



# ÉNONCÉ DE PRINCIPE

## LES LIMITES DANS LA RELATION PROFESSIONNELLE

DATE septembre 2013  
D'APPROBATION:

NOUVELLE MISE EN PAGE: Septembre 2014

---

### Questions et réponses<sup>1</sup>

#### **1. Est-il approprié pour moi de toucher un patient/client qui est visiblement bouleversé après avoir reçu de mauvaises nouvelles?**

Il y a plusieurs points pertinents à considérer pour décider s'il est approprié de toucher un patient/client dans cette situation, notamment l'âge relatif du patient/client, le type et l'endroit du toucher et si c'est le patient/client qui a pris l'initiative du contact physique. D'autres facteurs incluent le langage corporel et le milieu socio-culturel du patient/client; la nature et l'étendue de votre relation professionnelle avec lui; la présence d'autres personnes dans la pièce et le fait de savoir comment il réagira. Par exemple, il peut être approprié de toucher la main ou l'épaule d'un patient/client pour le reconforter si vous savez, ou avez de bonnes raisons de croire, qu'il réagira de façon positive et si vous n'avez pas de raison de croire que vous le mettrez mal à l'aise. Il peut également être approprié d'accepter, plutôt que de refuser, le câlin qu'un patient/client enfant vous offre, mais il faut aussi se demander si le geste pourrait être mal interprété ou pourrait préoccuper les parents. Il ne serait probablement pas approprié de toucher d'aucune façon un patient/client, peu importe la situation, si vous savez qu'il n'est pas à l'aise avec les contacts physiques.

#### **2. Devrais-je accepter l'invitation à souper de parents chez qui je me suis rendue pour une séance à domicile avec leur enfant?**

Bien qu'il n'y ait rien qui vous interdise formellement d'accepter une invitation à souper lorsque vous êtes chez un patient/client, il est important de se rappeler que la dynamique de la relation professionnelle entre vous et le patient/client est affectée par l'environnement physique. Vous devez rester conscient que les conversations à table peuvent être plus informelles ou inclure des sujets qui ne seraient normalement pas appropriés entre un membre et ses patients/clients. Pour cette raison, il vous faudra gérer la conversation plus

---

<sup>1</sup> Ces séries de questions et réponses visent à encourager les membres à considérer et à appliquer les principes mis de l'avant dans l'énoncé de position de l'Ordre sur les limites dans la relation professionnelle. Les réponses présentées ici pourraient ne pas contenir toutes les considérations pertinentes et ne visent pas à résumer la totalité des réponses appropriées. Les membres doivent faire preuve de jugement professionnel et suivre les conseils donnés dans ce document dans les situations qui peuvent entraîner une transgression des limites dans leur pratique.

activement. L'atmosphère doit demeurer respectueuse des limites de la relation professionnelle. Au besoin, refusez poliment l'invitation même si elle était bien intentionnée ou retirez-vous de la situation si les limites ne sont pas respectées. En dernier lieu, il ne faut pas oublier que le contenu des discussions avec le patient/client doit être gardé confidentiel, peu importe le milieu.

### **3. Est-ce que je peux accepter la boîte de chocolats que m'offre un enfant que je traite?**

Il n'est pas interdit d'accepter un cadeau d'un patient/client à condition que l'acceptation du cadeau n'affecte pas la relation thérapeutique ou ne l'influence pas indûment. Les petits cadeaux comme une boîte de chocolats, une carte-cadeau d'un petit montant, des fleurs, etc. sont généralement acceptables. Il y a aussi des situations où l'offre de cadeaux est plus courante comme au moment du congé du patient/client et pendant les Fêtes. Dans ces situations, il peut être plus raisonnable d'accepter un cadeau d'un patient/client. Si vous acceptez un cadeau, il faudrait indiquer les détails du cadeau dans le dossier du patient/client. Tout cadeau, peu importe le montant, qui vient avec l'attente que les limites professionnelles seront dépassées (p. ex. traitement préférentiel concernant l'horaire des rendez-vous, rabais non offerts aux autres) n'est pas approprié. De même, tout cadeau qui influence ou risque d'influencer votre capacité d'agir de façon objective envers le patient/client n'est pas approprié. Les membres ne doivent jamais solliciter des cadeaux des patients/clients ou de leurs familles et, lorsqu'ils reçoivent un cadeau, doivent indiquer clairement qu'il n'était pas nécessaire de le donner. Les membres doivent également être conscients que leur employeur pourrait avoir une politique sur l'acceptation de cadeaux.

### **4. Est-il approprié pour moi de donner des conseils à un voisin au sujet de son parent âgé?**

Cela dépend de la nature des conseils. Les membres ne devraient pas donner de conseils précis à l'extérieur de la relation thérapeutique. À moins d'évaluer en bonne et due forme une personne, vous ne seriez pas dans une position de fournir des conseils valables et sérieux au sujet des soins ou des traitements. Il peut être acceptable d'offrir des conseils très généraux comme suggérer que le parent se fasse évaluer. Il importe de tenir compte également des facteurs pertinents sur la confidentialité. Notamment, votre obligation d'obtenir le consentement de la personne à la collecte de ses renseignements personnels sur la santé en vertu de la [Personal Health Information Protection Act, 2004](#) Selon les circonstances, on pourrait penser que vous recueillez des renseignements personnels sur la santé du parent et, dans ce cas, il vous faudrait obtenir son consentement à cet égard.

### **5. Devrais-je exprimer mon désaccord avec l'opinion d'un autre professionnel?**

Les membres doivent s'abstenir de faire de fausses déclarations et des commentaires méprisants au sujet d'autres membres. Cependant, cela n'empêche pas l'expression d'opinions professionnelles sérieuses qui diffèrent d'autres professionnels. Vous n'êtes pas obligé d'être d'accord avec un autre membre et il peut y avoir des situations où il est approprié d'exprimer une opinion divergente. Prenons l'exemple d'un membre à qui l'on demande une « deuxième opinion » au sujet d'un patient/client. Il peut, en se fondant sur ses connaissances, ses compétences et son jugement, avoir une opinion différente de l'autre professionnel. Aussi longtemps que le membre a évalué le patient/client de façon appropriée et qu'il peut défendre son opinion en toute légitimité, il peut et devrait communiquer cette information au patient/client (en gardant à l'esprit l'intérêt véritable du patient/client). Les

membres devraient s'abstenir de faire un commentaire sur l'opinion d'un autre professionnel si cette opinion est hors de leur champ de pratique ou s'ils n'ont pas eu l'occasion de bien examiner tous les renseignements pertinents. Cela ne veut pas dire pour autant que les membres doivent ne rien faire concernant les préoccupations qu'ils pourraient avoir au sujet d'opinions qui sont hors de leur champ de pratique. Si vous avez une préoccupation au sujet d'une opinion exprimée par un autre professionnel (p. ex. au sujet du diagnostic médical d'un patient/client), vous pouvez considérer le bien-fondé de soulever vos préoccupations avec le professionnel qui a posé le diagnostic. Dans certains cas, il peut être approprié pour vous de dire au patient/client que vous avez des préoccupations au sujet de l'autre opinion à condition de lui expliquer clairement que l'opinion est hors de votre champ de pratique et que votre motif, en lui communiquant votre préoccupation, n'est pas dans le but de fournir une « seconde opinion » et ne doit pas être considérée comme telle par le patient/client. Les membres devraient éviter de faire des commentaires « au pied levé » au sujet d'une opinion exprimée par un autre professionnel. Le patient/client pourrait prendre ce commentaire au sérieux et s'y fier à son détriment même si vous n'aviez pas l'intention de faire un commentaire sérieux. Nous vous rappelons, toutefois, que si vous offrez une « seconde » opinion à un patient/client, vous devez le documenter dans son dossier.

#### **6. Devrais-je parler à mon patient/client au sujet de l'AVC de ma mère et des services qu'elle a obtenus dans la communauté?**

Avoir une expérience personnelle pertinente peut être utile dans la relation thérapeutique. Il est important, toutefois, de toujours rester objectif et respectueux du choix du patient/client. Si l'on personnalise l'information de cette façon, le patient/client peut se sentir indûment influencé de se prévaloir des mêmes services. Il pourrait penser que vous faites pression sur lui pour qu'il utilise ces services parce que votre mère les a utilisés. Le patient/client pourrait aussi être mal à l'aise face à la nature personnelle de l'information, en particulier s'il n'a pas sollicité cette information. Vous devez vous demander si vous êtes objectif au sujet des services que votre proche a obtenus. Vous ne devez pas oublier que chaque patient/client est différent. Certains services peuvent être tout à fait appropriés pour une personne, mais ne pas l'être pour une autre personne. En personnalisant l'information, vous pourriez de façon inappropriée participer à la prise de la décision du patient/client et ensuite interpréter son rejet de l'information ou de vos conseils comme un rejet personnel. Pour terminer, il est important de se rappeler vos obligations concernant la communication de renseignements personnels sur la santé d'un proche.

#### **7. Est-ce que je peux offrir des services de suivi gratuits à un patient/client à qui on a donné congé parce que le financement de mon organisme n'est plus disponible?**

Ce scénario pose deux questions : 1) la prestation de services à un patient/client après son congé et 2) la prestation de services gratuits.

Avant de fournir les services, il faudrait vérifier si votre employeur a une politique qui interdit à ses employés de continuer à fournir des soins à un patient/client après son congé. Parmi les autres facteurs à considérer, il faut s'assurer que le patient/client comprend parfaitement le nouvel arrangement (c'est-à-dire que le service pourrait devoir être offert dans un endroit différent). De plus, le membre doit avoir le temps nécessaire pour voir le patient/client en plus de ses obligations actuelles envers son employeur (et ses patients/clients chez cet employeur). Il faudrait aussi déterminer si les besoins et les

## Énoncé de principe: Les limites dans la relation professionnelle

circonstances du patient/client ont changé au point où il serait à son avantage de changer de fournisseur de soins. Vous devez aussi vous assurer que votre assurance responsabilité professionnelle couvre vos activités à l'extérieur de votre emploi. Quel que soit l'arrangement financier, vous devez vous rappeler qu'il s'agit d'un patient/client et que vous avez les mêmes obligations professionnelles à son égard et êtes tenu de respecter les mêmes norms comme vous le feriez pour n'importe quel autre patient/client pour ce qui est notamment de la tenue et de la conservation des dossiers.

L'Ordre n'empêche pas ses membres de donner ou de proposer de donner des services gratuits (incluant l'utilisation de publicités pour des biens ou des services « gratuits ») pour autant que les services soient réellement gratuits (c.-à-d. les frais ne sont pas « intégrés » ou autrement cachés pour paraître gratuits). Les programmes et services bénévoles (pro bono) peuvent constituer une contribution valable à la collectivité et peuvent améliorer grandement l'accès à des services de soins de santé importants. Les membres devraient se sentir encouragés à offrir leurs services gratuitement ou à un prix réduit aux personnes défavorisées.

### **8. Est-ce que je peux offrir des services à un membre de ma famille?**

Le fait de traiter des proches n'est pas interdit pour les membres de l'Ordre<sup>2</sup>. Pour décider si vous devriez commencer une relation thérapeutique avec un proche, vous devez déterminer si c'est dans l'intérêt véritable du membre de votre famille en tant que patient/client. Une relation personnelle parallèlement à une relation professionnelle peut être soit bénéfique (un patient/client peut se sentir plus à l'aise et être plus ouvert avec un proche qu'avec un étranger), soit problématique (le member pourrait ne pas prendre ses responsabilités professionnelles avec autant de sérieux parce que le patient/client n'est qu'un proche, ou bien le proche pourrait être mal à l'aise de partager de l'information personnelle avec le membre). Voici quelques points à considérer pour décider si vous devriez accepter un proche comme patient/client:

- a) Y a-t-il un autre fournisseur disponible pour offrir les services?
- b) Vos connaissances, vos compétences et votre jugement répondent-ils aux besoins de votre proche?
- c) Serez-vous à l'aise de traiter un membre de la famille? Le proche sera-t-il à l'aise d'être traité par vous (ce qui peut ou non être bénéfique pour la relation thérapeutique)?
- d) Serez-vous capable de rester objectif?
- e) Aurez-vous de la difficulté à maintenir la confidentialité?
- f) Si le proche est un enfant, avez-vous une bonne relation avec les personnes qui s'en occupent et qui pourraient aussi être de la famille? Comment allez-vous gérer les conflits potentiels entre votre rôle de fournisseur de soins auprès du patient/client et votre situation de parenté avec les personnes qui s'occupent de l'enfant?
- g) Comment allez-vous aborder tout désaccord avec le patient/client? Allez-vous trouver cela difficile d'accepter les choix du patient/client qui est votre proche si vous n'êtes pas d'accord avec ces choix?
- h) Quel arrangement financier allez-vous prévoir et est-ce que les deux parties seront satisfaites de cet arrangement? Vous sentez-vous sous pression d'offrir les services gratuitement ou à un tarif réduit? Comment allez-vous régler les problèmes concernant

---

<sup>2</sup> Sous réserve de l'interdiction absolue d'avoir des relations sexuelles ou amoureuses avec un patient/client.

Énoncé de principe: Les limites dans la relation professionnelle

- i) le paiement s'ils surviennent?
- j) Êtes-vous prêt à mettre fin aux services au besoin?
- k) Votre proche s'attendra-t-il à un traitement préférentiel de votre part?
- l) Êtes-vous conscient que vous devez maintenir toutes vos autres responsabilités et obligations professionnelles quelle que soit la nature de la relation (p. ex. Respecter toutes les exigences de tenue de dossiers, ne pas agir au-delà des limites de votre champ de pratique)?