

---

# La protection des personnes vulnérables : quel rôle pour les travailleurs sociaux?

par

**Me Jean-Pierre Ménard**, Ad.

Avec l'évolution démographique, sanitaire et sociale de notre société, le nombre de personnes vulnérables s'accroît régulièrement, générant ainsi une évolution et un accroissement du rôle des travailleurs sociaux.

Nous nous concentrerons sur l'aspect juridique de cette évolution et de son impact sur le travail quotidien du travailleur social. Sous cet aspect particulier, il est pertinent de se demander si les travailleurs sociaux occupent tout l'espace approprié pour répondre aux besoins de la population.

Hormis les cas peu fréquents où le travailleur social est choisi par l'utilisateur d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux (il peut s'agir d'un centre hospitalier, d'un centre local de services communautaires, d'un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse, etc.), la grande majorité des situations qui impliquent ces professionnels découle d'une demande de l'établissement qui les emploie. Dès lors, un défi de loyauté peut se poser : qui est le client du travailleur social? La réponse à cette question sera déterminante pour comprendre le sens de l'activité du travailleur social auprès des personnes vulnérables.

La Loi sur les services de santé et les services sociaux répond en partie à la question :

*3. Pour l'application de la présente loi, les lignes directrices suivantes guident la gestion et la prestation des services de santé et des services sociaux :*

*1° la raison d'être des services est la personne qui les requiert;*

*2° le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;*

*3° l'utilisateur doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité;*

*4° l'utilisateur doit, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant;*

*5° l'utilisateur doit, par une information adéquate, être incité à utiliser les services de façon judicieuse.*

Dans l'ensemble de ses interventions, le travailleur social doit être guidé par ces principes. Cela implique, sur le plan juridique, que le travailleur social soit lui-même bien informé et formé sur les droits des usagers, particulièrement ceux qui sont les plus vulnérables. L'article 48 de la *Charte des droits et libertés de la personne*, particulièrement le deuxième alinéa, impose une obligation accrue aux travailleurs sociaux agissant pour un établissement, lorsqu'ils interviennent auprès d'une personne âgée ou handicapée :

*48. Toute personne âgée ou toute personne handicapée a droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation.*

*Telle personne a aussi droit à la protection et à la sécurité que doivent lui apporter sa famille ou les personnes qui en tiennent lieu.*

Face à une clientèle vulnérable, le travailleur social a un rôle tout particulier à l'égard des droits de l'usager. La mise en œuvre des droits de cette personne repose directement sur la manière avec laquelle le travailleur social comprend et applique les droits que la loi reconnaît aux usagers.

En pratique, dans les situations délicates où les droits des personnes vulnérables sont remis en cause, l'intervention du travailleur social est sujette à questionnement dans un certain nombre de cas.

Un exemple courant nous est amené par nos propres clients : le libre choix de l'établissement par l'usager. La loi reconnaît encore à l'usager le droit de choisir l'établissement dans lequel il veut recevoir des services. Ce droit prend encore une plus grande importance quand cet établissement est appelé à devenir le milieu de vie de la personne, et même son milieu de fin de vie.

En raison de l'imprévoyance et de l'absence de vision des autorités du ministère de la Santé et des Services sociaux, la demande d'hébergement n'est pas, aujourd'hui, satisfaite correctement par l'offre d'hébergement. En conséquence, le réseau de la santé impose aux travailleurs sociaux des pratiques quotidiennes qui heurtent le droit de l'usager au libre choix de son établissement. L'usager, peu importe où il réside, a le droit absolu de choisir n'importe quel établissement au Québec pour y recevoir des services, dès lors qu'il répond aux exigences médicales et sociales prévues par la loi pour en recevoir des services. Ce droit est, très fréquemment, neutralisé et vidé de son contenu par les intervenants sociaux, qui limitent à leur seule région (quand ce n'est pas la sous-région) l'exercice du libre choix, plutôt que de le faciliter. De plus, on impose à la personne l'obligation d'aller en centre transitoire (en niant tout libre choix vers des centres transitoires), sans lui dire que sa demande d'hébergement initiale n'est plus du tout prioritaire et qu'il y a de fortes chances que le centre transitoire soit de fait son centre de destination finale.

Même lorsqu'il n'est pas question du choix du lieu d'hébergement, mais plus simplement du choix d'un hôpital pour un épisode de soins, le travailleur social, par le recours à la notion d'établissement d'appartenance, compromet le libre choix d'une personne qui veut être traitée ailleurs que dans son établissement d'appartenance. Cette dernière notion n'existe pas dans la loi. Un usager n'appartient à aucun établissement. Ces derniers n'ont (sauf le CLSC pour les soins à domicile) aucune responsabilité territoriale qui permet d'exclure un usager selon son lieu de résidence ou sur un épisode antérieur de soins.

Les personnes les moins vulnérables ont souvent revendiqué avec succès leur droit au libre choix. Quant aux personnes vulnérables, le respect de leurs droits dépend essentiellement du bon vouloir du travailleur social et de sa compréhension. Ce dernier perçoit souvent son intervention dans un contexte où il n'a pas le choix de faire appliquer des programmes (ex : PHPE<sup>1</sup>) qui ne respectent pas ou ne prennent pas en compte les droits des usagers au degré approprié.

Le travailleur social se retrouve souvent coincé entre les pressions institutionnelles et ses obligations déontologiques. Il n'est pas inutile de rappeler les normes énoncées dans le *Code de déontologie des travailleurs sociaux* :

*Art. 3.01.03.*

*Le travailleur social s'abstient d'exercer dans des conditions susceptibles de compromettre la qualité de ses services. Lorsque des pressions d'ordre pécuniaire, institutionnel ou politique nuisent à l'exercice de sa profession, il doit indiquer clairement à son client, les conséquences qui peuvent en découler.*

---

<sup>1</sup> *Programme d'hébergement pour évaluation : cadre de référence et directives opérationnelles*. Agence de santé et de services sociaux de Montréal, 2009.

Peut-être serait-il temps qu'une réflexion s'amorce, tant au sein de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec et d'autres ordres professionnels (infirmières, ergothérapeutes, etc.) qu'au sein des instances gouvernementales concernées pour enfin réaffirmer la primauté des droits des usagers vulnérables?

L'avenir prévisible pose des défis importants aux travailleurs sociaux. Dans un contexte de compressions budgétaires incontournables, qui vont vraisemblablement réduire l'offre de services en raison d'une demande croissante et incompressible, le tout accompagné des inévitables restructurations administratives dans un contexte de modification des champs d'activités professionnelles, le rôle du travailleur social sera de plus en plus névralgique pour la personne vulnérable dont la vie quotidienne peut être affectée et influencée par ses interventions. La prise en compte de ses droits posera donc un défi de taille pour le travailleur social. Le non-respect des droits des usagers serait un échec aux conséquences considérables. En ce domaine, l'échec n'est pas une option.