Prestation de services conforme à l'éthique

Examens de permis en travail social de l'Association of Social Work Boards (ASWB)

11 énoncés de connaissances · plan de contenu 2026 de l'ASWB

Cette compétence traduit l'éthique en conduite quotidienne : limites professionnelles, autodétermination, déclaration obligatoire et devoir de protection, dossiers, politiques qui encadrent les services, questions de fin de vie, supervision et gestion, facturation, pratique électronique, fin de l'intervention et, aux examens Généraliste avancé et Clinique, éthique de la recherche. Les questions sont presque toujours des mises en situation : repérez le devoir en jeu, puis choisissez l'action qui protège le client et le public tout en gardant le client aussi informé et engagé que possible.

Vous devriez pouvoir : Vous devriez pouvoir fixer et expliquer des limites, déterminer quand l'autodétermination cède devant la sécurité, faire et consigner un signalement obligatoire, gérer dossiers, facturation et téléintervention de façon éthique, et mettre fin aux services sans abandonner le client.

Chaque énoncé de connaissances et son point clé

Limites professionnelles dans la relation entre le travailleur social et le client ou le système clients (différences de pouvoir, influence, privilèges, conflits d'intérêt, dévoilement de soi, relations duelles)

C'est l'intervenant, jamais le client, qui doit fixer des limites claires, appropriées et adaptées à la culture, parce qu'il détient davantage de pouvoir et d'influence.

Protection et renforcement de l'autodétermination du client ou du système clients (médicaments, traitements médicaux, conseils, placement, droit de refuser les services)

Le client a droit à l'autodétermination, qui n'est limitée que si ses actions, actuelles ou possibles, présentent un risque grave, prévisible et imminent pour lui-même ou pour autrui (NASW 1.02).

Questions juridiques et éthiques liées à la déclaration obligatoire (mauvais traitements, menace de préjudices, professionnels incompétents, obligation de mise en garde)

Le signalement d'un enfant maltraité ou négligé exige un soupçon raisonnable ou des motifs raisonnables de croire, et non une preuve. Vous signalez promptement et directement vous-même à la protection de la jeunesse ou à la police ; en aviser un superviseur ne vous libère pas de votre obligation dans la plupart des territoires.

Questions juridiques et éthiques liées à la documentation (tenue des dossiers du client)

Les dossiers doivent être exacts, à jour et refléter les services rendus ; n'y inscrivez que l'information pertinente aux services, ce qui protège la vie privée du client (NASW 3.04).

Impact des politiques gouvernementales sur la prestation de services (législation et politique locales, provinciales et fédérales)

Les politiques déterminent qui est admissible, ce qui est financé, quels services sont obligatoires et de combien de temps disposent les intervenants ; vous appliquez les politiques et vous militez pour les changer (NASW 6.04).

Questions juridiques et éthiques liées à la mort et à la fin de vie

La planification préalable des soins comprend les directives médicales anticipées (ou testament de vie), la désignation d'un mandataire ou d'un représentant pour les soins et les ordonnances médicales comme le POLST ou le MOLST ; les noms et formulaires varient selon l'État et la province.

Questions éthiques en matière de supervision et gestion

Le superviseur doit avoir les connaissances et les habiletés nécessaires, fixer des limites claires et adaptées à la culture, éviter les relations duelles avec les supervisés et évaluer le rendement équitablement (NASW 3.01, 3.03).

Pratiques de facturation responsables (gestion des soins de santé, remboursement par l'assurance, facturation de soins dispensés par un professionnel de la santé non médecin)

La facturation doit refléter exactement la nature et l'étendue des services et la personne qui les a rendus (NASW 3.05). Facturer des services non rendus, surclasser un service ou facturer sous le numéro d'un autre professionnel est une fraude.

Questions éthiques liées aux pratiques électroniques

Les normes sur la technologie en travail social de la NASW, de l'ASWB, du CSWE et de la CSWA (2017) et les révisions du code de 2017 encadrent la pratique électronique : consentement, compétence, confidentialité et limites s'appliquent en ligne comme en personne.

Questions juridiques et éthiques liées à la fin de l'intervention

Mettez fin à l'intervention lorsque les services ne sont plus requis ou ne servent plus les besoins ou les intérêts du client (NASW 1.17) ; continuer pour son revenu ou son confort est contraire à l'éthique.

Éthique de la recherche (commissions d'examen institutionnelles, utilisation de sujets humains, consentement éclairé)

Le rapport Belmont (1979) établit trois principes : le respect des personnes (consentement éclairé, protection des personnes dont l'autonomie est réduite), la bienfaisance (maximiser les bienfaits, réduire les préjudices) et la justice (sélection équitable et juste répartition des fardeaux).

Pièges courants

- Enquêter ou attendre une preuve avant de signaler des mauvais traitements soupçonnés, ou croire qu'en aviser un superviseur remplit votre obligation de signaler.
- Supposer que l'obligation de mise en garde est la même partout ; l'examen valorise le principe (menace sérieuse, victime identifiable, divulgation minimale) et le respect de la loi locale.
- Passer outre au choix d'un client apte parce qu'il semble imprudent ; le risque ne met fin à l'autodétermination que s'il est grave, prévisible et imminent.
- Mettre fin aux services le jour où la couverture d'assurance prend fin au lieu de planifier la transition.
- Modifier un dossier pour corriger une erreur au lieu d'ajouter une note datée.

Termes clés

Relation duelle: Tout second rôle avec un client (social, d'affaires, professionnel) en plus de la relation d'aide.

Franchissement de limite: Écart à la pratique habituelle qui peut être sans danger, voire utile, s'il sert le client.

Transgression de limite: Écart qui exploite le client ou lui cause un préjudice.

Devoir de protection: Obligation, définie différemment selon le territoire, d'agir quand un client menace sérieusement une personne identifiable.

Motifs raisonnables de croire: Seuil du signalement obligatoire : des motifs sur lesquels une professionnelle raisonnable agirait, sans exiger de preuve.

Directives médicales anticipées: Document qui exprime les volontés de soins d'une personne ou désigne qui décidera si elle devient inapte.

Responsabilité du fait d'autrui: Responsabilité légale du superviseur ou de l'employeur pour les actes des supervisés ou des employés.

Abandon: Fin brusque des services, sans préavis, planification ni orientation, alors que le client a encore besoin d'aide.

ExamDragon, examdragon.com/aswb. Préparation indépendante, sans lien avec l'ASWB ni approuvée par elle; rédigée dans nos mots d'après les plans de contenu 2026 de l'ASWB.