

# DÉONTOLOGIE

## ORDRES PROFESSIONNELS ET DÉONTOLOGIE

Il est malheureusement beaucoup trop fréquent que, malgré une charge de travail déjà importante, l'employeur demande la prise en charge de dossiers supplémentaires, et ce, même si la personne salariée n'a pas le temps nécessaire pour assurer une prise en charge adéquate. Il devient difficile, dans ces conditions, de concilier les attentes de l'organisation et les obligations déontologiques, particulièrement pour le personnel membre d'un ordre professionnel.

Environ la moitié des membres de l'APTS (soit 32 000 personnes) sont membres d'un ordre professionnel. Dans le RSSS comme ailleurs, être membre d'un ordre professionnel est une responsabilité importante et nécessite de respecter les rôles et les responsabilités énoncées dans le code de déontologie. Ce dernier définit les normes éthiques et professionnelles auxquelles vous devez vous conformer dans votre pratique quotidienne et établit les attentes en termes de comportement et de jugement professionnel<sup>11</sup>. Les personnes qui ne sont pas membres d'un ordre sont également touchées par ces enjeux déontologiques et œuvrent souvent sous un ensemble de guides de pratique ou de cadres de référence. Que vous soyez membre d'un ordre ou non, l'objectif reste toujours d'offrir des services de qualité. Les premiers remparts de ces services de qualité sont le professionnalisme et l'engagement du personnel de la catégorie 4 envers les usager-ère-s.

## DROIT DE GESTION ET RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE

Il est nécessaire de bien connaître votre code de déontologie, car ne pas vous y conformer peut potentiellement entraîner des sanctions importantes. La personne salariée doit s'assurer que sa pratique professionnelle soit conforme à ses obligations déontologiques à tous les niveaux, de la prise en charge à la gestion du dossier de l'utilisateur. Toutefois, elle n'est pas la seule responsable : cette responsabilité est en effet partagée entre la personne salariée et les gestionnaires, qui doivent mettre en place un contexte d'organisation du travail qui permet de respecter ces obligations.

Le fameux droit de gestion dont il est si souvent question dans les conflits de travail n'est donc pas absolu. Des arbitres de griefs ont en effet établi une limite à ce droit en ce qui concerne les responsabilités professionnelles : votre gestionnaire ne peut en aucun cas les ignorer en vous demandant d'agir à l'encontre de votre code de déontologie. Vous avez le droit de vous opposer à des directives ou des méthodes de travail qui entrent en conflit avec vos obligations professionnelles prescrites par votre ordre, mais vous devez d'abord consulter votre équipe syndicale locale afin de ne pas subir de conséquences évitables.

Inversement, il n'est pas possible pour une personne salariée d'invoquer la surcharge de travail ou les directives de l'employeur pour contourner ses devoirs déontologiques. En toutes circonstances, les personnes salariées sont tenues d'exercer leur jugement clinique et leur autonomie professionnelle.

<sup>11</sup> Vous trouverez, dans l'annexe 1, un tableau qui rassemble l'ensemble des ordres professionnels et des articles pertinents à utiliser au niveau de la charge de travail, du jugement et de l'autonomie professionnelle.



## QUEL LIEN AVEC LA CHARGE DE TRAVAIL?

Cette tension bien réelle entre les demandes de l'employeur et les devoirs déontologiques représente une charge supplémentaire à gérer pour les personnes salariées membres d'un ordre, qui peuvent aisément se retrouver prises entre l'arbre et l'écorce. Par exemple, un arbitre de grief a jugé, en 2012, qu'une réorganisation du travail imposée au CSSS d'Ahuntsic et de Montréal-Nord « comportait objectivement le risque qu'une ou qu'un professionnel-le soit placé-e dans le dilemme consistant à choisir entre se conformer aux directives de l'employeur ou se conformer à ses obligations de qualité de services ». Cette responsabilité a un impact important sur la charge vécue, en plus d'augmenter le stress au travail.

C'est entre autres pour ces raisons que votre convention collective contient des dispositions importantes qui peuvent vous protéger dans des situations où votre responsabilité professionnelle est mise en cause. Ces clauses se retrouvent sous les matières 18 (Ordres professionnels) et 19 (Pratique et responsabilité professionnelle) dans la plupart des dispositions locales. Vous pouvez recourir à ces clauses dans certaines circonstances : pour savoir si votre situation s'y prête vous pouvez consulter votre personne conseillère syndicale en tout temps, elle sera en mesure de vous soutenir.

## QUE FAIRE

Dans certains cas, vous pourriez réaliser rapidement qu'il vous est impossible de respecter vos obligations professionnelles. Il est alors possible d'exposer le problème à votre gestionnaire et d'en discuter avant d'entamer des démarches plus sérieuses. Statuez de façon claire la limite déontologique à laquelle vous êtes confronté-e et ayez l'échange initial vers la recherche commune de solutions plutôt que vers le refus de tâches. Par exemple, vous pourriez poser à votre gestionnaire la question suivante :

« Il m'est impossible de prendre en charge cet·te usager·ère car, d'un point de vue professionnel, je ne peux pas assurer adéquatement sa sécurité. Je ne peux aller à l'encontre des obligations de mon ordre professionnel. Pouvez-vous m'aider à trouver une solution? »

ou affirmer que :

« Il m'est impossible de répondre adéquatement au nombre d'usager·ère-s qui me sont attrité·e-s. Mon travail s'en trouve entravé. Je suis ouvert-e à trouver des solutions pour y arriver. »

Si vous n'êtes pas membre d'un ordre professionnel, n'hésitez pas à vous appuyer sur toute documentation susceptible de vous aider dans votre charge de travail : cadres de référence, guides des standards de pratique ou codes d'éthique d'établissement. Ce sont de bons outils pour vous soutenir dans une éventuelle démarche d'évaluation de charge de travail en lien avec des obligations de nature déontologique.

Terminons en rappelant que la solidarité au sein de votre équipe est essentielle dans toutes vos démarches. Agir collectivement renforce votre position et réduit les risques de représailles de la part de votre gestionnaire. L'affirmation individuelle est importante et ne doit pas être sous-estimée, mais elle peut vous rendre plus vulnérable : votre gestionnaire peut plus facilement vous faire porter toute la responsabilité en invoquant par exemple votre manque d'organisation, votre productivité moindre que celle de vos collègues, votre perfectionnisme ou votre désir d'en faire plus que ce qui est demandé ou souhaité. En unissant vos efforts, vous êtes plus fort·e-s pour défendre vos droits et maintenir des conditions de travail respectueuses de votre code de déontologie.

