



# ÉNONCÉ DE PRINCIPE

## LES LIMITES DANS LA RELATION PROFESSIONNELLE

APPROVED:

REFORMATTED: May 2014

---

Les membres doivent traiter leurs patients/clients avec sensibilité et respecter les limites de la relation thérapeutique. Ils doivent demeurer vigilants afin de maintenir des comportements appropriés et reconnaître les situations où on risque de dépasser les limites de la relation professionnelle.

### CONTEXTE

L'énoncé de principes sur les limites dans la relation professionnelle vise :

- à aider les membres ainsi que les patients/clients à identifier les risques et à être plus conscients des situations qui pourraient entraîner une transgression des limites et où des relations sexuelles pourraient survenir;
- à prévenir les interactions inappropriées entre le patient/client et le membre;
- à aider les membres à établir et à maintenir des limites professionnelles;
- à aider les membres à être plus sensibles à certains aspects des soins centrés sur le patient/client comme la culture, l'incapacité ou les facteurs liés à l'âge.

Le présent document vise également à faciliter l'interprétation de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*, du Code de déontologie ainsi que du Règlement d'application sur les fautes professionnelles de l'Ordre en donnant des définitions et des exemples qui expliquent clairement les attentes de l'OAAO en matière de conduite professionnelle dans l'exercice des professions d'audiologiste et d'orthophoniste.

*L'énoncé de principes sur les limites dans la relation professionnelle* est une composante du Programme de prévention des mauvais traitements d'ordre sexuel de l'Ordre. Veuillez consulter le document de ce programme pour une vue d'ensemble du programme.

### PRINCIPES DIRECTEURS

Les interactions entre le membre et le patient/client lors de la prise en charge de troubles de communication entraînent des relations interpersonnelles inévitables. Le membre doit, en tout temps, rester conscient de l'influence que la relation peut avoir sur les besoins thérapeutiques du patient/client. Il possède des connaissances et des compétences sur lesquelles le patient/client doit compter. Cette situation place l'audiologiste et

l'orthophoniste en position d'autorité par rapport au patient/client. Ce déséquilibre de pouvoir dans la relation rend le patient/client vulnérable à l'abus de pouvoir et au franchissement des limites. Le membre doit, en tout temps, garder à l'esprit la possibilité que la relation professionnelle puisse engendrer une certaine vulnérabilité ou dépendance de la part du patient/client. Il lui incombe de veiller à l'établissement et au maintien d'une relation thérapeutique appropriée. Il doit permettre au patient/client de participer activement à ses soins, ce qui aide à atténuer le déséquilibre de pouvoir. Le patient/client doit pouvoir faire confiance que les services dispensés seront exempts de toute forme d'abus.

Il incombe, en tout temps, à l'audiologiste et à l'orthophoniste de reconnaître les situations de pouvoir et de contrôle, de respecter les limites physiques et émotionnelles de la relation et d'exercer de façon à préserver la confiance du patient/client. Le membre possède les connaissances, les compétences et l'aptitude pour lui permettre de reconnaître les situations et les facteurs qui peuvent conduire à des abus, et il est donc responsable d'empêcher que de telles situations se produisent.

L'établissement des limites aide à la fois le membre et le patient/client en veillant à éviter toute mauvaise interprétation des mots et des gestes pour qu'il soit facile de distinguer entre un comportement approprié et un comportement inapproprié. Les transgressions des limites sont des signes pour avertir qu'on ne respecte pas l'équilibre du pouvoir dans la relation.

Il est important pour les membres d'examiner les situations dans leur pratique où ils peuvent être vulnérables aux allégations de mauvais traitement, d'abus ou de fautes professionnelles découlant de limites qui ne sont pas clairement établies. À titre d'exemple, différentes cultures peuvent avoir des valeurs et des attitudes différentes envers la relation thérapeutique. Ces différences dans le contexte d'une relation thérapeutique peuvent mener à une mauvaise interprétation d'un comportement ou d'un commentaire. C'est toujours au membre qu'incombe la responsabilité de préserver les limites professionnelles, peu importe le comportement du patient/client.

## COMPOSANTES DE LA RELATION THÉRAPEUTIQUE

La relation thérapeutique est différente d'une relation personnelle, sociale, occasionnelle ou d'une relation non professionnelle. Dans une relation thérapeutique, le patient/client et ses besoins passent avant tout. On s'attend du membre qu'il n'exploitera pas la relation professionnelle à son avantage personnel ou pour répondre à un besoin personnel. Le pouvoir, la confiance, le respect et la proximité physique sont des facteurs dont le professionnel doit tenir compte dans sa gestion des limites de la relation.

### POUVOIR

La relation thérapeutique suppose immédiatement un déséquilibre du pouvoir en raison de l'autorité du professionnel au sein du système de santé et de ses connaissances uniques et en raison de la dépendance du patient/client envers les soins fournis. L'audiologiste ou l'orthophoniste a également la capacité d'influencer d'autres fournisseurs de soins et les organismes de financement. Il a accès à des renseignements confidentiels et a la capacité d'influencer les décisions au sujet des soins du patient/client. Ne voulant pas compromettre

la relation, le patient/client pourrait hésiter à remettre en question les connaissances et l'expertise du membre. Certains patients/clients se sentent vulnérables au sein d'une relation qui crée une dépendance envers un professionnel et qui nécessite qu'ils aient confiance que le membre agira dans son meilleur intérêt. L'audiologiste et l'orthophoniste ont le devoir de reconnaître cette vulnérabilité et ce déséquilibre de pouvoir inhérent à la relation thérapeutique et de créer un environnement dans lequel le patient/client se sent à l'aise et libre de poser des questions.

## CONFIANCE

La relation thérapeutique se caractérise par la vulnérabilité inhérente du patient/client. Celui-ci tient pour acquis que le clinicien a les connaissances, habiletés et compétences requises pour offrir des soins de qualité. Le clinicien a la responsabilité de ne pas exploiter ni causer de tort au patient/client et d'agir dans son meilleur intérêt. Il est très difficile de rétablir la confiance après un abus de confiance.

## RESPECT

L'audiologiste et l'orthophoniste ont la responsabilité de comprendre et de respecter la personne indépendamment de différences comme le sexe, l'orientation sexuelle, la culture, les croyances religieuses ou politiques, l'état physique, le statut socio-économique, la scolarité, l'origine ethnique, les valeurs et les croyances morales. Ils doivent agir d'une manière qui respecte la participation du patient/client à ses soins.

## PROXIMITÉ

La relation thérapeutique place les personnes dans un environnement nécessitant une proximité physique, émotive et psychologique qui n'est pas courante dans les relations de la vie quotidienne. La nature et le degré de proximité inhérents aux interventions des membres diffèrent de la proximité dans une relation amoureuse, sexuelle ou sociale. La proximité peut inclure la proximité physique durant un examen, la divulgation de renseignements personnels délicats et l'expression d'émotions profondes. Ces gestes sont acceptables lorsqu'ils sont posés de façon appropriée, mais ils comportent un degré de proximité plus grand capable d'accroître davantage les sentiments de vulnérabilité du patient/client. Le membre doit exercer sa profession en faisant preuve de sensibilité, en respectant l'autonomie du patient/client et en s'assurant que ce dernier est informé et participe aux décisions sur ses soins.

## OBLIGATIONS LÉGALES

Les membres de l'Ordre doivent respecter les lois et les règlements qui régissent l'exercice de l'audiologie et de l'orthophonie en Ontario. Dans toutes leurs relations avec les patients/clients, les familles, les collègues et d'autres personnes, ils doivent éviter la discrimination fondée sur la citoyenneté, la race, le lieu d'origine, l'origine ethnique, la couleur, l'ascendance, une incapacité, l'âge, les croyances, le sexe, la grossesse, le statut familial, l'état matrimonial, l'orientation, l'identité et l'expression sexuelles, le statut d'assisté social ou le fait d'avoir un casier judiciaire.

Les orthophonistes et les audiologistes sont tenus de fournir aux patients/clients une explication appropriée de tous les soins prodigués et ils doivent s'assurer qu'ils comprennent et qu'ils ont donné leur consentement. Il est essentiel d'utiliser des techniques de communication qui tiennent compte du niveau de communication, de la compétence linguistique et de l'orientation culturelle du patient/client<sup>1</sup>. Dans tous les cas, il faut obtenir le consentement éclairé du patient/client ou de son mandataire, s'il y a lieu. Les membres doivent respecter le droit du patient/client de participer à toutes les décisions portant sur son traitement. Le patient/client doit être informé qu'il a le droit de retirer son consentement en tout temps. Les membres doivent obtenir la permission du patient/client pour que le personnel, un stagiaire ou toute autre personne puisse observer un quelconque aspect des soins. Le membre doit documenter le consentement et le retrait du consentement dans le dossier du patient/client et, dans la mesure du possible, indiquer les raisons données.

Enfin, les membres doivent s'abstenir d'avoir des relations sexuelles avec un patient/client. En vertu de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*, toute forme de relation sexuelle (y compris les remarques ou comportements de nature sexuelle) entre un membre d'un ordre de réglementation d'une profession de la santé et un patient/client constitue un mauvais traitement d'ordre sexuel.

## OBLIGATIONS PROFESSIONNELLES

Les membres doivent accepter la responsabilité de l'exercice de leur profession et faire preuve de jugement solide. Il incombe aux membres de veiller à ce que leur compétence et leurs habiletés ainsi que celles des stagiaires et du personnel de soutien qui travaillent sous leur supervision soient suffisantes pour dispenser des services de qualité.

Les audiologistes et les orthophonistes doivent être conscients des situations et des facteurs qui peuvent conduire à des abus ou à des allégations d'inconduite. Le membre doit s'assurer que toutes les procédures y compris l'évaluation, la planification et la mise en œuvre du traitement reflètent l'intérêt et le souci pour le bien-être, le confort et la dignité du patient/client. Lorsque c'est approprié, le patient/client doit se voir offrir le choix de la façon dont il sera touché ou traité, et par qui. Il est recommandé de toujours demander au patient/client la permission avant de le toucher et de lui expliquer l'objectif de la procédure. Le membre doit respecter et être sensible au fait que les patients/clients de tous les âges représentent un éventail de cultures, de religions, d'incapacités et de situations socio-économiques. Voir l'Énoncé de principes sur la prestation de services aux populations culturellement et linguistiquement diverses. Le membre doit s'abstenir de tout commentaire, remarque ou geste qui peut être interprété comme sexuel ou dégradant. Cela comprend les blagues ou les histoires de nature offensante pour le patient/client et les commentaires sur son corps, ses vêtements, sa race, sa culture, son orientation sexuelle, etc. Le membre doit refuser de s'engager dans toute discussion sur ces points entamée par le patient/client.

---

<sup>1</sup> Voir l'Énoncé de principes sur la prestation de services aux populations culturellement et linguistiquement diverses

Il est important de tenir des dossiers complets tant pour la protection du membre que pour celle du patient/client. Ainsi, la consignation du consentement (ou de son retrait), la description des procédures effectuées, les réactions du patient/client, les résultats, etc. seront utiles si des allégations ou des soupçons d'abus sont soulevés subséquemment. Le Règlement d'application de l'Ordre sur la tenue des dossiers contient des dispositions précises sur la création et la conservation des dossiers. Ces dossiers doivent être protégés et doivent demeurer confidentiels.

## LIMITES DANS DIVERS TYPES DE RELATIONS

La relation entre un membre et un patient/client et ses proches (définis aux fins du présent document comme toute personne importante sur le plan émotionnel pour le patient/client) peut prendre diverses formes. Voir les exemples donnés dans la définition du mot « proche » dans le glossaire à la fin de ce document.

### a) Relations sexuelles ou amoureuses

Un audiologiste ou un orthophoniste ne doit en aucun cas entreprendre une relation sexuelle avec un patient/client ou avec un proche de celui-ci. Une relation sexuelle avec un ancien patient/client ou avec un proche de celui-ci n'est jamais appropriée si le membre utilise ou exploite la confiance, les connaissances, les émotions ou l'influence qui découlent de la relation thérapeutique. La volonté du patient/client ou d'un proche de celui-ci de participer à une telle relation ne décharge pas le membre de ses obligations légales et éthiques.

Les lignes directrices qui suivent visent à aider les membres à gérer de façon appropriée les situations où ils sont confrontés à une relation amoureuse ou sexuelle.<sup>2</sup>

#### 1) *Un patient/client en traitement tente d'engager une relation amoureuse ou sexuelle*

- Le patient/client devrait être informé des obligations légales et éthiques du membre. Le membre doit communiquer clairement quelles sont les limites professionnelles appropriées de la relation thérapeutique.
- Le patient/client doit être dirigé vers un autre audiologiste ou orthophoniste si le membre ou le patient/client n'arrive pas à réfréner un sentiment d'attrance, ou si les tentatives visant à résoudre la situation ont échoué.
- Il est approprié pour le membre de demander conseil à un superviseur, à d'autres membres qualifiés de la profession ou à l'Ordre.
- Les problèmes et les mesures prises pour les résoudre devraient être consignés au dossier.

#### 2) *Une relation amoureuse ou sexuelle se développe avec un patient/client après le congé du patient/client*

---

<sup>2</sup> Ces lignes directrices traitent spécifiquement de relations amoureuses et sexuelles, mais elles sont également pertinentes, en général, à d'autres types de relations personnelles entre les membres et les patients/clients. Ainsi, il est parfois nécessaire d'attendre la fin de la relation thérapeutique avant de conclure toute affaire financière avec un patient/client.

Lorsque vient le moment de décider s'il est acceptable de s'engager dans une relation amoureuse ou sexuelle avec un patient/client après que la relation thérapeutique a pris fin, on s'attend que les membres fassent preuve de jugement et qu'ils suivent les lignes directrices suivantes :

- Un intervalle d'une durée suffisante doit s'être écoulé entre la fin documentée de la relation thérapeutique et le moment où un membre entame une relation amoureuse avec un ancien patient/client ou avec un proche de celui-ci. Afin de déterminer si l'intervalle est d'une durée suffisante, le membre doit prendre en considération les facteurs suivants :
- la vulnérabilité du patient/client ou le degré de dépendance émotionnelle par rapport à l'audiologiste ou à l'orthophoniste découlant de la relation thérapeutique;
- la durée et la fréquence du traitement;
- la nature de l'intervention;
- la nature et la quantité des renseignements personnels divulgués par le patient/client;
- la capacité du patient/client d'agir librement.
- Si le patient/client a encore besoin de services professionnels ou en aura besoin dans l'avenir, le membre doit s'assurer que tous les soins ou que le cas sont transférés à un autre audiologiste ou orthophoniste avant d'entreprendre toute relation amoureuse ou sexuelle. Le membre doit s'assurer que le patient/client comprend et reconnaît que la relation thérapeutique est terminée et l'indiquer au dossier du patient/client lors du congé.
- Il peut y avoir des situations où il n'est jamais approprié de s'engager dans une relation amoureuse ou sexuelle avec un ancien patient/client, peu importe le temps écoulé depuis la fin de la relation thérapeutique et même si la décision d'éviter cette relation est pénible ou décevante pour le membre ou le patient/client.

#### b) Autres relations personnelles

La question des limites dans les relations est plus vaste que la question des mauvais traitements d'ordre sexuel et touche aussi des sujets comme les relations familiales, les questions financières, le conflit d'intérêts et la divulgation de renseignements confidentiels. Une question de limites peut être en cause lorsqu'un membre traite un ami proche, un membre de sa famille, un voisin ou un collègue avec lequel il a une relation personnelle. La transgression des limites peut se produire que le membre en ait eu l'intention ou non. Peu importe l'intention, la transgression peut avoir des conséquences négatives graves sur le patient/client et le membre.

Une relation occasionnelle ou sociale en dehors de la relation thérapeutique peut être acceptable lorsque cette relation a un effet neutre ou positif sur la relation thérapeutique. Une relation occasionnelle ou sociale en dehors de la relation thérapeutique est inacceptable si elle a ou risque d'avoir des effets négatifs sur la relation thérapeutique.

#### c) Signes d'avertissement que les limites professionnelles pourraient être outrepassées

- Fixer volontairement la date et l'heure des séances avec le patient/client à un moment où les autres personnes sont susceptibles d'être absentes, par exemple tôt le matin ou en fin de journée, en particulier lorsque cela ne se fait pas à la demande du patient/client, ou est sans rapport avec les besoins thérapeutiques.
- Prolonger délibérément et régulièrement les séances thérapeutiques au-delà du temps prévu.
- Bavarder avec le patient/client à l'extérieur de l'environnement thérapeutique sans rapport avec le traitement du patient/client.
- Pousser trop loin les révélations sur soi-même au patient/client.
- Échanger des cadeaux personnels ou chers avec le patient/client.
- Rencontrer ou tenter de rencontrer délibérément le patient/client socialement.
- Ressentir une attirance envers le patient/client, qu'elle soit à sens unique ou mutuelle.
- Prêter de l'argent au patient/client ou vice-versa.
- Consentir un crédit au patient/client au-delà de la pratique habituelle du patient.
- Offrir un traitement préférentiel au patient/client au détriment d'autres patients/clients (p. ex. annuler des rendez-vous pour faire passer le patient/client).
- Demander au membre de faire quelque chose qui est illégale ou non éthique (p. ex. fournir un faux reçu pour des services).
- Offrir d'aider un patient/client pour une question à l'extérieur de la relation thérapeutique ou offrir des services thérapeutiques allant au-delà des connaissances et des compétences du membre.

Si l'un ou l'autre de ces signes d'avertissement se manifeste, le membre devrait examiner la nature de sa relation professionnelle avec le patient/client. Il faut être conscient des comportements ou des situations qui risquent d'entraîner une transgression des limites professionnelles ou qui pourraient être perçus comme telle.

## CONSÉQUENCES DE LA TRANSGRESSION DES LIMITES

*La transgression des limites survient lorsque le comportement du membre s'éloigne des limites prescrites de la relation thérapeutique.* Certains comportements (p. ex. faire des cadeaux, faire des révélations sur soi-même, accepter des cadeaux, traiter des amis ou des proches) ne font normalement pas partie de l'intervention et sont en général inappropriés. Ceci dit, il existe des zones grises, c'est-à-dire des situations où un comportement normalement inapproprié est acceptable s'il répond aux besoins et aux objectifs établis du patient/client.

*La transgression des limites est un comportement inapproprié de la part du membre qui va à l'encontre de la nature de la relation thérapeutique.* Ces comportements ne contribuent pas aux objectifs de traitement établis.

Voici des exemples de conséquences négatives potentielles de la transgression des limites :

- Le patient/client ou le membre pourrait prendre des décisions au sujet du traitement qui ne sont pas dans le meilleur intérêt du patient/client.
- Le membre pourrait perdre toute objectivité à l'endroit du patient/client.
- Le patient/client pourrait ne pas respecter les conseils et recommandations du membre de la même façon qu'il le ferait avec un professionnel de la santé qu'il ne connaît pas aussi bien.

## GESTION DE LA TRANSGRESSION DES LIMITES

Dans certaines situations, l'audiologiste ou l'orthophoniste dépasse intentionnellement les limites professionnelles pour améliorer la relation thérapeutique. Avant d'entreprendre une activité ou de poser un geste différent du type habituel, le membre devrait se poser les questions suivantes :

- Est-ce que je fais quelque chose dont mon patient/client a besoin afin d'atteindre les objectifs de traitement que nous avons convenus?
- Mes gestes ont-ils le potentiel de créer de la confusion chez le patient/client et pourraient-ils être perçus comme inappropriés dans une relation thérapeutique?
- Mes gestes pourraient-ils amener le patient/client à s'attendre à plus de services que ceux qui sont normalement fournis ou à des services hors de mon mandat de traitement?
- D'autres ressources peuvent-elles être utilisées pour répondre à ce besoin?
- Est-ce que je me sentirais à l'aise de parler de cette activité avec un collègue?
- Mes comportements sont-ils semblables à ceux d'autres praticiens dans les mêmes circonstances?
- À qui profite le plus ces tâches?
- L'organisme de financement est-il conscient qu'un audiologiste ou orthophoniste effectue ces activités? Les paierait-il dans le cadre du plan de soins?

## GLOSSAIRE

### L'ORDRE

L'Ordre fait référence à l'Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario (l'OAAO)

### PATIENT/CLIENT

Patient/client fait référence à une personne du public qui a recours aux services d'un audiologiste ou d'un orthophoniste.

### PROCHE

Le mot « proche » fait référence à une personne importante sur le plan émotionnel pour le patient/client. Cela comprend, notamment le conjoint du patient/client, son père ou sa mère, un frère ou une sœur et, dans le cas d'une personne mineure ou d'une personne



incapable, le père ou la mère, le tuteur, une autre personne ou le mandataire spécial responsable des soins de la personne mineure ou de la personne incapable.

## MEMBRE

Membre aux fins du présent document désigne un audiologiste ou un orthophoniste membre de l'OAAO.

## RESSOURCES

ORDRE DES AUDIOLOGISTES ET DES ORTHOPHONISTES DE L'ONTARIO. *Règlement de l'Ontario 749/93 : Faute professionnelle*, 1996.

ORDRE DES AUDIOLOGISTES ET DES ORTHOPHONISTES DE L'ONTARIO. *Règlement administratif no 8, 2011-8, Code de déontologie*, 2011.

ORDRE DES AUDIOLOGISTES ET DES ORTHOPHONISTES DE L'ONTARIO. *Règlement sur les conflits d'intérêts (ébauche)*, 1996.

ORDRE DES DIÉTÉTISTES DE L'ONTARIO. *Guidelines for the Conduct of Professional Members on the Prevention of Sexual Abuse*.

PETERS, Martin. « Preventing sexual abuse in health care: Criminal law aspects and issues », *Preventing Sexual Abuse in Health Care: Preparing for the Impact of Bill 100*, Toronto, The Canadian Institute, 1993.

RANKIN, Elizabeth. « The dynamics of sexual abuse in member relationships...and the theory of dynamic relations as origin of disease is both cause and effect », *Preventing Sexual Abuse in Health Care: Preparing for the Impact of Bill 100*, Toronto, The Canadian Institute, 1993.

ROSS, Margaret. « Risk management for health care members », *Preventing Sexual Abuse in Health Care: Preparing for the Impact of Bill 100*, Toronto, The Canadian Institute, 1993.

COLLEGE OF PHYSICAL THERAPISTS OF ALBERTA. *Therapeutic Relationships: Establishing and Maintaining Professional Boundaries: A resource guide for physical therapists*.

## POUR EN SAVOIR PLUS

Veillez communiquer avec l'Ordre par courrier, par téléphone ou par courriel pour toute question sur la présente publication ou toute autre publication de l'Ordre.

Vous pouvez joindre la directrice d'éthique professionnelle de l'Ordre par courriel à [complaints@caslpo.com](mailto:complaints@caslpo.com) ou par téléphone au 416-975-5347, poste 221, ou au numéro sans frais 1 800 993-9459, poste 221.

Vous pouvez joindre le registrateur de l'Ordre par courriel à [caslpo@caslpo.com](mailto:caslpo@caslpo.com) ou par téléphone au 416-975-5347, poste 215, ou au numéro sans frais 1 800 993-9459, poste 215.