présentent dans le milieu social, économique, politique, culturel et ethnique du client, en respectant les principes des droits et libertés de chaque personne.
- 9.5 Il incombe aux travailleurs sociaux d'aider le client à discerner et à évaluer l'importance des facteurs culturels et ethniques qu'il peut être nécessaire de considérer dans l'élaboration d'un plan d'intervention.
- 9.6 Il incombe aux travailleurs sociaux de rehausser leurs connaissances et leur compréhension de la diversité ethnique et culturelle et des questions connexes. Ils peuvent le faire au moyen de recherches indépendantes, d'une participation à des activités, à des cours et à des ateliers culturels et ethniques professionnellement acceptables ainsi que d'une collaboration et de consultations avec des personnes ou des groupes qui connaissent bien le domaine.

Pratique du travail social en milieu rural et dans le Nord

Norme 10

Il incombe aux travailleurs sociaux qui pratiquent en milieu rural et dans le nord du Manitoba de respecter les *Normes de pratique* de l'ATSM-MIRSW ainsi que le *Code de déontologie* de l'ACTS. Les travailleurs sociaux qui pratiquent dans des régions éloignées et rurales du Manitoba doivent apprendre à exercer toutes sortes de rôles et à collaborer avec diverses disciplines dans l'intérêt des clients. En grande partie, les connaissances, les compétences et l'ensemble de valeurs des travailleurs sociaux sont généraux, et une telle perspective éclectique et holistique convient particulièrement bien à la pratique du travail social auprès des personnes et des familles des collectivités rurales et du Nord.

Interprétation

Les travailleurs sociaux qui pratiquent dans les communautés rurales et du Nord doivent acquérir des compétences relatives à toutes sortes de fonctions pour pouvoir travailler en collaboration avec les autres membres de la collectivité. Ces fonctions sont notamment les suivantes :

- courtier;
- défenseur des droits;
- clinicien;
- médiateur;
- gestionnaire;
- directeur de systèmes d'information;
- organisateur communautaire.

Il faut reconnaître que les travailleurs sociaux qui pratiquent en milieu rural et dans le Nord ont l'avantage d'une plus grande latitude, d'une prise de décisions autonome et de la participation à la culture et aux activités communautaires; ils peuvent également faire face à des défis uniques :

- manque de ressources locales;
- absence de supervision;
- isolement géographique;
- connaissance de la vie privée dans la collectivité;
- protection de la confidentialité dans les petites collectivités;
- manque de soutien professionnel de la part des pairs;
- manque de possibilités de perfectionnement professionnel.

Directives pour la pratique

- 10.1 Les travailleurs sociaux sont encouragés à nouer et à entretenir des relations avec leurs collègues aux fins de soutien professionnel. En l'absence de collègues en travail social, le membre de l'association est encouragé à établir une relation de collaboration avec d'autres professionnels aidants en vue du soutien et de l'examen de leur pratique.
- 10.2 Les travailleurs sociaux qui pratiquent en milieu isolé sont encouragés à utiliser des méthodes parallèles pour rehausser et entretenir leur appartenance à la communauté professionnelle du travail social, notamment au moyen de médias imprimés et électroniques.
- 10.3 Les travailleurs sociaux sont encouragés à participer à la résolution collective des problèmes avec les autres professionnels aidants et les membres de la collectivité afin d'aborder en

collaboration des questions telles que la pénurie de ressources et d'autres sujets de préoccupation.

- 10.4 Les travailleurs sociaux sont tenus de participer à des activités de perfectionnement professionnel et de formation qui rehaussent leurs connaissances et leurs compétences. La mise en commun de l'expertise professionnelle grâce à la collaboration et à des possibilités de formation collectives peut être un moyen pour les travailleurs sociaux de respecter cette obligation professionnelle dans un milieu de pratique isolé. Les connaissances et les compétences d'autres disciplines peuvent inspirer davantage la pratique du travail social sous des aspects telles que la communication, le leadership, la formation d'équipes, l'établissement de consensus, la résolution de problèmes, la recherche et le développement communautaire.
- 10.5 Les travailleurs sociaux sont encouragés à établir et à maintenir une relation active avec l'ATSM-MIRSW et à recourir à l'organisme professionnel à des fins de consultation, de conseil et de soutien.