Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec

L'Humain avant tout

GUIDE

pour la pratique autonome des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux

AVIS AU LECTEUR

Les **Normes d'encadrement de la pratique autonome des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux** ont été abolies par le Conseil d'administration de l'OTSTCFQ le 20 février 2020. Le lecteur est invité à consulter l'avis Abolition des normes d'encadrement de la pratique autonome des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux.

Le **Règlement sur l'exercice en société des membres de l'OTSTCFQ** est entré en vigueur le 1er novembre 2020. Pour en savoir plus, veuillez consulter la page du site Internet de l'Ordre consacrée à l'exercice en société

La section « **Taxes – TPS – TVQ** » (p.44) a été mise à jour le 30 septembre 2024.

Remerciements

Première édition, 2000

Madame Madeleine **RIVARD-LEDUC**, T.S.

Membres du premier groupe de travail

Julie J. **BROUSSEAU**, T.C.F.
Josée **MASSON,** T.S.
Josée **MORISSETTE**, T.S.
Yolanda **SABETTA**, T.S., T.C.F.
Diane **SOLY**, T.S.

Membres du second groupe de travail

Julie J. **BROUSSEAU**, T.C.F.
Denise **RONDEAU-ROBITAILLE**, T.S.
Diane **SOLY**, T.S.

Comité de la pratique autonome

Élaine **CLAVET**, T.S.
Maria **GALLO**, T.S.
Justine **MCHUGH**, T.S.
André **PERRON**, T.C.F.
Gaétane **PETIT**, T.S., présidente
Shirlette **WINT**, T.S.

Conceptualisation et réalisation

Alain **HÉBERT,** T.S., chargé d'affaires professionnelles
Direction du développement professionnel

Révision :

Les lectrices, lecteurs et professionnels(elles) de la permanence, OTSTCFQ

Mise en page et production :

Direction des communications, OTSTCFQ, 2014

Dépôt légal :

ISBN 978-2-920215-48-1 (PDF)
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015
Bibliothèque et Archives Canada, 2015

L'ensemble, un grand P (pour pratique autonome) représente un personnage (travailleur social, thérapeute conjugal et familial). Le mouvement des bras, tendus, signifie l'accueil et l'ouverture aux autres, alors que les lignes courbes indiquent la communication, le lien de confiance. Le carré qui entoure le personnage évoque la stabilité, le cadre dans lequel le professionnel doit évoluer, mais qu'il dépasse pour voir au-delà. Les différentes teintes de bleu s'harmonisent vers la nouvelle palette de couleurs qu'adopte l'OTSTCFQ.

Note : Dans ce document, nous avons opté pour l'usage du masculin afin d'alléger le texte.

Table des matières

AVANT-PROPOS 4

INTRODUCTION 5

1. CADRE LÉGAL, RÈGLEMENTAIRE ET NORMATIF 6
   - 1.1 Éléments de définition de la pratique autonome 6
   - 1.2 Code des professions et le mandat de protection du public de l'OTSTCFQ 7
   - 1.3 Champs d'exercice, les activités réservées et la psychothérapie 8
   - 1.4 Code de déontologie et les autres règlements 10
   - 1.5 Normes de pratique professionnelle 13
   - 1.6 Référentiels, cadres de référence, guides de pratique, et lignes directrices 16
   - 1.7 Autres lois et règlements 19

2. RÉFLEXIONS PRÉALABLES AU DÉMARRAGE EN PRATIQUE AUTONOME 20
   - 2.1 Questions initiales 20
   - 2.2 Mode de vie et connaissance de soi 21
   - 2.3 Compétences professionnelles 22
   - 2.4 Compétences complémentaires 23
   - 2.5 Pratique à temps plein, à temps partiel, exclusive ou mixte 24
   - 2.6 Choix d'une forme juridique d'entreprise 25
   - 2.7 Lieu d'exercice 27
   - 2.8 Aspects financiers à prendre en compte 29
   - 2.9 Plan d'affaires 31

3. ÉTABLISSEMENT ET EXERCICE EN PRATIQUE AUTONOME 33
   - 3.1 Démarches administratives auprès de l'OTSTCFQ 33
   - 3.2 Démarches en lien avec la forme juridique et le lieu d'exercice 34
   - 3.3 Promotion des services et considérations relatives à la publicité 35
   - 3.4 Gestion financière 43
   - 3.5 Cadre d'intervention et contrat de service 45
   - 3.6 Fixation et paiement des honoraires 48
   - 3.7 Tenue des dossiers 53
   - 3.8 Cessation d'exercice 55

4. DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET CONSIDÉRATIONS ÉTHIQUES 55
   - 4.1 Formation continue 55
   - 4.2 Recours à diverses modalités de soutien professionnel 56
   - 4.3 Inspection professionnelle 58
   - 4.4 Indépendance professionnelle 59
   - 4.5 Utilisation des nouvelles technologies de l'information 59
   - 4.6 Contribution à l'avancement de la société 60

CONCLUSION 61

LES ANNEXES 62

BIBLIOGRAPHIE 72

WEBOGRAPHIE 73

DOCUMENTS ET RESSOURCES DE L'ORDRE 73

AVANT-PROPOS

Ce Guide est une édition révisée du *Guide pour la pratique des travailleurs sociaux exerçant à leur propre compte* publié en 2000 par l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec. Les nombreux changements ayant depuis marqué le contexte dans lequel s'exerce la pratique autonome ont rendu nécessaire cette nouvelle version, laquelle s'adresse désormais aux travailleurs sociaux et aux thérapeutes conjugaux et familiaux.

Le *Guide de la pratique autonome des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux* est le fruit de plusieurs contributions comme l'illustre le nombre important de personnes faisant l'objet de remerciements. Son élaboration et sa publication visent à soutenir les membres qui œuvrent déjà ou se préparent à exercer en pratique autonome, à temps partiel ou à temps plein, dans la poursuite des plus hauts standards de qualité de leur pratique professionnelle.

INTRODUCTION

L'intérêt pour la pratique autonome chez les travailleurs sociaux ne cesse de croître, alors qu'elle constitue historiquement la principale forme d'exercice chez les thérapeutes conjugaux et familiaux. Pour ces deux professions, cette pratique exige de relever plusieurs défis dans le contexte actuel de complexification des problématiques rencontrées. Aussi, plusieurs membres expriment le besoin de recevoir le soutien nécessaire dans l'actualisation de leur pratique autonome.

Le présent document se veut une source d'information et de référence tant pour les membres qui projettent de démarrer une pratique professionnelle autonome que pour ceux qui exercent déjà à leur propre compte. Son objectif est de soutenir les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux dans le maintien et le développement d'une pratique professionnelle de qualité pour le public qui bénéficie de leurs services.

Ce Guide comprend quatre parties. La première présente le cadre général de l'exercice du travail social et de la thérapie conjugale et familiale en pratique autonome. La seconde se concentre sur les principaux aspects à prendre en compte lors du démarrage à son propre compte, tandis que la troisième partie aborde différents aspects importants une fois la décision prise ou lorsque le travailleur social et le thérapeute conjugal et familial exercent déjà en pratique autonome. La dernière partie propose diverses considérations quant au développement professionnel et aux enjeux éthiques rencontrés plus particulièrement en pratique autonome.

Note : Lorsque cela sera pertinent, les distinctions nécessaires seront faites entre travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux.

1. CADRE LÉGAL, RÈGLEMENTAIRE ET NORMATIF

Les professions de travailleur social et de thérapeute conjugal et familial s'exercent dans un cadre légal, règlementaire et normatif, tant au plan administratif que professionnel. Les membres de l'OTSTCFQ qui exercent de manière autonome doivent bien connaître les dispositions qui encadrent leur pratique professionnelle. Cette partie présente les principales définitions, lois, règlements et normes qui concernent la pratique autonome du travail social et de la thérapie conjugale et familiale.

1.1 Éléments de définition de la pratique autonome

On entend par « travailleur social ou thérapeute conjugal et familial exerçant en pratique autonome » un membre qui perçoit des honoraires en retour de services à un client. Ce dernier peut être une entreprise, un établissement (personne morale) ou un individu (personne physique)[1] au sens du Code civil du Québec. Peuvent aussi être considérés comme clients les professionnels qui reçoivent des services de consultation ou de supervision[2].

Il est possible d'exercer en pratique autonome à temps plein, à temps partiel, ou de manière exclusive ou mixte. Dans ce dernier cas, on réfère à un travailleur social ou à un thérapeute conjugal et familial qui œuvre simultanément en pratique autonome et comme salarié d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux, d'un organisme communautaire, d'un établissement d'enseignement ou encore d'une entreprise privée.

Dans le cadre de la pratique autonome, le membre assume l'entière responsabilité tant du cadre que du contenu de sa pratique ainsi que des conditions de paiement convenues avec ses clients. La pratique autonome peut comprendre des activités cliniques auprès d'individus, de couples, de familles, de groupes ou de communautés, mais aussi des activités telles que la supervision, la gestion, la formation, l'expertise, les conférences ainsi que l'enseignement et la recherche.

Les éléments de définition présentés ci-dessus s'accordent par ailleurs avec ceux établis par Revenu Québec[3] et l'Agence du revenu du Canada[4], lesquels précisent notamment qu'il ne doit exister aucun lien de subordination entre le travailleur autonome et son client. Il s'avère en outre important de déterminer son statut de travailleur (salarié ou travailleur autonome), car il en découle des obligations différentes au plan professionnel et au plan fiscal.

---

1 OTSTCFQ, « *Guide de référence pour votre inscription au Tableau des membres – 1er avril 2014 au 31 mars 2015* ». Voir également la définition donnée dans le *Code de déontologie des membres de l'OTSTCFQ*; « le client est : « une personne, un groupe, une collectivité ou un organisme bénéficiant des services d'un travailleur social ou d'un thérapeute conjugal et familial ».

2 OTSTCFQ, *Guide sur la supervision professionnelle des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*, 2010, 64 p.

3 Revenu Québec. *Dépliant Travailleur autonome ou salarié?* Voir www.revenuquebec.qc.ca.

4 Agence du revenu du Canada. *Employé ou travailleur indépendant?* www.arc.gc.ca.

1.2 Code des professions et le mandat de protection du public de l'OTSTCFQ

Les professions de travailleur social et de thérapeute conjugal et familial sont régies par le système professionnel québécois, créé en1973par une loi spécifique, le Code des professions. Cette loi-cadre a été adoptée par l'Assemblée nationale afin d'assurer la protection du public qui reçoit les services de membres d'ordres professionnels[5]. Avec son entrée en vigueur, en 1974, le gouvernement du Québec instituait un système professionnel fondé sur le principe d'une responsabilité partagée entre les ordres professionnels et l'État quant au contrôle de l'exercice des professions. Il existe actuellement au Québec 53 professions régies par 45 ordres professionnels[6]. Parmi ceux-ci, on trouve les ordres d'exercice exclusif et les ordres à titre réservé. L'OTSTCFQ fait partie de cette dernière catégorie et, en vertu du Code des professions, a mis en place une structure administrative et différents mécanismes destinés à assurer son mandat fondamental de protection du public. On compte parmi ces mécanismes le Code de déontologie des membres de l'OTSTCFQ, le processus d'inspection professionnelle[7] ainsi que le Bureau du syndic et le Conseil de discipline[8].

Les origines de l'OTSTCFQ remontent à la création, en 1960, de la Corporation des travailleurs sociaux professionnels du Québec, bien que des regroupements de travailleurs sociaux existent depuis les années 1920. En 1994, la Corporation changeait de nom pour devenir l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec et, en 2001, les thérapeutes conjugaux et familiaux – reconnus comme professionnels – sont intégrés par décret, d'où la désignation d'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec.

Au-delà des mécanismes obligatoires de protection du public, en vertu du Code des professions, l'OTSTCFQ a pris au cours des dernières années plusieurs initiatives à l'intention de ses membres dans le but de soutenir leur développement, leurs compétences, leur autonomie et leur jugement professionnel afin de leur permettre de dispenser des services de qualité. La production de documents de référence et l'offre de formation continue font partie de ces initiatives auxquelles nous référons dans ce document.

---

5 Pour toute cette section et en rapport avec la section 1.3, voir Pauzé, M. (à paraître). « Le travail social et le système professionnel québécois », dans *Introduction au travail social*, 3e édition, Québec, Les Presses de l'Université Laval.

6 Site internet de l'Office des professions (www.opq.gouv.qc.ca), consulté le 15 octobre 2014.

7 Pour des développements à ce sujet, voir la section 4.6.

8 Pour en savoir davantage au sujet du syndic, du processus disciplinaire et du comité d'inspection professionnelle, voir dans le cadre de la Chronique du syndic, les textes de Marcel Bonneau, T.S., syndic, dans les éditions du Bulletin de l'OTSTCFQ no 121-automne 2013, no122-hiver 2014, ainsi que ceux, respectivement, de Jean-Yves Rheault, T.S., et Me Maria Gagliardi dans le no 123-été 2014.

I.3 Champs d'exercice, les activités réservées et la psychothérapie

Avec l'entrée en vigueur du projet de loi 21 (2009, chapitre 28) - Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines (PL 21), le 21 septembre 2012, les champs d'exercice des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux ont été redéfinis.

Pour les travailleurs sociaux, le champ d'exercice consiste à :

> « Évaluer le fonctionnement social, déterminer un plan d'intervention et en assurer la mise en œuvre ainsi que soutenir et rétablir le fonctionnement social de la personne en réciprocité avec son milieu dans le but de favoriser le développement optimal de l'être humain en interaction avec son environnement. »[9]

Pour les thérapeutes conjugaux et familiaux, le champ d'exercice consiste à :

> « Évaluer la dynamique des systèmes relationnels des couples et des familles, déterminer un plan de traitement et d'intervention ainsi que restaurer et améliorer les modes de communication dans le but de favoriser de meilleures relations conjugales et familiales chez l'être humain en interaction avec son environnement. »[10]

De plus, le législateur attribue dorénavant la réserve de certaines activités professionnelles en partage aux membres de l'OTSTCFQ et une exclusivement aux travailleurs sociaux[11].

9 Code des professions, article 37. d).
10 *Ibidem.*
11 *Code des professions*, articles 37.1 et 37.2.

Pour les travailleurs sociaux, il s'agit des activités suivantes :

- Évaluer une personne atteinte d'un trouble mental attesté par un diagnostic ou par une évaluation effectuée par un professionnel habilité.
- Évaluer une personne dans le cadre d'une décision du Directeur de la protection de la jeunesse ou du tribunal en application de la Loi sur la protection de la jeunesse.
- Évaluer un adolescent dans le cadre d'une décision du tribunal en application de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents.
- Déterminer le plan d'intervention pour une personne atteinte d'un trouble mental ou présentant un risque suicidaire qui est hébergée dans une installation d'un établissement qui exploite un centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation.
- Évaluer une personne en matière de garde d'enfants et de droits d'accès.
- Évaluer une personne qui veut adopter un enfant.
- Procéder à l'évaluation psychosociale d'une personne dans le cadre des régimes de protection du majeur ou du mandat donné en prévision de l'inaptitude du mandant (activité exclusive aux travailleurs sociaux).
- Évaluer un enfant qui n'est pas encore admissible à l'éducation préscolaire et qui présente des indices de retard de développement dans le but de déterminer des services de réadaptation et d'adaptation répondant à ses besoins.
- Décider de l'utilisation des mesures de contention ou d'isolement dans le cadre de l'application de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris.

Pour les thérapeutes conjugaux et familiaux, il s'agit des activités suivantes :

- Évaluer une personne atteinte d'un trouble mental attesté par un diagnostic ou par une évaluation effectuée par un professionnel habilité.
- Évaluer une personne en matière de garde d'enfants et de droits d'accès.
- Évaluer une personne qui veut adopter un enfant.

De plus, le PL 21 (2009, chapitre 28) a pour effet de réserver le titre de psychothérapeute et l'exercice de la psychothérapie au Québec. Celle-ci ne peut désormais être pratiquée que par les membres de certains ordres professionnels, dont ceux de l'OTSTCFQ, détenant un permis délivré par l'Ordre des psychologues du Québec selon certaines conditions et modalités en vertu du Règlement sur le permis de psychothérapeute[12].

12 *Règlement sur le permis de psychothérapeute* (chapitre C-26, a. 187.1, 187.3.1 et 187.3.2).

Enfin, à l'instar de tous les autres professionnels visés par le PL 21, les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux sont également imputables en ce qui concerne l'information, la promotion de la santé et la prévention du suicide, la maladie, les accidents et les problèmes sociaux auprès des individus, des familles et des collectivités, dans la mesure où elles sont reliées à leurs activités professionnelles. Pour tout ce qui concerne le PL 21, un Guide explicatif a été produit par l'Office des professions du Québec en collaboration avec les ordres professionnels concernés[13]. Il est fortement recommandé d'y référer pour connaître l'interprétation à donner aux diverses dispositions qu'il contient. De même, il est fortement suggéré aux travailleurs sociaux et aux thérapeutes conjugaux et familiaux de prendre connaissance des cadres de référence et des lignes directrices élaborés par l'OTSTCFQ pour bien établir la marque distinctive de leurs professions et leur apport spécifique. Ces documents se trouvent sur le site internet de l'OTSTCFQ et sont brièvement présentés dans les deux parties suivantes[14].

1.4 Code de déontologie et les autres règlements

Tous les travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux doivent connaître l'ensemble des documents de référence produits par l'OTSTCFQ et en respecter les dispositions, en particulier ceux qui ont un statut légal, règlementaire ou normatif. Ceux qui suivent sont brièvement présentés en raison de leur caractère fondamental ou encore dans la perspective de leur intérêt plus spécifique pour l'exercice en pratique autonome.

Code de déontologie des membres de l'OTSTCFQ (C-26, r. 180)

Le Code de déontologie constitue la pierre angulaire de la pratique professionnelle du travailleur social et du thérapeute conjugal et familial. Son statut de règlement découlant du Code des professions lui confère un caractère obligatoire. Le Code de déontologie explique les devoirs du travailleur social et du thérapeute conjugal et familial envers le public, le client et la profession[15]. Le non-respect des dispositions du Code peut entraîner le dépôt d'une plainte contre un membre devant le Conseil de discipline de l'Ordre.

13 Office des professions du Québec (2013). *Guide explicatif portant sur l'application des dispositions du projet de loi 21, Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines*, décembre 2013, 94 p.

14 Voir la bibliographie du présent document ou encore consulter le Centre de documentation sur le site Internet de l'OTSTCFQ.

15 Même si le libellé des articles du Code de déontologie ne mentionne actuellement que les travailleurs sociaux, ces articles s'appliquent également aux thérapeutes conjugaux et familiaux en vertu du décret de 2001. Il est prévu que le libellé des articles nomme explicitement les thérapeutes conjugaux et familiaux lors de la prochaine révision du Code.

En plus d'intégrer certains devoirs fondamentaux tels que le respect du secret professionnel, le Code de déontologie des membres de l'OTSTCFQ reflète par ailleurs plusieurs valeurs qui doivent s'incarner dans la pratique professionnelle à savoir l'intégrité, l'objectivité, l'indépendance, la disponibilité, la diligence et le sens des responsabilités. De nombreux articles du Code réfèrent spécifiquement à l'exercice en pratique autonome, notamment ceux qui concernent les honoraires, les restrictions et les obligations relatives à la publicité. Le Code de déontologie étant conçu en termes généraux, ses dispositions doivent être suivies par le membre sur la base de son jugement professionnel et à la lumière des autres règlements, des normes de pratique professionnelles, des considérations éthiques et des diverses situations présentées par les clients.

Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des membres de l'OTSTCFQ (C-26, r. 189.1)

Ce règlement et ses dispositions sont détaillés dans le *Guide de normes sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation*. Nous reviendrons plus loin sur ses applications concrètes pour les membres qui exercent en pratique autonome, pour qui il revêt une importance particulière.

Règlement sur le comité d'inspection professionnelle de l'OTSTCFQ (C-26, r. 181.2)

L'appartenance à un ordre professionnel implique l'obligation de se soumettre périodiquement à une évaluation, par ses pairs, dans le cadre de l'inspection professionnelle. Ce règlement définit les modalités de fonctionnement de l'inspection professionnelle, soit dans le cadre du programme de surveillance générale de l'exercice des professions, ou d'une demande en provenance du Bureau du syndic de procéder à une inspection de la compétence professionnelle d'un travailleur social ou d'un thérapeute conjugal et familial.

Règlement sur les stages de perfectionnement des travailleurs sociaux (C-26, r. 189)

Ce règlement stipule que le Conseil d'administration de l'Ordre peut imposer un stage de perfectionnement, de la formation ou une supervision à un travailleur social qui :

1) s'est inscrit au tableau des membres plus de cinq ans après avoir obtenu son permis ou plus de cinq ans après la date à laquelle il avait droit à la délivrance d'un tel permis;

2) s'est réinscrit au tableau après avoir fait défaut de s'y inscrire pendant plus de cinq ans;

3) s'est réinscrit au tableau après en avoir été radié pendant plus de cinq ans;

4) fait l'objet d'une recommandation en ce sens de la part du comité d'inspection professionnelle ou du Conseil de discipline.

Règlement sur la médiation familiale (chapitre C-25, a. 827.3 et 827.4)

Le *Règlement sur la médiation familiale* concerne les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux souhaitant recevoir ou ayant déjà obtenu l'accréditation de médiateur familial. Il expose les conditions de son obtention en termes d'expérience, de formation, de supervision et de démarches à réaliser, mais aussi diverses considérations au sujet des honoraires fixés par le Service de médiation familiale.

Règlement sur le permis de psychothérapie (C-26, a. 187.1, 187.3.1 et 187.3.2)

Le Règlement sur le permis de psychothérapie est entré en vigueur le 21 juin 2012. Il découle des modifications apportées au Code des professions[16] à la suite de l'entrée en vigueur du PL 21 contenant un chapitre sur l'encadrement de la psychothérapie. Reprenant la définition de la psychothérapie, il vise principalement à déterminer les normes de délivrance du permis de psychothérapeute ainsi que les conditions d'utilisation du titre. Il précise également le cadre des obligations de formation continue en plus d'établir une liste d'interventions qui ne constituent pas de la psychothérapie.

16 Code des professions, articles 187.1 et 187.3.

Règlement sur la procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes des membres de l'OTSTCFQ (C-26, r. 185.21)

Tout comme le Code de déontologie, ce règlement doit être mis à la disposition de la clientèle dans la salle d'attente du cabinet privé du travailleur social ou du thérapeute conjugal et familial dans le cas où il perçoit des honoraires. S'appliquant spécifiquement aux membres qui exercent en pratique autonome, il stipule les dispositions et recours possibles en cas de différends quant aux honoraires demandés pour des services professionnels, tant pour le client que pour le membre en pratique autonome.

Règlement sur la cessation d'exercice d'un membre de l'OTSTCFQ (C-26, r. 179.21)

Ce règlement semble peu connu de l'ensemble des membres. Il met en relief la responsabilité particulière qui incombe au travailleur social ou au thérapeute conjugal et familial qui prend la décision de cesser d'exercer à son propre compte. L'obligation d'aviser l'Ordre lors d'une cessation d'exercice en fait partie. Cette mesure vise à assurer la continuité des services aux clients, la conservation ou la destruction sécuritaire des dossiers.

1.5 Normes de pratique professionnelle

Les normes de pratique fixent les attentes professionnelles à l'endroit des membres visés dans différents domaines afin qu'ils puissent évaluer, contrôler, améliorer, et développer leur propre pratique. Bien qu'elles ne constituent pas des dispositions légales, les normes de pratique ont un caractère exécutoire, car elles définissent les responsabilités professionnelles[17] et se rattachent au Code de déontologie, lequel stipule que : « Dans l'exercice de ses activités, le travailleur social tient compte des normes professionnelles généralement reconnues en service social. »[18] Il en est de même pour le thérapeute conjugal et familial qui doit tenir compte des normes professionnelles généralement reconnues en thérapie conjugale et familiale.

L'Ordre a adopté des normes de pratique professionnelle sur différents sujets au cours des dernières années. Les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux qui exercent en pratique autonome ont par conséquent intérêt à se familiariser avec celles qui les concernent.

17 OTSTCFQ, *Guide de normes sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation*, p. 4.
18 Article 2.01 du *Code de déontologie des membres de l'OTSTCFQ*.

Normes de pratique professionnelle des travailleurs sociaux (1993)

Le travailleur social doit relire et consulter fréquemment ce document. Chacune des normes qui y sont développées s'avère tout à fait pertinente dans le contexte d'une pratique autonome, qu'elle soit ou non à son propre compte. Ces normes portent sur les dix aspects suivants :

- les valeurs et les principes de la profession;
- la connaissance approfondie de l'acte professionnel;
- la connaissance et la mise en pratique du Code de déontologie;
- l'acquisition d'un niveau de performance autonome et avancé;
- l'établissement de relations constructives et appropriées avec les clients;
- le perfectionnement des habiletés dans le processus d'intervention;
- la tenue des dossiers;
- la préoccupation concernant les besoins des clients face aux institutions publiques;
- les principes fondamentaux de responsabilité professionnelle;
- l'avancement des connaissances en service social.

Normes pour l'exercice de la profession de thérapeute conjugal et familial

Ce document est fondamental pour les thérapeutes conjugaux et familiaux. Il vise à établir un cadre de référence formulant des standards de qualité pour les actes professionnels accomplis en thérapie conjugale et familiale. Huit normes sont présentées et portent sur les aspects suivants :

- l'adhésion aux valeurs spécifiques de la profession;
- la connaissance de la définition de la profession et de ses activités;
- la maîtrise des connaissances et des habiletés pratiques requises;
- le fait d'assumer ses responsabilités éthiques en intervention, en enseignement, en supervision et en recherche;
- le fait d'assumer ses responsabilités quant à son développement professionnel et à sa formation continue;
- le fait d'assumer ses responsabilités à l'égard du développement de la profession.

Normes pour la tenue des dossiers et des cabinets de consultation

Comme stipulé dans le *Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation*, les membres de l'OTSTCFQ ont l'obligation de tenir un dossier pour chaque client. Le contenu du dossier appartient au client qui peut en tout temps en réclamer l'accès. Le dossier doit donc refléter succinctement, mais fidèlement le travail accompli pour le client. En plus d'assurer la continuité et la cohérence dans la prestation des services, le dossier contribue à protéger le client et le professionnel en cas de demande d'enquête ou de plainte déposée contre lui. Le dossier doit être maintenu à jour et conservé selon les normes les plus strictes de confidentialité.

Les normes pour la tenue des dossiers des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux s'harmonisent avec les dispositions du Code de déontologie qui s'y rapportent et sont présentées dans le *Guide de normes pour la tenue des dossiers et des cabinets de consultation*. Leur application en contexte de pratique autonome y est commentée et constitue une référence importante.

~~Normes d'encadrement de la pratique autonome des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux~~*

* **Nous vous prions de consulter l'Avis au lecteur en page couverture.**

~~Le Conseil d'administration de l'OTSTCFQ a adopté ces normes d'encadrement de la pratique autonome à l'intention des travailleurs sociaux sur recommandation du Comité de la pratique autonome. En vertu de ces normes, les travailleurs sociaux doivent, pour commencer à exercer en pratique autonome, posséder une expérience professionnelle équivalente à cinq ans à temps plein acquise à titre de travailleur social. Cette exigence doit être satisfaite à moins que le travailleur social exerce de manière autonome dans un contexte exceptionnel où un encadrement et un soutien professionnel continus sont offerts. Cette exigence est également sous réserve des exceptions suivantes :~~

1) ~~les médiateurs familiaux, qui ont reçu leur accréditation en vertu des exigences du Règlement sur la médiation familiale et qui ont leurs propres normes de pratique[19];~~
2) ~~les travailleurs sociaux qui détiennent un permis de psychothérapeute délivré par l'Ordre des psychologues du Québec.~~

~~19 Comité des organismes accréditeurs en médiation familiale (COAMF, 2012). *Guide de normes de pratique en médiation familiale*, 40 p.~~

Il est également requis pour exercer en pratique autonome que le travailleur social ait suivi au cours des sept années précédentes ou suive durant les deux années suivant l'inscription en pratique autonome, les sessions de formation continue suivantes :

1) « Lois, règlements et normes : balises pour soutenir l'intervention »;

2) « Tenue des dossiers ». Le travailleur social doit de plus avoir suivi, pour exercer une ou plusieurs des activités professionnelles encadrées par le PL 21, la session de formation continue correspondante de l'OTSTCFQ.

Il doit enfin recevoir une supervision d'au moins vingt heures répartie sur deux ans suivant son inscription en pratique autonome. Le lecteur est invité à se référer au document qui présente les normes d'encadrement pour de plus amples informations à ce sujet[20].

I.6 Référentiels, cadres de référence, guides de pratique et lignes directrices

L'Ordre a publié au cours des cinq dernières années plusieurs documents de référence qu'il importe de bien connaître. Nous avons évoqué quelques-uns de ces documents dans les sections précédentes. Voici quelques informations complémentaires à leur sujet, mais aussi concernant les référentiels.

Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux (2012)

Ce document remplace le *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux* de juin 2006. Les travaux reliés à la modernisation du système professionnel aboutissant à l'adoption du PL 21, rendaient nécessaire la révision de ce Référentiel sur lequel se fonde le *Référentiel d'activité professionnelle liée à la profession de travailleuse sociale ou travailleur social*. Le Référentiel de compétences situe les activités professionnelles du travail social eu égard aux compétences requises pour les exercer et trouve son utilité pour orienter la pratique courante et le développement professionnel des travailleurs sociaux en pratique autonome.

Référentiel de compétences des thérapeutes conjugaux et familiaux

Le *Référentiel de compétences des thérapeutes conjugaux et familiaux* constitue un document de référence fondamental. Il présente les compétences et les connaissances essentielles pour l'exercice de la profession, et ce, en sept domaines. Ce document sert de référent tant pour la formation que pour l'auto-évaluation des compétences des thérapeutes conjugaux et familiaux.

20 OTSTCFQ (2014). *Normes d'encadrement de la pratique autonome*.

Référentiel d'activité professionnelle lié à l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social

Ce Référentiel a été élaboré par l'OTSTCFQ en collaboration avec Éduconseil et revêt une importance pour tous les travailleurs sociaux, mais ceux qui planifient exercer ou exercent déjà en pratique autonome y trouveront des repères précis pour documenter leurs compétences et leurs activités professionnelles. Celles-ci sont présentées de manière opérationnelle selon quatre domaines :

1) la conduite d'un processus d'évaluation et d'intervention en travail social;
2) la gestion des éléments clés entourant la conduite d'un processus d'évaluation et d'intervention en travail social;
3) le développement professionnel continu;
4) la participation à l'évolution et au rayonnement de la profession.

Référentiel de réflexion sur la pratique professionnelle en travail social

Ce Référentiel vient compléter le précédent. Il est particulièrement utile aux travailleurs sociaux dans le cadre du bilan de leurs compétences professionnelles préalables relié à la préparation d'un projet en pratique autonome. De même, il peut servir à dresser un inventaire de besoins de développement professionnel à considérer, notamment dans l'identification des besoins pour la supervision nécessaire.

Référentiel d'inspection professionnelle lié à la profession de travailleuse sociale ou travailleur social

Ce document a pour but d'exposer le cadre utile à l'élaboration des instruments d'inspection professionnelle des membres de l'OTSTCFQ qui exercent la profession de travailleur social et à la mise en place du programme d'inspection professionnelle.

Cadre de référence. L'évaluation du fonctionnement social (2011)

Ce document présente aux travailleurs sociaux leur champ d'exercice, tel que redéfini dans le cadre du PL 21. Il décrit le processus générique d'évaluation, ses composantes et des repères pour produire le rapport. Il s'agit d'un document de base pour tous les travailleurs sociaux qui procèdent à des activités d'évaluation du fonctionnement social.

Cadre de référence. Évaluation des systèmes relationnels des couples et des familles

Ce document présente aux thérapeutes conjugaux et familiaux leur champ d'exercice, tel que redéfini dans le cadre du PL 21. Il décrit le processus générique d'évaluation, les compétences nécessaires et donne des repères pour rédiger le rapport. Il s'agit d'un document de base pour tous les thérapeutes conjugaux et familiaux qui procèdent à des activités d'évaluation des systèmes relationnels des couples et des familles.

Guide de pratique. Évaluation psychosociale dans le contexte des régimes de protection, du mandat donné en prévision de l'inaptitude et des autres mesures de protection au majeur

Plusieurs travailleurs sociaux en pratique autonome considèrent cette activité relativement simple ou sous un angle plutôt technique. Ce Guide rend compte, au contraire, de la complexité de cette activité professionnelle, la seule qui soit réservée exclusivement aux travailleurs sociaux dans le cadre du PL 21, et du haut degré de risque de préjudice qu'elle comporte.

Lignes directrices pour l'exercice des activités réservées et partagées

Afin de guider et de soutenir les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux dans l'exercice des activités réservées dans le cadre du PL 21, l'OTSTCFQ a produit des lignes directrices selon la perspective propre à chaque profession. Ces lignes directrices présentent des aspects légaux, méthodologiques, cliniques, professionnels, éthiques et déontologiques à prendre en compte dans la réalisation de chacune. Les normes d'encadrement des travailleurs sociaux en pratique autonome prévoient par ailleurs que pour exercer les activités réservées, ceux-ci doivent suivre la session de formation continue correspondante. Il va sans dire que ces activités professionnelles doivent être réalisées conformément aux lignes directrices correspondantes.

Guide sur la supervision professionnelle des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux

On retrouve dans ce Guide des clarifications conceptuelles quant à la notion de supervision, présentée comme une activité professionnelle, et aux expressions connexes, mais également des informations relatives au processus de supervision, au contrat qui lie le superviseur et le supervisé, leurs responsabilités respectives, les caractéristiques et les qualités requises, selon l'Ordre, pour exercer la supervision.

L'éthique et les travailleurs sociaux : éléments de réflexion et guide de délibération

Ce document traite de l'éthique en rapport avec le travail social. Il apporte également des précisions au sujet des concepts de morale, de déontologie et d'éthique tout en proposant une méthode ainsi qu'une grille de délibération éthique qui peuvent être utilisées dans le contexte où se posent des dilemmes ou des enjeux éthiques dans la pratique professionnelle.

1.7 Autres lois et règlements

L'exercice des professions de travailleur social et de thérapeute conjugal et familial en pratique autonome est soumis à plusieurs autres lois et règlements. Le but n'est pas ici d'en faire une liste exhaustive, mais de nommer ceux qui doivent être pris en compte en raison de leur importance :

- Charte canadienne des droits et des libertés
- Charte québécoise des droits et des libertés de la personne
- Charte de la langue française
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels
- Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé
- Loi sur les services de santé et les services sociaux
- Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris
- Loi de la protection de la jeunesse
- Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents
- Loi sur la protection de la santé publique
- Loi sur le Curateur public
- Loi sur la protection des personnes dont l'état mental représente un danger pour elle-même ou pour autrui
- Loi sur l'immigration (Québec)
- Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés (Canada)
- Dispositions du Code civil et du Code de procédure civile sur l'adoption
- Dispositions du Code de procédure civile sur la médiation familiale
- Diverses lois fiscales des gouvernements du Québec et du Canada
- Diverses lois propres aux municipalités

D'autres lois et règlements peuvent aussi s'avérer pertinents. Le travailleur social et le thérapeute conjugal et familial doivent connaître la législation susceptible d'avoir une incidence sur leur pratique professionnelle. Le programme de formation continue de l'OTSTCFQ propose régulièrement diverses formations qui visent la connaissance et la mise à jour du cadre législatif relié à la pratique professionnelle.

2. RÉFLEXIONS PRÉALABLES AU DÉMARRAGE EN PRATIQUE AUTONOME

Avant d'élaborer ou d'actualiser un projet d'exercice en pratique autonome, il est très important de mener préalablement une réflexion approfondie au sujet de ses motivations, de ses compétences ainsi que de son profil personnel, ses objectifs personnels et ses objectifs professionnels[21]. Cette section du guide présente un certain nombre de paramètres et d'outils destinés à faire des choix judicieux avant de se lancer en pratique autonome.

2.1 Questions initiales

De manière générale, la possibilité d'exercer en pratique autonome se pose différemment pour les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux. En effet, les thérapeutes conjugaux et familiaux considèrent majoritairement cette option dès la fin de leur programme d'étude, tandis que les travailleurs sociaux l'envisagent habituellement après avoir exercé un certain temps dans le réseau de la santé et des services sociaux ou au sein d'organismes communautaires.

Les normes d'encadrement de la pratique autonome des travailleurs sociaux, exposées précédemment, stipulent par ailleurs que ceux-ci doivent détenir l'équivalent de cinq années d'expérience professionnelle à temps plein pour commencer à exercer en pratique autonome. Les travailleurs sociaux doivent donc d'abord se demander s'ils sont en mesure de débuter ou quand ils pourront le faire, en plus de dresser un plan pour satisfaire aux normes d'encadrement.

Il demeure toutefois important, tant pour le thérapeute conjugal et familial que pour le travailleur social, de se questionner au sujet de l'adéquation de cette forme de pratique avec ses compétences ainsi qu'avec ses aspirations personnelles et professionnelles. Voici des questions à se poser au départ :

- Est-ce que la pratique autonome est un mode de pratique qui me convient?
- Ai-je les compétences pour planifier et réaliser un tel projet?
- Est-ce que je saurai trouver les ressources pour me soutenir, au besoin, dans ce projet?
- Quelles sont mes motivations personnelles à choisir ce type de pratique?
- En quoi ma formation et mon parcours m'amènent-ils à vouloir exercer en pratique autonome?

21 Pour les travailleurs sociaux, cette réflexion implique de satisfaire aux exigences requises pour exercer en pratique autonome régies par les normes d'encadrement présentées à la section 1.5, p. 15.

Les professionnels ayant réussi avec succès à mettre en œuvre un projet de pratique autonome observent qu'une motivation suffisante est essentielle pour y consacrer tous les efforts nécessaires. La motivation constitue en effet un puissant facteur pour la réussite d'un projet d'entreprise, lequel comporte plusieurs défis à relever, notamment au cours de la période de démarrage. Il importe donc de clarifier aussitôt que possible ses motivations à exercer en pratique autonome tant au plan personnel qu'au plan professionnel.

Il est important de se faire au départ au moins une idée générale du projet de pratique autonome que l'on envisage en se posant, par exemple, les questions suivantes :

- Quel genre de pratique professionnelle ai-je envie de développer?
- Quels types de services est-ce que je veux offrir?
- Dans quels champs de pratique?
- Pour quelle(s) clientèle(s)?
- Selon quelles approches et quelles orientations théoriques?
- Est-ce que je veux offrir des services directs? indirects? les deux à la fois?

Amorcer la réflexion à partir de ces questions permettra déjà de commencer à visualiser son projet de pratique autonome ainsi qu'à lui donner forme et consistance.

2.2 Mode de vie et connaissance de soi

Le travail autonome conviendrait mieux à certaines personnes qu'à d'autres en raison des exigences qu'il présuppose. Il est donc important de bien connaître ses qualités et le mode de vie désiré afin d'élaborer un projet de pratique autonome réaliste et cohérent. Selon Barker[22], les qualités personnelles sont aussi importantes que les diplômes, l'expérience et l'accréditation professionnelles pour la réussite d'une pratique autonome. Il importe donc d'évaluer jusqu'à quel point nous possédons les qualités généralement associées à la pratique autonome. Parmi celles qui sont les plus fréquemment rencontrées, on note :

- la détermination;
- le goût du risque;
- la capacité d'adaptation;
- l'ouverture à des idées nouvelles;
- la capacité de travail;
- la capacité à vivre un certain isolement;
- l'autonomie dans la prise de décision;
- l'attitude positive;
- la créativité;
- la persévérance;
- l'autodiscipline.

22 Barker, R.L. (1992). Social Work in Private Practice, 2nd edition, *NASW Press*, 209 p.

Dans la littérature et sur les sites Internet de ressources de soutien au démarrage d'entreprise, on trouve plusieurs questionnaires d'auto-évaluation pour déterminer dans quelle mesure la personne souhaitant « se lancer en affaires » correspond au « profil de l'entrepreneur ». Il s'agit souvent de questionnaires non validés scientifiquement. Bien que pouvant être utiles à titre indicatif et pour alimenter sa propre réflexion, Gasse et Tremblay (2004) suggèrent de demeurer prudents dans l'utilisation de tels questionnaires et, surtout, dans l'interprétation des résultats[23].

Enfin, le choix d'un mode de vie est un élément important. Pour de nombreuses personnes, il s'agit de faire un compromis entre l'autonomie que procure l'exercice de la profession, la sécurité qu'apporte un salaire régulier et le maintien d'une bonne qualité de vie par une gestion du temps qui permet de préserver un équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle. En somme, une excellente connaissance de soi est essentielle à la réussite d'une telle entreprise.

2.3 Compétences professionnelles

Il est fortement recommandé aux professionnels qui désirent exercer en pratique autonome de procéder à une auto-évaluation et à un bilan de leurs compétences professionnelles afin de s'assurer de détenir celles qui sont nécessaires à la dispensation des services professionnels qu'ils comptent offrir. Cette démarche peut très bien se réaliser en se référant aux Référentiels de compétences publiés par l'OTSTCFQ pour chacune des professions ainsi qu'aux autres référentiels et documents pertinents[24]. L*e Référentiel de réflexion sur la pratique professionnelle en travail social* constitue à cet égard un document incontournable pour les travailleurs sociaux. Le *Guide sur la supervision professionnelle des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux* peut aussi s'avérer fort utile[25].

Détenir les compétences nécessaires à l'exécution des activités professionnelles constitue un impératif au plan déontologique[26]. Lorsqu'il est réalisé suffisamment à l'avance, un bilan des compétences professionnelles fait en fonction du type d'activités professionnelles visées permet d'élaborer un plan de développement professionnel pour parfaire celles qui le requièrent et de l'intégrer à son plan de formation continue.

Exercer en pratique autonome présuppose de pouvoir exercer une pratique généraliste dans un certain nombre de champs d'activités professionnelles. D'autre part, le fait de développer des compétences spécifiques dans un champ de pratique donné ou par rapport à une activité professionnelle particulière constitue certainement un atout pour développer une pratique autonome. De même, être capable d'agir comme expert ou expert-conseil dans un domaine représente un atout non négligeable.

---

23 Gasse, Y., et M. Tremblay collab. (2004). *Questionnaire d'auto-évaluation : Ai-je le profil d'entrepreneur?* Réalisé en collaboration avec la Banque du Canada, 33 p. [http://www.fsa.ulaval.ca/cepme/Articles&documents/BDC.PDF. Consulté le 14 octobre 2014].

24 Ces documents sont présentés dans la section 1 de ce guide.

25 Voir notamment les Annexes 1 et 2 du Guide (p. 30–51) qui présentent des outils concrets desquels il est possible de s'inspirer pour supporter la réalisation d'une telle démarche.

26 *Code de déontologie des membres de l'OTSTCFQ*, article 3.01.01.

2.4 Compétences complémentaires

Outre celles nécessaires à l'exercice des activités professionnelles, certaines compétences complémentaires représentent des atouts précieux pour exercer en pratique autonome. Faire le point sur ces compétences doit faire partie de la réflexion préalable au choix d'exercer en pratique autonome. Les suivantes se sont avérées, selon l'expérience de plusieurs membres de l'OTSTCFQ en pratique autonome, les plus importantes :

1) Compétences en administration et en gestion

   La pratique autonome exige d'accomplir plusieurs tâches de gestion et d'administration : fixation et perception des honoraires, comptabilité, rédaction de documents administratifs et gouvernementaux, etc. Qui n'a aucune notion ou expérience à ce chapitre aura avantage à se familiariser avec ces sujets par des lectures, des formations *ad hoc* ou par l'entremise de consultations avec des organismes de soutien ou avec des professionnels pertinents.

2) Compétences communicationnelles pour la promotion de ses services

   Indépendamment des services professionnels que l'on a choisi d'offrir, il est précieux de posséder d'excellentes habiletés en communication. Ces compétences sont appelées à s'actualiser de diverses manières. Les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux en pratique autonome sont, par exemple, régulièrement appelés à présenter, oralement ou par écrit, des informations sur la nature de leur pratique et leurs services professionnels. Plusieurs ont en outre de multiples opportunités de faire des présentations en public. Le fait de pouvoir très bien s'exprimer, tant oralement qu'à l'écrit, s'avère donc une plus-value pour l'exercice en pratique autonome.

3) Compétences dans l'utilisation du matériel informatique et des nouvelles technologies de l'information

   L'utilisation de matériel informatique et des nouvelles technologies de l'information et des communications devient de plus en plus indispensable. L'usage de l'ordinateur s'est imposé non seulement pour le traitement de texte, mais également pour les communications par courriel et pour de multiples tâches pour lesquelles des logiciels spécialisés ont été développés (comptabilité, tenue des dossiers, etc.). De plus, la promotion des services se réalise maintenant couramment par le biais d'un site Internet. À défaut de pouvoir bien maîtriser l'ensemble de ces outils, le fait de pouvoir compter sur des ressources externes appropriées devient très important.

2.5 Pratique à temps plein, à temps partiel, exclusive ou mixte

La décision d'exercer en pratique autonome à temps plein ou à temps partiel dépend de plusieurs facteurs qu'il importe de considérer avec attention. Ces facteurs peuvent être d'ordre professionnel, personnel ou économique.

Pour certains professionnels, une pratique autonome à temps partiel, tout en occupant simultanément un emploi salarié, constitue un point de départ ou une façon de perfectionner leurs compétences en vue d'exercer exclusivement en pratique autonome dans le futur. Pour d'autres, une pratique autonome complémentaire apporte une stimulation professionnelle ainsi que des revenus supplémentaires. On parle dans ces cas d'une « pratique mixte ». De plus en plus fréquemment, des professionnels (notamment des travailleurs sociaux), choisissent de consacrer un certain nombre d'heures par semaine à la pratique autonome, en prévision de conserver ou développer cette pratique lorsqu'ils quitteront leur emploi salarié.

La pratique mixte peut cependant comporter certains inconvénients. Une fatigue professionnelle et des problèmes de gestion du temps risquent de survenir lorsqu'on occupe un emploi à temps plein en plus d'avoir une pratique autonome à temps partiel. De même, des difficultés d'accroître sa clientèle peuvent être rencontrées en raison du peu de temps disponible pour faire connaître et promouvoir ses services. Enfin, des possibilités plus nombreuses d'exposition à des conflits d'intérêts peuvent survenir dans le cas d'une pratique mixte. Il importe donc d'identifier ces difficultés potentielles dès le départ afin de prévoir des mécanismes préventifs.

Par ailleurs, démarrer et conserver une pratique autonome exclusive est une décision importante qui mérite une profonde réflexion. Il est fortement recommandé de recevoir le soutien et l'accompagnement appropriés avant d'actualiser un tel projet. L'exercice exclusif en pratique autonome comporte des enjeux très importants non seulement au plan financier, mais également au plan professionnel.

2.6 Choix d'une forme juridique d'entreprise[27]

✶ **Prenez note que le paragraphe suivant est désuet. Nous vous prions de consulter l'Avis au lecteur en page couverture .**

L'une des premières questions qui se posent lorsqu'un membre songe à débuter en pratique autonome est la suivante : « Devrais-je m'incorporer, ou non? ». Il est en effet très répandu de croire que l'on doive constituer une société pour exercer en pratique autonome. Or, cela n'est pas le cas. Il est par ailleurs important de savoir que l'entreprise individuelle, à laquelle on peut joindre une société de dépenses, s'avère dans l'état actuel de la règlementation de l'OTSTCFQ la seule forme juridique d'entreprise possible, outre les formes moins courantes que sont l'incorporation en coopérative ou en organisme à but non lucratif (association personnifiée).

Entreprise individuelle

L'entreprise individuelle, aussi appelée à propriétaire unique, est la forme juridique la plus répandue pour l'exercice de la pratique autonome. Comme son nom l'indique, c'est le propriétaire qui assume l'entière responsabilité de l'exploitation et de la gestion de l'entreprise. Celle-ci n'a pas d'existence juridique distincte de son propriétaire, dont on dit souvent qu'il travaille « à son compte ». Si cette personne désire faire affaire sous un autre nom que le sien propre, c'est-à-dire qui ne comprend pas son prénom et son nom de famille, elle doit toutefois s'immatriculer en faisant les démarches requises auprès du Registraire des entreprises du gouvernement du Québec[28]. Mais, même dans ce cas, elle assume personnellement les profits et les pertes qui résultent de sa pratique professionnelle.

Très simple, l'entreprise individuelle permet d'avoir une marge de manœuvre complète sur l'organisation de son travail et sur la fixation de ses objectifs professionnels et d'affaires. Elle comporte par contre quelques inconvénients parmi lesquels on compte un sentiment d'isolement qui amène souvent la recherche de sources externes d'appui, de rétroaction et de reconnaissance ainsi que des difficultés à s'acquitter des exigences reliées aux tâches administratives et de secrétariat (factures à payer, fournitures de bureaux à acheter, gestion des appels téléphoniques et des rendez-vous, etc.). Certains travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux surmontent certaines de ces difficultés en s'engageant dans une « société de dépenses ».

---

27 Les informations sur les formes juridiques d'entreprises contenues dans cette section proviennent en partie du site Internet du gouvernement du Québec (www.registraireentreprises.gouv.qc.ca [consulté le 15 octobre 2014]) et du site Internet d'Éducaloi (www.educaloi.qc.ca [consulté le 15 octobre 2014]). Elles tiennent compte également des dispositions prévues au Code des professions.

28 Voir à ce sujet, et pour des informations complètes sur les différentes formes juridiques d'entreprises, le site Internet du Registraire des entreprises du Québec : www.registraireentreprises.gouv.qc.ca.

« Société de dépenses » (nominale)

La société de dépenses ne constitue pas une société au sens propre. Il s'agit plutôt d'un arrangement entre deux ou plusieurs personnes qui s'associent, par exemple, pour partager des locaux, des services de soutien tels qu'une réceptionniste ou encore d'autres dépenses de fonctionnement et d'équipement comme les frais inhérents à une ligne téléphonique, une connexion internet, un photocopieur, un projecteur, des logiciels, une salle de réunion, etc. Bien qu'il soit recommandé de consigner ces arrangements dans un document écrit, cela ne nécessite généralement pas l'expertise d'un juriste. Toutefois, les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux associés dans le cadre d'une société de dépenses maintiennent la responsabilité distincte de l'exploitation et de la gestion de leur pratique professionnelle. Ils n'ont donc pas nécessairement à adopter la même orientation de pratique ni à posséder le même type de formation ou d'expérience professionnelle. De plus, chacun conserve les bénéfices pécuniaires et assume les pertes qui résultent de ses activités professionnelles.

Précisions sur l'exercice en société

* **Nous vous prions de consulter l'Avis au lecteur en page couverture.**

~~Le Code des professions[29] prévoit, depuis 2001, la possibilité d'exercer en société en nom collectif à responsabilité limitée ou encore, dans une société par actions. Seuls les membres des ordres professionnels dont le Conseil d'administration a adopté un Règlement spécifique à cet effet peuvent toutefois, en vertu de l'article 187.11 du Code, exercer dans le cadre de ces formes juridiques d'entreprise. Le Conseil d'administration de l'OTSTCFQ n'a pas, à ce jour, adopté un tel Règlement, mais prévoit le faire dans un prochain avenir. Ce Règlement précisera les conditions et les modalités à respecter pour l'exercice en société et il sera largement diffusé auprès des membres dès son entrée en vigueur.~~

29 ~~*Code des professions*, art. 187.11 à 187.16~~.

2.7 Lieu d'exercice

Un certain nombre de considérations personnelles, professionnelles et financières peuvent orienter le choix du lieu d'exercice. Parmi les facteurs les plus importants dont il faut tenir compte, on peut noter :

- Les besoins de la clientèle ciblée : les clients seront-ils des enfants, des adultes? Est-il nécessaire d'avoir une salle de réunion, une salle de jeux ou des dispositifs spéciaux? Le bureau est-il facilement accessible au type de clientèle? Les lieux sont-ils sécuritaires de jour et de soir?
- Emplacement : le bureau est-il, pour la clientèle cible, facilement accessible en automobile ou par transport en commun? Le stationnement y est-il facile et abordable? L'emplacement vous assure-t-il une visibilité de la part de collègues susceptibles de vous référer des clients? Assure-t-il un accès pour les personnes handicapées?
- Frais d'exploitation : est-ce que le prix d'achat ou de location de locaux ainsi que le coût du matériel et des services accessoires sont raisonnables? Dans quelle mesure les frais de bureau à domicile pourront-ils être déduits de vos revenus?

Que l'on établisse son bureau chez soi, qu'on le partage avec d'autres professionnels, qu'il soit situé dans les locaux d'un organisme ou dans un immeuble commercial, certains paramètres sont à respecter, notamment pour répondre aux exigences du Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation :

- Le bureau doit assurer la confidentialité des entretiens.
- Une salle d'attente doit y être aménagée. Si l'on établit son bureau à son domicile, la salle d'attente ne doit pas faire partie des aires communes à la famille.
- À l'intérieur de la salle d'attente, il faut mettre à la disposition des clients le Code de déontologie des membres de l'OTSTCFQ ainsi que le Règlement sur la procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes.
- Le bureau doit permettre le classement des dossiers clients en lieu sûr et fermé à clé.

Partage de locaux

Ces arrangements permettent la réduction des frais d'exploitation du fait de la mise en commun de certains services (locaux, ameublement, fournitures et personnel de soutien). Cette option permet aux professionnels qui débutent en pratique autonome d'acquérir de l'expérience en administration avant de prendre des décisions coûteuses telles la location de locaux individuels ou l'acquisition de matériel personnel.

Le partage de locaux peut aussi permettre le contact avec des collègues, ce qui peut alléger le sentiment d'isolement, fournir des sources de références à la fois à l'intérieur et à l'extérieur de la profession et offrir la possibilité de consulter des pairs. Un contrat écrit en bonne et due forme devrait préciser tous les aspects de l'entente, incluant les coûts relatifs au personnel de soutien et à l'assurance de dommages.

Bureau à domicile

Le choix d'établir un bureau à domicile permet de déduire de ses revenus un pourcentage des coûts relatifs aux frais d'hypothèque, de taxes, de chauffage, d'entretien, etc. Il est cependant recommandé de consulter un professionnel qualifié dans le domaine de la fiscalité avant de décider de retenir une telle option, notamment en raison de ses impacts au moment de la revente de la propriété. Le fait que son bureau soit à domicile permet d'avoir de fait le contrôle de la décoration et du confort recherché selon son style personnel et comporte certains autres avantages tels que le fait de ne pas avoir à se déplacer.

Certains professionnels éprouvent cependant des difficultés à bien séparer leur vie professionnelle de leur vie personnelle. Il s'agit d'un phénomène bien documenté dans la littérature en rapport avec le travail autonome. Un bureau à domicile peut parfois exposer à des distractions, du bruit, ou encore à des indiscrétions. Des questions de sécurité personnelle peuvent également surgir lorsqu'il s'agit de rencontrer certains types de clients. La salle d'attente ne devrait pas non plus permettre un contact avec les autres membres de la famille ni revêtir un caractère trop personnel.

Avoir un bureau à domicile peut enfin aller à l'encontre des règlements de zonage ou de copropriété. Il est recommandé de s'informer auprès des autorités municipales sur la nécessité ou non de se munir d'un permis d'exploitation avant d'ouvrir un bureau à domicile et des autres obligations municipales, le cas échéant, reliées à cette éventualité. La pièce utilisée comme bureau risque de plus de ne pas être admissible aux fins de déduction fiscale, par exemple si elle sert également à des fins domestiques. De toute manière, déduire certains frais reliés à un bureau à domicile doit se faire en connaissance de cause et la consultation de professionnels compétents en matière de fiscalité, tel un comptable, peut être fort judicieuse.

Locaux au sein d'un organisme

Il s'agit d'une option souvent pratique et peu coûteuse, car si un loyer est exigé, il sera bien souvent peu élevé. Le matériel et les fournitures utilisés seront facturés au coût réel. Ces locaux disposent ordinairement de salles d'attente, de salles de réunion, de stationnement, de services de sécurité. Ils permettent parfois l'accès à des sources de références. Certains organismes où se trouvent ces locaux recommandent à leurs clients de voir les travailleurs sociaux ou les thérapeutes conjugaux et familiaux qui ont une pratique autonome dans les lieux mêmes.

Il est alors important de conclure un contrat pour s'assurer qu'il n'y a pas de malentendus dans l'entente. De plus, s'il s'agit d'un organisme où le travailleur social ou le thérapeute conjugal et familial exerce un emploi rémunéré, il devra prendre le plus grand soin à ne pas se placer en situation de conflit d'intérêts.

2.8 Aspects financiers à prendre en compte

Exercer en pratique autonome comporte de nombreux imprévus au plan financier et exige d'établir avec discipline une saine gestion administrative en fonction, initialement, d'un plan d'affaires bien conçu. Il importe de prendre la pleine mesure, minimalement, d'une certaine irrégularité des revenus et ce, en particulier au cours des premières années. En effet, il n'est pas possible de prévoir avec exactitude l'affluence de la clientèle et la proposition d'offres de services ou de contrats au jour le jour. Cependant, il devient possible avec l'expérience d'établir certaines prévisions selon les différentes périodes de l'année et le plan de promotion des services.

Assurances

Exercer en pratique autonome implique de souscrire obligatoirement au régime d'assurance responsabilité professionnelle de l'Ordre et ce, même pour une pratique à temps partiel, voire pour fournir seulement des services à quelques clients de manière occasionnelle ou même exceptionnelle. L'assurance protection juridique disciplinaire peut, quant à elle, s'avérer pertinente au plan professionnel étant donné que l'assurance responsabilité professionnelle ne couvre pas les frais que le membre pourrait engager pour des démarches juridiques en vue d'assurer sa défense dans le cas où une plainte en discipline est déposée à son endroit. Une assurance responsabilité civile reliée au lieu d'exercice est nécessaire, et d'autres types d'assurances pour couvrir les biens professionnels sont à considérer, par exemple, dans le cadre d'une assurance habitation.

Il importe aussi de prendre en considération les différentes mesures de protection du revenu et des biens disponibles pour se protéger d'un certain nombre de risques sociaux et économiques. Ces protections sont rendues plus nécessaires encore pour les membres exerçant exclusivement en pratique autonome. Ainsi, en plus des assurances de base qui sont requises, un travailleur autonome doit réfléchir et éventuellement, selon sa situation personnelle et familiale, considérer l'adhésion à divers programmes d'assurance (vie, salaire/revenu, invalidité, etc.) qui comportent également des coûts. Ceci sans compter qu'un travailleur autonome doit également réfléchir à s'assurer d'un revenu à la retraite et, pour ce faire, effectuer les cotisations nécessaires dans les divers types de régimes et de programmes qu'il estimera appropriés.

Consulter une personne-ressource, tant dans le domaine de l'assurance que dans le domaine plus large des finances personnelles, constitue une option qui peut s'avérer fort pertinente lorsqu'on projette d'exercer en pratique autonome. Des informations au sujet de divers programmes d'assurances offerts par des fournisseurs en collaboration avec l'Ordre sont également disponibles sur le site Internet de l'Ordre et il est suggéré d'en prendre connaissance.

Estimation des revenus et des dépenses

Afin d'assurer la viabilité financière d'un projet d'exercice en pratique autonome, il s'avère important de savoir quels revenus sont nécessaires pour couvrir les frais professionnels et personnels. Il faut notamment garder à l'esprit les faits suivants dans le cas d'une pratique autonome exclusive :

- le revenu du travail à son compte constituera la seule ou la principale source de revenus;
- le recrutement de la clientèle se fait lentement et continuellement;
- de nombreux imprévus auront des répercussions sur les plans affectif et financier;
- le changement du statut de salarié à travailleur autonome entraîne très souvent une baisse de revenus;
- des problèmes de liquidités peuvent survenir si on n'a pas un fonds de réserve pour les périodes où la perception d'honoraires sera faible car les frais liés à l'administration du bureau demeureront sensiblement les mêmes.

Une pratique autonome sera ou non financièrement viable, principalement au cours des cinq premières années d'exercice, selon un certain nombre de facteurs :

- le besoin du public pour le service offert;
- les contacts personnels et les sources de référence;
- l'état de santé, la discipline personnelle et les engagements personnels ou familiaux du professionnel;
- les dépenses reliées aux frais d'administration.

Des problèmes de liquidités provenant de dépenses imprévues au cours de la période de démarrage peuvent faire toute la différence entre une pratique viable ou non. Selon les experts, la principale raison pour laquelle les entreprises professionnelles échouent au cours de leur première année est liée à la difficulté de prévoir le montant exact des revenus nécessaires pour être en mesure de faire face aux dépenses projetées.

En annexe, on trouvera deux formulaires généraux pour faciliter la planification des dépenses reliées au démarrage et la confection d'un budget de fonctionnement pouvant servir de base pour les premières années en pratique autonome.

2.9 Plan d'affaires

Avant de démarrer en pratique autonome, il est finalement fortement recommandé d'élaborer un plan d'affaires en bonne et due forme pour systématiser sa réflexion préalable sous forme de projet d'entreprise précis. Le plan d'affaires est en fait un document écrit qui permet de simuler les activités en pratique autonome qui seront réalisées sur un horizon de deux à trois ans en plus d'en estimer et d'en démontrer la viabilité financière.

Plusieurs sources de référence et outils existent au sujet du plan d'affaires, tant dans la littérature que dans des organismes qui offrent de la formation, de l'accompagnement ou des ressources en démarrage d'entreprise. Ces modèles sont par contre souvent très détaillés quant aux dimensions financières puisque les plans d'affaires servent souvent pour présenter des demandes de financement pour soutenir le démarrage de l'entreprise.

Il demeure que le plan d'affaires a avantage à être simple et compréhensible pour servir le premier objectif visé qui est de systématiser son projet en vue d'en établir le réalisme, les contours et les étapes de réalisation. Nadeau le conçoit, par exemple, comme étant basé sur les quatre grandes questions suivantes : Que vais-je faire? Pour qui? Pour combien? Et comment?[30] Des sous-questions thématiques permettent de réaliser un plan d'affaires simple.

Dans cet esprit, on trouvera ci-dessous un modèle de plan d'affaires conçu pour intégrer les préoccupations pertinentes et les plus usuelles pour les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux. Celui-ci peut servir à la fois de synthèse à cette section du Guide et de document de référence pour amorcer l'actualisation du projet. D'autres références sont indiquées en annexe pour qui souhaite des informations plus détaillées sur le plan d'affaires[31].

30 Nadeau, J.-B. (2014). *Le Guide du travailleur autonome 3.0. Tout savoir pour faire comme chez soi*, 3e édition, Montréal, Québec Amérique, p. 56ss.

31 Voir Belley, A., Dussault, L, et Laferté, S. (2009, c.2006). *Comment rédiger mon plan d'affaires*, 2e édition revue et enrichie, collection Entreprendre, Les Éditions Transcontinental, Fondation de l'entrepreneurship éditions, 333 p.

Un modèle de plan d'affaires simplifié

1. Le projet

1.1 Présentation du promoteur
1.2 Origines du projet
1.3 Mission et objectifs de l'entreprise
1.4 Description des services qui seront offerts
  1.4.1 Leur nature
  1.4.2 La « niche » occupée
1.5 Forme juridique de l'entreprise
1.6 Le bureau, son aménagement et son équipement
1.7 Nombre d'heures et budget-temps à consacrer
  1.7.1 Aux services professionnels
  1.7.2 Aux tâches administratives
  1.7.3 Aux activités promotionnelles

2. Étude de marché

2.1 Délimitation du territoire
2.2 Caractéristiques de la clientèle cible
2.3 Dispensateurs de services similaires sur le territoire
2.4 Les tarifs demandés dans le secteur
2.5 Les tarifs projetés pour les services, leur valeur ajoutée
2.6 Marché potentiel à développer sur un horizon de 2 – 3 ans

3. Plan de promotion des services

3.1 Objectifs et cibles visés
3.2 Moyens retenus
3.3 Outils en développement et à développer
3.4 Budget à consacrer à la publicité
3.5 Échéancier de mise en œuvre

4. Moyens opérationnels et aspects financiers

4.1 Budget de démarrage
4.2 Assurances
4.3 Plan de tenue de dossiers
4.4 Documents professionnels - Dossiers
4.5 Documents administratifs - Comptabilité
4.6 Plan de formation continue et de développement professionnel

3. ÉTABLISSEMENT ET EXERCICE EN PRATIQUE AUTONOME

Au terme du bilan personnel et de la réflexion amorcés dans les sections précédentes qui culminent dans le plan d'affaires, le travailleur social ou le thérapeute conjugal et familial qui décide de démarrer une pratique autonome doit ensuite passer à l'action pour actualiser son projet. À cette fin, il devra réaliser diverses démarches administratives et prendre finalement plusieurs décisions quant à son lieu d'exercice et aux modalités qui assureront la viabilité de cette forme de pratique professionnelle.

3.1 Démarches administratives auprès de l'OTSTCFQ

Afin de pouvoir débuter l'exercice en pratique autonome, le travailleur social ou le thérapeute conjugal et familial doit obligatoirement : 1) s'inscrire au tableau des membres comme tel, en faisant la mise à jour requise du formulaire conformément à l'article 60 du Code des professions; 2) adhérer à l'assurance-responsabilité professionnelle conformément aux dispositions du *Règlement sur l'assurance de la responsabilité professionnelle* en acquittant les frais exigés. Les travailleurs sociaux doivent, quant à eux, s'assurer de satisfaire préalablement aux normes d'encadrement de la pratique autonome.

En complétant le formulaire d'inscription au Tableau des membres en pratique autonome, les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux ont à choisir s'ils souhaitent ou non être inscrits au Registre des membres qui exercent en pratique autonome, accessible au public sur le site Internet de l'OTSTCFQ. Cette inscription, pour le moment, ne comporte pas de frais, et à moins d'en faire la demande, le membre inscrit en pratique autonome fait automatiquement partie du système de référence téléphonique et sur le site Internet de l'Ordre.

Il est également possible pour le membre qui s'inscrit en pratique autonome, comme pour tout membre de l'OTSTCFQ intéressé, de verser un montant de 50 $ au Fonds de la pratique autonome. Il s'agit d'un Fonds spécial, distinct du fond consolidé de l'OTSTCFQ et administré par le Conseil d'administration, pour financer des projets particuliers de promotion de la pratique autonome, généralement sur recommandation du Comité de la pratique autonome. Le site Internet fournit des explications détaillées ainsi qu'un exemple sur la façon de compléter ce formulaire adéquatement et les procédures à suivre pour le paiement.

3.2 Démarches en lien avec la forme juridique et le lieu d'exercice

Le travailleur social ou le thérapeute conjugal et familial doit s'inscrire auprès du Registraire des entreprises, au besoin. Il doit de plus préparer les dispositifs requis en termes de gestion financière et de comptabilité en plus de faire, si tel est son choix, une demande de numéro de taxes. Si le professionnel s'investit dans une « société de dépenses », il est recommandé que celle-ci soit clarifiée et bien documentée.

Aménagement du bureau

Si le professionnel fait le choix d'ouvrir un bureau à domicile, il doit s'informer auprès des autorités municipales sur la nécessité ou non de se munir d'un permis d'exploitation et des autres obligations qui peuvent y être rattachées en vertu de la réglementation municipale. Il doit ensuite voir à l'aménagement du bureau, tant en terme de matériel que de décoration, en prenant soin de lui procurer une allure professionnelle répondant de plus au *Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation*. Les éléments suivants, qui devraient avoir fait l'objet d'une réflexion préalable à la décision de s'investir en pratique autonome, sont à considérer :

- Salle d'attente séparée du bureau et des aires de vie domestique;
- Bureau ou table de travail, chaises, lampe/éclairage, insonorisation;
- Équipement informatique et de communication (téléphone, ordinateur, etc.);
- Classeur pour les dossiers clients pouvant être fermé à clé.

Dans l'aménagement de son cabinet de consultation et de sa salle d'attente, le travailleur social doit faire en sorte que son permis de membre de l'OTSTCFQ soit affiché à la vue du public et qu'une copie du *Règlement sur la conciliation et l'arbitrage des comptes* soit bien en vue aussi. Une assurance responsabilité civile et les autres avenants nécessaires à la police d'assurance habitation doivent aussi être contractés.

Si le professionnel fait le choix d'un bureau loué à l'extérieur du domicile, celui-ci devrait pouvoir répondre aux mêmes critères que ceux exposés ci-dessus et un contrat en bonne et due forme, attester de la location et des clauses prévues.

3.3 Promotion des services et considérations relatives à la publicité

Les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux en pratique autonome doivent avoir la préoccupation de promouvoir leurs services afin de constituer, maintenir et développer une clientèle correspondante à leur offre de services professionnels. Pour ce faire, il est fortement recommandé d'élaborer et de mettre en œuvre un plan de communication conçu de manière systématique plutôt qu'improvisé au gré des circonstances. S'astreindre à une démarche rigoureuse et précise permet de faire les meilleurs choix, tout en évitant des efforts inutiles et des déceptions.

Plan de communication en neuf étapes

Nous proposons ici une version abrégée et adaptée du modèle de plan de communication le plus souvent employé au Québec. Ce plan en neuf étapes a été développé et expliqué en détail par Bernard Dagenais[32], mais il est souvent évoqué dans différents ouvrages traitant de communications ou de relations publiques. Maisonneuve, Lamarche et St-Amand[33] le présentent aussi, mais plus brièvement, et l'illustrent par une étude de cas, ce qui permet de bien situer les notions à partir d'une situation concrète.

1e étape : Définissez bien votre projet

Cette première étape est essentielle pour assurer une démarche cohérente, logique et efficiente. Il s'agit d'identifier à quel besoin vous tentez de répondre par cet effort de communication. Quel en est le sens? Quel est le problème à résoudre?

Par exemple, si vous amorcez une pratique autonome, votre projet sera sans doute de commencer à bâtir votre clientèle. Si, par contre, vous œuvrez déjà en pratique autonome, mais que vous venez de compléter une formation qui vous permet d'offrir avec compétence de nouveaux services professionnels, votre projet pourrait plutôt être de promouvoir ces nouveaux services.

Toutes les étapes subséquentes reposent sur cette première réflexion et la rigueur avec laquelle vous définirez ce projet au départ.

32 Dagenais, Bernard (1998). *Le Plan de communication – L'art de séduire ou de convaincre les autres*, Ste-Foy, Les Presses de l'Université Laval, 11e édition, 370 p.

33 Maisonneuve, Danielle, Lamarche, Jean-François, et St-Amand, Yves (2006). L*es relations publiques dans une société en mouvance*, Québec, Les presses de l'Université du Québec, 3e édition, 405 p.

2e étape : Analysez la situation

Une fois le projet déterminé, vous devez dresser un portrait de votre situation en pratique autonome. Quelles en sont les forces et les faiblesses? Les atouts et les menaces? Quels sont les services principaux que vous souhaitez mettre de l'avant? Comment se définissent-ils? Comment se distinguent-ils de ceux de la concurrence? Quels sont les défis et les enjeux auxquels vous faites face sur votre territoire?

Imaginons, par exemple, qu'une résidence pour personnes âgées, une clinique médicale ou encore un centre de la petite enfance vient d'ouvrir ses portes à quelques pas du bureau où vous offrez vos services. Cette nouvelle est pour vous un atout parce que l'arrivée de cette résidence, de cette clinique ou de ce centre pourrait représenter pour vous une clientèle abondante. Autre exemple, vous bénéficiez d'une notoriété déjà établie, ce qui constitue une force, mais vous avez dû emménager dans une autre ville, changement qui deviendra, temporairement du moins, une faiblesse. Par ailleurs, différents facteurs pourraient s'avérer utiles ou nuisibles à votre démarche de communication. C'est pourquoi il faut dresser une liste rigoureuse, exhaustive et réaliste de tous les éléments, favorables et défavorables, susceptibles d'influencer les succès de votre entreprise.

3e étape : Formulez vos objectifs

Maintenant, que visez-vous précisément? Quels sont vos principaux objectifs? Afin d'être utile et structurant, un objectif doit autant que possible être précis, observable et quantifiable. Ainsi, vous pourriez, par exemple, avoir pour objectif d'augmenter de 20 % votre clientèle au cours de la prochaine année. Ou encore, vous pourriez souhaiter porter à 30 % la proportion de votre chiffre d'affaires provenant d'un des services professionnels que vous offrez.

Des objectifs réalistes et clairement déterminés vous aideront à organiser vos actions et, après coup, à en apprécier le succès. Au besoin, des objectifs spécifiques seront fixés en fonction de vos publics cibles.

4e étape : Déterminez vos publics cibles

Demandez-vous à qui vous vous adressez. Qui sont les personnes composant ce ou ces publics cibles? Quel est leur âge? Leur revenu? Leur niveau de scolarité? Quelles sont leurs habitudes de vie? Leurs valeurs? Quel usage font-elles des services similaires à ceux que vous offrez, par exemple, par ceux de vos concurrents?

En établissant un profil de votre public cible, vous pourrez plus facilement déterminer le ton, les activités de communication et les outils qui seront les plus efficaces pour porter votre message. Conseil : évitez d'avoir des cibles trop vastes ou trop nombreuses, et ne visez pas une cible qui n'a pas de lien direct avec vos objectifs.

5e étape : Établissez votre stratégie

À cette étape, on sait ce que l'on veut dire et à qui on veut le dire, mais on ne sait pas encore comment le dire. C'est le rôle de la stratégie de nous y amener. Il faut s'adapter au milieu et trouver les bons outils pour influencer les attitudes et les comportements de votre public cible.

Par exemple, pour faire la promotion de vos services, vous pourriez décider de diffuser de la publicité auprès des clientèles des centres d'hébergement, cliniques médicales, organismes communautaires, lieux de loisirs, d'offrir une conférence sur un sujet connexe ou encore de publier dans le journal hebdomadaire local des textes relatifs aux services que vous voulez promouvoir. La stratégie pourrait aussi consister à laisser des dépliants dans certains lieux publics, écoles et commerces de votre quartier.

6e étape : Choisissez vos moyens

Déterminez les moyens, les médias, les activités et les techniques les plus adaptés pour atteindre vos objectifs. Devriez-vous développer un site Internet? Une identité graphique, comme un logo et une signature d'entreprise? Auriez-vous avantage à intégrer un réseau professionnel? À produire des dépliants? Des cartes professionnelles? Serait-il pertinent d'offrir des conférences dans la communauté ou encore de rédiger des articles pour le journal local? Il existe une variété de moyens parmi lesquels vous devez faire un choix judicieux en fonction de votre réflexion préalable (objectifs, publics cibles, stratégie) et selon votre budget.

7e étape : Élaborez vos messages

Quand on parle de messages, on ne par le pas ici des énoncés précis qui seront au cœur de votre communication. Le message constitue l'idée principale d'une activité de communication. Il vise à séduire, à persuader, à convaincre. Il doit être clair, court et convaincant. Rappelez-vous qu'il doit provoquer un changement de comportement ou d'attitude.

Par exemple, si vous offrez des services de médiation familiale, votre message pourrait être le suivant: « *En contexte de séparation, je suis le partenaire à privilégier pour maintenir la collaboration et le respect entre les ex-conjoints, pour le bien-être des enfants.* »

8e étape :Élaborez votre budget et un échéancier

Quels sont vos besoins en ressources humaines, financières et matérielles? Établissez un échéancier, particulièrement si vous prévoyez des stratégies et des outils complexes ou requérant la collaboration de partenaires ou de ressources externes. Vous trouverez en annexe un modèle de budget et un modèle d'échéancier (inspiré du diagramme de Gantt).

9e étape : Évaluez périodiquement les résultats

Avez-vous atteint vos objectifs? La collaboration avec vos partenaires a-t-elle été harmonieuse et profitable? Avez-vous respecté votre budget et vos délais? Quels moyens se sont avérés les plus efficaces, les plus efficients? À cet égard, il est possible de demander aux personnes qui vous contactent comment elles ont été amenées à le faire et de tenir un registre pour faciliter l'évaluation des résultats.

L'étape d'évaluation, bien souvent négligée, est importante, car c'est grâce à elle que vous pourrez apprécier à sa juste valeur le succès de votre démarche. Aussi, en portant un regard objectif et non complaisant sur vos façons de faire et vos résultats, vous apprendrez à ajuster vos stratégies et développerez des communications plus performantes et efficientes.

En somme, vous astreindre à élaborer et à actualiser un plan de communication vous guidera, encadrera et stimulera votre créativité. Rapidement, vous prendrez conscience de toutes les opportunités et les options qui s'offrent à vous.

Activités et outils à découvrir… ou à redécouvrir!

Voici un bref rappel des outils et des activités de communication couramment employés par des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux pour faire la promotion de leurs services. Cette liste non exhaustive réunit différents éléments selon les grandes catégories et propose une évaluation ainsi que quelques conseils relatifs à leur utilisation.

Imprimés

Carte professionnelle	**C'est un outil essentiel : votre carte de visite! Des règles non écrites sont toutefois à respecter : inscrivez-y l'essentiel soit :** • **vos noms;** • titre(s) professionnel(s) • **principales activités;** • **coordonnées;** • **numéro de permis.** **Le Guide de normes graphiques de l'Ordre guidera votre graphiste ou imprimeur dans la confection d'une maquette de carte professionnelle.**
Dépliant	**Outil intéressant dans la mesure où vous identifiez des lieux précis (fréquentés par votre clientèle cible) pour en déposer des exemplaires. Inutile de produire un dépliant pour le remettre à vos clients, une fois dans votre bureau!** **Là aussi, tenez-vous-en à l'essentiel : ce que vous êtes (travailleur social, thérapeute conjugal et familial, médiateur familial, psychothérapeute) et une courte définition de ce que cela constitue, une courte description de vos services, des clientèles visées, etc.** **Si vous optez pour un dépliant, confiez-en la mise en page à un professionnel. Notez que l'OTSTCFQ dispose de dépliants présentant de manière générale les travailleurs sociaux, les thérapeutes conjugaux et familiaux et les médiateurs familiaux.**
Reçu personnalisé et standardisé	**Souvent négligé, cet outil est pourtant fort utile, surtout auprès des compagnies d'assurances de vos clients.** **L'Ordre a élaboré un reçu officiel personnalisé et standardisé en collaboration avec le milieu des assurances.** **Vous trouverez comment en commander en visitant la section « pratique autonome » du site Internet de l'Ordre.**
Annonces publicitaires	**L'annonce publicitaire conserve sa pertinence. Elle peut prendre place dans les médias locaux, les publications spécialisées, etc.**

Web

Site Internet	**De plus en plus de gens « magasinent » leurs services professionnels par Internet. Ainsi, un site Internet peut être générateur de clientèle.** **Si un site Internet est conçu, il doit refléter une image professionnelle, permettre de bien vous identifier comme professionnel, contenir des informations exactes, véridiques et vérifiables. Les informations à caractère personnel n'ont pas leur place dans un tel site.** **En vertu du Code de déontologie, il n'est pas permis au professionnel d'y intégrer, comme dans toute autre activité ou matériel promotionnel, des témoignages d'appui ou de reconnaissance qui le concerne (article 5.04.).**
Blogue	**La tenue d'un blogue (ou la contribution à un blogue) vous permet de faire valoir votre expertise, d'établir votre crédibilité et de gagner de la visibilité. Il est important de considérer qu'un blogue demande du temps, de la rigueur et une certaine assiduité/ régularité.** **Toutefois, il comporte plusieurs avantages considérables : vous avez entièrement le contrôle des textes, du moment et du contexte où ils sont publiés, contrairement aux publications traditionnelles (externes).**
Médias sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	**Ils peuvent soutenir vos efforts de réseautage, donner à vos services plus de visibilité, de rayonnement. Les médias sociaux sont faciles d'accès et permettent d'établir un contact privilégié, personnel et spontané avec différents publics.** **Toutefois, ils comportent une part de risque et doivent être employés avec beaucoup de prudence.** **Nous vous invitons à consulter les Balises entourant l'utilisation des médias sociaux par les membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec[34].**

34 OTSTCFQ (2012). B*alises entourant l'utilisation des médias sociaux par les membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec*, consulté le 18 février 2015 et accessible à l'adresse suivante : http://motssociaux.com/wp-content/uploads/2012/11/Balises-entourant-lutilisation-des-médias-sociaux.pdf.

Votre expertise en soutien à votre visibilité

Médias

Bien qu'il soit très difficile de se tailler une place parmi les contenus diffusés par les médias nationaux, les médias locaux et régionaux, tout comme les publications spécialisées (par exemple, les magazines féminins ou ceux s'adressant aux familles) sont généralement assez ouverts aux collaborations qui leur procurent du contenu rédactionnel intéressant et pertinent pour leur lectorat. Si vous avez développé des compétences rédactionnelles, pourquoi ne pas proposer une chronique hebdomadaire ou mensuelle à votre journal local? Vous pourriez y donner de l'information, des conseils, démystifier des situations, commenter des événements d'actualité, etc. Cette présence sera assurément remarquée par la clientèle potentielle. Le journal vous proposera peut-être un forfait réunissant la chronique et un espace publicitaire. À vous de le considérer. La radio locale est également un lieu intéressant; investiguez-le!

Formations et conférences

Vous avez développé une expertise? Vous pouvez vous appuyer sur celle-ci pour vous distinguer comme professionnel. En partageant vos connaissances, vous vous établissez comme l'expert que vous êtes et obtenez un rayonnement et une reconnaissance à ce titre.

Réseautage

En tant que professionnel œuvrant à son propre compte, vous faites désormais partie de la communauté des affaires de votre quartier ou de votre localité. Pourquoi ne pas en tirer avantage? Vous pourriez devenir membre de la chambre de commerce locale, ou de tout autre regroupement de gens d'affaires. Les rencontres de ces groupes représentent d'excellentes occasions de réseautage et elles peuvent fournir des opportunités pour promouvoir vos services. De même, la participation à des activités bénévoles dans votre communauté peut y contribuer.

Partenariat avec d'autres professionnels

Une avenue intéressante peut aussi consister à vous associer, dans votre pratique professionnelle[35], avec un ou des professionnels offrant des services complémentaires aux vôtres. En plus de vous garder de l'isolement qui guette plusieurs professionnels en pratique autonome, cela permet de profiter de l'affluence, de la notoriété et possiblement de la référence de vos partenaires.

35 Pour de plus amples informations à ce sujet, voir la section 2.6 sur Le choix d'une forme juridique d'entreprise.

À cet égard, il est important de se rappeler qu'en vertu du Code de déontologie, « le membre de l'OTSTCFQ s'abstient de recevoir en plus de la rémunération à laquelle il a droit, tout avantage, ristourne ou commission relatifs à l'exercice de sa profession. De même, il ne doit pas verser ou offrir de verser un tel avantage, ristourne ou commission » (article 3.05.06.).

Balises déontologiques relatives à la publicité

Il est important également de savoir que la section V du *Code de déontologie des membres de l'OTSTCFQ* établit les restrictions et les obligations relatives à la publicité[36]. On y trouve notamment les dispositions suivantes :

5.1. Un membre peut mentionner dans sa publicité toutes les informations susceptibles d'aider le public à faire un choix éclairé et de favoriser l'accès à des services utiles ou nécessaires. Cette publicité doit favoriser le maintien et le développement du professionnalisme.

5.2. Nul membre ne peut faire, ou permettre que soit faite, par quelque moyen que ce soit, de la publicité fausse, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur.

5.3. Un membre ne peut s'attribuer des qualités ou habiletés particulières, notamment quant à son niveau de compétence ou quant à l'étendue ou à l'efficacité de ses services, que s'il est en mesure de les justifier.

5.05. Un membre ne peut, de quelque façon que ce soit, faire ou laisser faire de la publicité destinée à des personnes qui peuvent être, sur le plan physique ou émotif, vulnérables du fait de leur âge ou de la survenance d'un événement spécifique.

5.9. Le membre doit conserver une copie intégrale de toute publicité dans sa forme d'origine, pendant une période de cinq ans suivant la date de la dernière diffusion ou publication. Sur demande, celle-ci doit être remise au syndic.

5.10. Tous les associés d'une société de membres sont solidairement responsables du respect des règles relatives à la publicité, à moins que la publicité n'indique clairement le nom du membre qui en est responsable.

36 Voir également à ce sujet les articles 60.1, 60.2 et 60.3 du *Code des professions*.

3.4 Gestion financière

Peu importe la forme juridique d'entreprise choisie, un suivi administratif doit être fait en pratique autonome.

Comptabilité

Les systèmes de gestion financière requis pour démarrer et opérer efficacement une entreprise devraient comporter les éléments suivants :

- Compte-chèques affaires

Il est recommandé d'ouvrir un compte bancaire spécifique pour les dépenses et revenus tirés de la pratique autonome. L'argent déposé et les chèques tirés sur ce compte devraient se rapporter uniquement à l'entreprise professionnelle. Une marge de crédit obtenue de votre institution financière peut s'avérer utile lorsque vous débutez votre entreprise, voire une carte de crédit de type « affaires ».

- Grand livre / système informatique

Toutes les informations comptables relatives à l'entreprise doivent être inscrites soit dans un grand livre, soit dans un système informatique. Le grand livre peut être tout simplement un cahier standard ou un livre de comptabilité à colonnes. De même, il existe sur le marché des logiciels pour la comptabilité des petites entreprises. Ceux-ci sont de plus en plus utilisés quoiqu'ils requièrent parfois un peu de formation pour pouvoir les utiliser avec aisance.

Les informations comptables doivent comporter tous les montants facturés avec indication de la date et d'un numéro correspondant au nom du client, lequel sera conservé dans un registre confidentiel. Chaque ligne du grand livre doit être utilisée, sans laisser d'espace en blanc. Les montants doivent être inscrits à l'encre ou sur un traitement de texte et des reçus doivent être émis pour tous les paiements faits en argent comptant par des clients. Les dépôts faits à la banque doivent aussi être notés et correspondre au montant indiqué dans le grand livre ou le système informatique.

Une page distincte doit comporter une liste de toutes les dépenses ou débours, inscrits de la même manière et avec les mêmes détails que les revenus. Dans la mesure du possible, il est préférable de payer les factures par chèque de même que votre propre salaire, puisque le compte bancaire établira le solde en tenant compte des déboursés. Ceux-ci doivent être groupés en fonction des différentes catégories pour lesquelles le ministère du Revenu permet des déductions.

- Dossier d'impôt

Lorsque les informations relatives aux revenus et dépenses sont rassemblées, il faut en faire le total et produire les déclarations fiscales requises. Dans certains cas, au lieu d'une seule déclaration annuelle, les ministères du Revenu exigeront le versement d'acomptes provisionnels tous les trois mois. Il est recommandé de conserver en lieu sûr des copies des documents joints à vos déclarations. L'information sur le versement d'acomptes provisionnels est disponible auprès des ministères canadien et québécois du Revenu.

- Dossier comptable pour chaque client

Vous devez tenir un dossier comptable pour chaque client. Le dossier doit contenir tous les renseignements pertinents en rapport avec les honoraires, tels le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, le montant facturé pour les déboursés et les prestations de services, la date des rendez-vous, la date et le montant des paiements. Pour des raisons de confidentialité, le dossier comptable du client doit être distinct de son dossier clinique.

Taxes - TPS - TVQ

Pour toutes questions concernant l'application des Lois en matière de taxes provinciales (TVQ) et fédérales (TPS) à l'égard des services professionnels des travailleurs sociaux, nous vous invitons à communiquer avec les agents de recherche en fiscalité de Revenu-Québec, à faire les démarches nécessaires auprès d'un spécialiste du droit fiscal et à consulter les liens hypertextes suivants : « Inscription aux fichiers de la TPS et de la TVQ » et « Services de santé ». Par ailleurs, nous vous encourageons à consulter, à titre informatif, deux interprétations de Revenu-Québec : 10 juin 2019 et 02 juillet 2019.

De plus, prenez note que les services offerts par des thérapeutes conjugaux et familiaux ne sont plus taxables depuis le 20 juin 2024. Pour plus d'informations, nous vous prions de consulter la publication de Revenu-Québec datée du 12 septembre 2024 : Exonération de la TPS/TVH et de la TVQ pour les services de psychothérapie et de counseling thérapeutique.

3.5 Cadre d'intervention et contrat de service

Il est important de bien déterminer le cadre d'intervention et le contrat de service qui seront proposés au client dès la première rencontre ou encore au moment de la présentation des services, lorsque le client est un organisme ou un établissement. Ce cadre d'intervention doit contenir les précisions relatives à la nature des services professionnels qui seront offerts et les modalités de prestation de ces services. Les questions suivantes peuvent servir de repères :

- Quelle sera la nature des services offerts?
- Le client pourra-t-il vous contacter entre les rencontres?
- Quelles sont les ressources disponibles pour le client en votre absence?
- Les services seront-ils tous donnés via des entrevues dans un bureau ou en ligne?
- Combien d'entrevues devraient être nécessaires pour l'atteinte des objectifs?
- Quelle est la politique à suivre en cas d'annulation d'un rendez-vous?
- Quels sont les tarifs demandés pour les services? Comment seront-ils facturés?
- Comment les coûts doivent-ils être défrayés? Quels reçus seront émis?
- Le client bénéficie-t-il d'une assurance privée qui couvre les services des travailleurs sociaux ou des thérapeutes conjugaux et familiaux? Vos services entrent-ils dans la couverture d'assurance? Le client a-t-il vérifié auprès de sa compagnie ce qu'il en est?
- Le cas échéant, quelles attestations seront demandées par la compagnie?

Contrat de service avec le client

L'OTSTCFQ recommande fortement à ses membres qui exercent en pratique autonome d'établir avec leurs clients un contrat écrit qui reprend les principaux éléments du cadre d'intervention présenté ci-dessus. Les raisons qui justifient l'existence de contrats écrits avec les clients, quelle que soit la nature du travail, sont les suivantes :

- le contrat tend à prévenir les litiges;
- il contribue à cibler les objectifs et les résultats attendus;
- il réduit le risque de témoignages contradictoires en cas de procédures pour non-paiement d'honoraires;
- il réduit le risque d'une révocation de services impromptue par le client étant donné que la durée des services est ordinairement précisée dans le contrat;
- il peut baliser les limites à respecter quant au devoir de confidentialité du professionnel;
- il précise que le client a donné son consentement libre et éclairé aux services proposés.

Le contrat écrit permet de préciser les attentes et les obligations du professionnel et du client. Il est généralement proposé par le professionnel, mais il peut avoir été préparé par le client, surtout lorsqu'il s'agit d'un organisme ou d'un établissement. Ce contrat doit convenir aux deux parties. En cas de doute, il serait utile de consulter un avocat ou un notaire.

À la suite des ententes prises, et dans le but de les formaliser, il est fortement recommandé de les inscrire dans le cadre d'un contrat de service avec le client. Au plan légal, rien n'oblige à ce qu'un tel contrat de service soit signé par le client, et ce, à l'instar du plan d'intervention[39]. Il est par contre fortement recommandé en pratique autonome qu'un contrat de service écrit soit signé par le client et par le professionnel. Un contrat signé entre le client et le professionnel constitue également un moyen de prévenir des conflits au sujet des ententes prises.

Éléments du contrat de service

L'OTSTCFQ recommande que le contrat de service comporte des précisions sur les éléments suivants :

- la prestation de service : ce qui va être fait durant l'exécution du contrat, les principales mesures qui seront prises et les résultats attendus;
- l'échéancier juridique de la prestation des services;
- les honoraires que le client devra verser et la périodicité du paiement de ces honoraires, le cas échéant;
- la politique relative aux absences du client aux rendez-vous préétablis;
- des notions relatives au consentement à transmettre des informations ainsi qu'à la constitution et à l'accès au dossier;
- toute autre question se rapportant aux frais qui seront engagés par le professionnel dans l'exécution du contrat.

Un modèle de contrat de service vous est présenté en annexe[40]. Celui-ci peut être adapté à la réalité de pratique de chaque professionnel.

---

39 Voir le *Guide de normes sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation* : ce qui est nécessaire, c'est qu'il y ait consentement libre et éclairé du client. Celui-ci peut être donné verbalement ou par écrit. Certains professionnels préfèrent faire signer le plan d'intervention pour des motifs cliniques, d'autres non. Il revient aux travailleurs sociaux et aux thérapeutes conjugaux et familiaux en pratique autonome d'exercer leur jugement professionnel à ce chapitre et d'agir à leur discrétion, en considérant les besoins, l'intérêt et les particularités de leurs clients.

40 Voir également le modèle proposé dans le *Guide de pratique. L'évaluation psychosociale dans le contexte des régimes de protection, du mandat donné en prévision de l'inaptitude et des autres mesures de protection au majeur* publié par l'OTSTCFQ (2010), p. 43.

Autres types de contrats de service

Il peut arriver que le professionnel, dans le cadre de sa pratique autonome, doive produire ou signer lui-même des contrats de service avec des fournisseurs ou avec des organisations avec lesquels il transige dans le cadre de relations d'affaires. Un travailleur autonome peut, en effet, avoir des contrats de service avec une entreprise privée, une université, un établissement ou un organisme communautaire.

- Contrats avec des PAE

Certains travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux offrent des services professionnels dans le cadre de programme d'aide aux employés qui sont gérés par de petites ou de plus grandes entreprises. Ces dernières établissent leurs règles et il est important que le professionnel, au moment d'accepter de donner des services à des clients dans ce contexte, connaisse bien et accepte ces règles en terme d'échange d'informations, de reddition de compte, de tenue de dossiers et de modalités d'évaluation des services.

- Contrats de supervision

Certains travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux offrent des services de supervision professionnelle aux étudiants universitaires. Les universités possèdent des contrats types qui sont adaptés en fonction des réalités spécifiques des étudiants supervisés. Lorsque les services de supervision sont dispensés sur une base individuelle à des professionnels, il est possible d'établir un contrat à partir du modèle proposé à l'Annexe 3 du *Guide sur la supervision professionnelle des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*[41] en y joignant, par exemple, une section ou une annexe relative aux honoraires. Un modèle proposé à l'Annexe 4 du même Guide peut servir de base lorsque le contrat est fait avec un établissement ou un organisme.

- Contrats pour des services de formation et de conférence

Des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux offrent aussi des services de formation et de conférence. Des contrats simples peuvent être faits pour ce genre de services (voir annexe VIII). Par contre, des services qui impliquent des questions relatives à la propriété intellectuelle, par exemple, le développement d'une session de formation pour un organisme ou un établissement universitaire, gagnent à obtenir des clarifications ou, si nécessaire, des conseils juridiques.

- Contrats pour des services de médiation familiale

Certains champs de pratique sont balisés par des normes ou des orientations particulières. Ainsi en médiation familiale, les contrats de service font l'objet de normes particulières et le modèle de contrat de services de médiation qui doit être utilisé figure à l'Annexe 1 du *Guide de normes de pratique en médiation familiale*[42].

41 OTSTCFQ (2010). *Guide de supervision professionnelle des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*, p. 52-60.
42 Comité sur les organismes accréditeurs en médiation familiale (2012). *Guide de normes de pratique en médiation familiale, p. 26-29.*

- Contrats pour des services d'expertise

Quelques travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux offrent des services d'expertise dans des domaines spécifiques. Il est recommandé que ces professionnels prennent un soin particulier pour conclure un contrat de service qui explicite très bien l'identité du client, la nature exacte des services requis, les conditions dans lesquelles ils seront rendus ainsi que les considérations déontologiques et les normes de pratique particulières impliquées, sans oublier les conditions de paiement et de résiliation. En annexe, quelques points sont proposés à titre d'aide-mémoire pour l'élaboration de tels contrats.

En somme, les professionnels œuvrant en pratique autonome devraient toujours établir des contrats écrits, cosignés et en bonne et due forme.

3.6 Fixation et paiement des honoraires

Certains professionnels, en particulier au début de l'exercice en pratique autonome, éprouvent des difficultés ou un malaise à fixer et demander une rémunération pour leurs services. Les raisons les plus fréquentes de ce malaise semblent, entre autres, être liées aux faits suivants :

- manque d'expérience en la matière;
- desservir des personnes ayant parfois peu de moyens financiers;
- avoir été salarié à l'emploi d'organismes publics ou à but non lucratif;
- conflit perçu entre le rôle d'aidant professionnel et celui d'entrepreneur privé.

En pratique autonome, la valeur économique des services professionnels et la façon d'en défrayer les coûts se traduisent autrement que dans un contexte d'emploi salarié. Les professionnels en pratique autonome ont avantage à mener une réflexion claire sur leur rapport à la dimension financière inhérente à cette forme de pratique. Leur positionnement à cet égard aura une incidence sur la façon de fixer et percevoir leurs honoraires[43].

43 Voir par exemple à ce sujet Chiasson et Brouillet (2009), *Comment facturer mes services,* TC Média Livres Inc. / Les Éditions Transcontinental, 148 p.

Principes déontologiques

Le *Code de déontologie des membres de l'OTSTCFQ* établit des principes quant à la fixation et au paiement des honoraires professionnels. Il contient notamment les dispositions suivantes :

> 3.08.0l Le membre demande et accepte des honoraires justes et raisonnables.
>
> 3.8.2 Les honoraires sont justes et raisonnables s'ils sont justifiés par les circonstances et proportionnés aux services rendus. Le membre tient notamment compte des facteurs suivants, pour la fixation de ses honoraires :
>
> a) le temps consacré à l'exécution du service professionnel;
>
> b) la difficulté et l'importance du service;
>
> c) la prestation de services inhabituels ou exigeant une compétence ou une célérité exceptionnelles.

Autres facteurs à prendre en compte

D'autres facteurs entrent en considération pour fixer les honoraires :

- le niveau de formation et les années d'expérience du professionnel;
- le profil de la clientèle desservie et la nature des services offerts;
- les tarifs demandés pour des services similaires par les collègues dans la région;
- les objectifs fixés, dans certains cas, pour venir en aide à certains clients plus vulnérables ou pour promouvoir des causes spécifiques.

Méthodes de fixation des honoraires

Les honoraires peuvent être fixés sur une base horaire ou encore, pour certains services, sur une base forfaitaire. Les honoraires peuvent comprendre le temps d'entrevue, le temps consacré à la recherche, à la rédaction de rapports ou à la correspondance, à la discussion avec des tiers, le temps de déplacement ou le temps requis pour un témoignage à la Cour, etc. Les honoraires sont ainsi à distinguer des autres frais (kilométrage, photocopies, envois postaux, etc.). Dans certains cas, comme dans celui des services de médiation familiale, les honoraires sont fixés par le ministère de la Justice du Québec.

D'un point de vue financier, différentes façons de fixer les honoraires sont possibles. Chiasson et Brouillet (2009) proposent à cet égard diverses méthodes. La première, plus courante, consiste à déterminer le prix des services en fonction d'un calcul prenant en compte les coûts qui y sont associés (les frais d'exploitation) et une marge de profit[44]. Une seconde méthode favorise la fixation du prix des services en fonction de la valeur qu'ils peuvent représenter pour les clients selon diverses considérations. Enfin, la troisième méthode tient compte des prix demandés par des concurrents pour des services semblables.

Aspects complémentaires

Au-delà des critères usuels de fixation des honoraires, d'autres facteurs peuvent être pris en compte. Il sera possible, par exemple, de prendre en considération le fait qu'un ou des clients aient des moyens financiers plus limités et, dépendamment de la nature ou de la durée anticipée des services, de négocier un tarif moindre. Il est possible également d'avoir recours à différents moyens promotionnels tels que des rabais et des prix spéciaux en fonction de la publicité. Il demeure alors important de procéder en conformité avec les restrictions et les obligations exposées à ce sujet à la section V du *Code de déontologie*, notamment dans les articles 5.01 à 5.08 (voir aussi la section 3.3). Nous reproduisons ici ceux qui concernent spécifiquement les rabais et spéciaux :

> 5.6. Le membre qui, dans sa publicité, annonce des honoraires ou des prix doit le faire d'une manière compréhensible pour un public qui n'a pas de connaissances particulières en service social [ou en thérapie conjugale et familiale] et doit :
>
> 1. les maintenir en vigueur pour la période mentionnée dans la publicité, laquelle période ne devra pas être inférieure à 90 jours, après la dernière diffusion ou publication autorisée ;
>
> 2. préciser les services inclus dans ces honoraires ou ces prix ;
>
> 3. indiquer si les frais sont ou non inclus.
>
> 5.7. Dans le cas d'une publicité relative à un prix spécial ou à un rabais, le membre doit mentionner la durée de la validité de ce prix spécial ou de ce rabais. Cette durée peut être inférieure à 90 jours. Le membre ne peut faire, ou permettre que soit faite, par quelque moyen que ce soit, de la publicité fausse, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur.
>
> 5.8. Le membre ne peut, par quelque moyen que ce soit, accorder dans une déclaration ou un message publicitaire, plus d'importance à un prix spécial ou à un rabais qu'au service offert.

44 Voir aussi, par exemple, la façon de calculer le taux horaire / quotidien / unitaire selon cette méthode proposée par Nadeau, *op. cit.*, p. 106.

Certains professionnels développent aussi une grille de tarifs modulée en fonction du client pour des services tels que des sessions de formation ou des conférences. Certains professionnels estiment enfin important d'avoir une pratique *pro bono*, c'est-à-dire de consacrer une part de leur temps à fournir des services gratuitement ou à prix modique à des personnes plus désavantagées ou à des organismes au service d'une cause qui leur tient à cœur.

Éléments de réflexion

Est-il approprié d'établir une grille d'honoraires générale relativement modeste? Certains professionnels sont en faveur de cette méthode comme moyen d'attirer la clientèle. D'autres ont par contre noté que c'est la compétence professionnelle, plutôt que les honoraires, qui amène des clients à consulter. D'aucuns considèrent enfin que demander des honoraires largement inférieurs à la « compétition » peut induire que les services sont de moindre qualité, ou dévaloriser le service professionnel ainsi offert par des collègues, voire la profession en elle-même au regard des autres professionnels et du public. Les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux doivent prendre ces considérations en compte au moment de fixer leurs tarifs.

Question particulière

Le *Code de déontologie* expose une série d'actes dérogatoires à la dignité de la profession et susceptibles de faire l'objet d'une mesure disciplinaire, dont celui-ci :

> 4.01.01. g) réclamer des honoraires pour des actes professionnels non dispensés.

Dans l'état actuel de la réglementation, les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux ne sont pas autorisés à réclamer des honoraires pour des services non dispensés, même si cette situation résulte de rendez-vous annulés ou manqués par le client ou dans le cas d'interruption unilatérale du service.

Des honoraires peuvent toutefois être facturés et dus si le professionnel a consacré le temps réservé au client qui a annulé ou manqué un rendez-vous, à l'étude de son dossier, à des recherches ou à d'autres formes de services au bénéfice du client. Il est toutefois fortement recommandé que ces éléments fassent l'objet d'une clause précise dans le contrat de service. Il est par ailleurs recommandé, voire nécessaire, d'avoir une politique en cas d'annulation d'un rendez-vous par le client. Plusieurs prévoient que le client avise, si possible, le professionnel au moins 24 heures à l'avance.

Paiement des honoraires

Il est nécessaire de fournir au client les informations prévues au *Code de déontologie* quant à tous les services fournis et aux modalités de paiement. Le code stipule à cet effet que « le travailleur social fournit toutes les explications nécessaires à la compréhension du relevé d'honoraires et des modalités de paiement ».

On aborde habituellement la question des honoraires et de l'assurance collective du client (couverture, modalités de remboursement) lors du premier contact. Il est recommandé de faire un rappel de la question à la fin de la première rencontre.

Les ententes relatives aux honoraires ont avantage à faire partie du contrat de service, lequel devrait par ailleurs préciser si la facturation sera faite selon un taux horaire ou selon un montant forfaitaire. De même, il est recommandé de préciser au client quels sont les modes de paiement possibles (espèces, chèque, carte de crédit ou de débit) et la politique au sujet des comptes en souffrance. Celle-ci doit s'inspirer du *Règlement sur la procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes des membres de l'OTSTCFQ* et, en cas de non-paiement, servir de cadre de référence pour prendre les mesures nécessaires.

Un relevé d'honoraires doit enfin être fourni au client. Un modèle satisfaisant aux critères de l'Ordre figure en annexe[45]. Enfin, un reçu attestant des services rendus ainsi que des honoraires facturés et payés doit être remis au client. Ce reçu devrait indiquer minimalement :

- le nom du client;
- la nature des services professionnels rendus;
- le montant total des frais payés par le client;
- le nom du professionnel et son numéro de permis;
- la date et la signature du professionnel.

D'autres informations peuvent être ajoutées au besoin.

45 Voir également le modèle proposé dans le *Guide de pratique. L'évaluation psychosociale dans le contexte des régimes de protection, du mandat donné en prévision de l'inaptitude et des autres mesures de protection au majeur* publié par l'OTSTCFQ (2010), p. 44.

3.7 Tenue des dossiers

Le contexte contemporain d'exercice des professions de travailleur social et de thérapeute conjugal et familial en pratique autonome présente plusieurs défis pour la tenue de dossiers. Or, celle-ci constitue une activité professionnelle essentielle qui garantit au client le respect du caractère confidentiel des renseignements consignés, en plus de favoriser la qualité et la continuité des services[46]. Il est donc très important d'y accorder tout le soin nécessaire et de disposer des connaissances requises afin d'assurer au client le respect de ses droits. Le *Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des membres de l'OTSTCFQ* constitue le document légal de référence en matière de tenue de dossiers. Afin de favoriser son application, un *Guide de normes pour la tenue des dossiers et des cabinets de consultation* a été élaboré et publié. Il comprend sept normes qui sont explicitées en référence au Règlement et en dégage des recommandations pour la conduite du professionnel selon que celui-ci exerce en établissement, en organisme communautaire ou en pratique autonome. Il demeure donc, à ce jour, un document indispensable à consulter pour la tenue de dossiers en pratique autonome. Voici quelques faits saillants.

Constitution et objectifs du dossier

Nous entendons ici que « le dossier est le contenant où sont consignées toutes les informations pertinentes du client qui demande et reçoit des services professionnels. Ce dossier peut être sur support papier ou sur support informatique. » En pratique autonome, le membre doit constituer lui-même un dossier pour chaque client auquel il offre des services professionnels, c'est-à-dire pour chaque individu et pour chaque membre d'un couple, d'une famille ou d'un groupe[47].

Le dossier vise à :

1) assurer les droits du client à l'accès aux renseignements le concernant, à la rectification de certains renseignements (inexacts, incomplets ou équivoques), au respect de sa vie privée, au respect du secret professionnel;

2) assurer la continuité, la qualité et la cohérence des services au client;

3) témoigner des services rendus par le professionnel et rendre disponible une preuve concrète des actes effectués;

4) répondre à des besoins en matière d'évaluation et de qualité des services, d'allocation de ressources, de recherche et d'enseignement;

5) répondre à diverses exigences légales, notamment l'inspection professionnelle et l'enquête disciplinaire[48].

46 OPTSQ (2007). *Guide de normes pour la tenue des dossiers et des cabinets de consultation,* p. 4.
47 *Op. cit.*, p. 9.
48 *Op. cit.*, p. 7.

Contenu du dossier

Le dossier est à la fois un document juridique qui doit contenir certains renseignements déterminés par des lois et des règlements et un document témoin de la démarche clinique du professionnel encadrée par des normes spécifiques à sa profession. La nomenclature des documents que le dossier doit contenir est présentée aux pages 32 et 33 du Guide de normes.

Accès au dossier

En pratique autonome, c'est le membre lui-même qui est responsable d'assurer la confidentialité des informations consignées au dossier et de donner [ou refuser] au client accès à son dossier selon les règles et les législations en vigueur. Les exigences relatives au traitement des demandes d'accès au dossier par le client à des fins de consultation, de transmission, de rectification ou de suppression de certaines informations sont colligées dans le Guide de normes.

Le membre doit disposer d'un formulaire de consentement écrit, signé par le client, avant d'obtenir auprès d'autres professionnels des informations à son sujet, de le diriger vers d'autres services ou de répondre à des demandes d'informations de la part d'autres professionnels le concernant[49]. Il importe aux membres en pratique autonome de bien connaître les articles pertinents du Code de déontologie et des autres règlements, normes et textes législatifs qui régissent la tenue des dossiers, ces dispositions étant sujettes à modification.

Garde et conservation des dossiers

Le membre exerçant en pratique autonome est également responsable d'assurer la garde et la conservation des dossiers. Pour ce faire, l'équipement de son bureau doit comprendre des classeurs pouvant être fermés à clé afin d'assurer la confidentialité des dossiers. Ces classeurs ne doivent pas se trouver dans des lieux auxquels le public a accès comme les salles d'attente ou les couloirs. De même, l'accès à des renseignements confidentiels sur ordinateur concernant les clients doit être contrôlé et des copies de sécurité sur disque informatique externe doivent être conservées dans des boîtes ou des tiroirs verrouillés.

Lorsque le membre en pratique autonome doit rencontrer des clients à l'extérieur de son bureau et, par le fait même, se déplacer en automobile sur la route, en transport en commun ou autrement, il doit veiller dans la mesure du possible à ne pas être en possession de documents nominatifs non sécurisés. À cet effet, un système de code peut être utilisé pour minimalement enlever toute possibilité d'identification. Lorsque, dans des cas exceptionnels, des dossiers complets ou des parties de dossiers avec des données nominatives doivent être transportés, cela devrait être fait dans une valise fermée à clé et avec les plus grandes précautions.

49 *Op. cit.*, p. 22.

Le *Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation* exige que chaque dossier soit conservé au moins cinq ans à compter de la date du dernier service professionnel rendu. Après une telle période, on peut détruire les dossiers. Cependant, il peut être opportun de conserver un dossier plus longtemps que le délai énoncé dans le règlement si on a des raisons de croire qu'il y aura une relance d'activités dans le dossier. On peut aussi se contenter de conserver une liste des clients avec indication de la date de la prestation des services. Si, après ce délai de cinq ans, le membre procède à leur destruction, il doit le faire avec le plus grand soin afin d'éviter toute possibilité de réfection, même partielle, des documents.

3.8 Cessation d'exercice

La cessation d'exercice en pratique autonome est un sujet très peu abordé. Celle-ci peut survenir de manière naturelle (retraite) ou inattendue (santé, décès de proches, etc.). La famille d'un membre qui décède subitement s'interroge dans ce contexte sur les modalités à respecter pour la cessation des services et la fermeture du bureau.

Le *Règlement sur la cessation des services d'un membre de l'OTSTCFQ* constitue à cet égard le document de référence à consulter. Celui-ci prescrit les principales démarches à faire selon que la cessation est définitive ou temporaire.

4. DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET CONSIDÉRATIONS ÉTHIQUES

Au cours des dernières années, l'Ordre a consacré beaucoup d'efforts à mettre en évidence l'importance du développement professionnel pour ses membres ainsi que sur les considérations éthiques à prendre en compte dans le contexte de la pratique professionnelle. Sont exposés ici quelques éléments importants à prendre en compte à ce chapitre pour les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux en pratique autonome.

4.1 Formation continue

La formation continue représente un moyen majeur pour favoriser son développement professionnel. Depuis 2007, les membres de l'OTSTCFQ sont invités à se conformer aux dispositions de la Politique de formation continue, laquelle sera en vigueur jusqu'au 31 mars 2016. À compter du 1er avril 2016, le *Règlement sur la formation continue obligatoire des membres de l'OTSTCFQ*, adopté par le conseil d'administration, entrera en vigueur, rendant obligatoire, comme son nom l'indique, la formation continue pour tous les membres de l'Ordre.

Ce Règlement établit que chaque membre devra suivre au moins 30 heures de formation liée à l'exercice de la profession par période de référence de deux ans. Une diversité d'activités seront reconnues : suivre des cours, participer à des séminaires, colloques, conférences ou congrès, à des activités de formation en milieu de travail, prononcer des conférences, agir en tant que formateur ou préparateur pour des formations, rédiger ou publier des articles, des textes, agir comme mentor ou superviseur, participer à des comités ou conseils d'administration professionnels, faire de la supervision individuelle, effectuer des activités d'autoapprentissage, etc.

En temps opportun, des informations seront fournies aux membres pour assurer la transition de la Politique au Règlement.

4.2 Recours à diverses modalités de soutien professionnel[50]

Divers autres moyens pour soutenir son propre développement professionnel demeurent importants, notamment en contexte de pratique autonome, où un certain isolement peut être vécu. Aussi, pour réussir une pratique à son propre compte, il est utile, voire nécessaire, d'avoir recours à l'un ou à plusieurs des moyens suivants : la consultation, la supervision, le *coaching*, le mentorat et la communauté de pratique.

Le *Guide sur la supervision professionnelle des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*[51] apporte des précisions et des clarifications à ces notions. La supervision est à distinguer de la consultation, qui s'apparente davantage à une démarche ponctuelle, alors que la supervision représente plutôt un processus de réflexion sur sa pratique et qui s'inscrit dans une certaine durée. Dans le cadre de la consultation, on sollicite une information, une opinion ou un conseil en vue de résoudre une situation spécifique. En supervision, on vise plutôt l'approfondissement de connaissances et de compétences en même temps que l'intégration des valeurs de la profession.

En pratique autonome, tant la supervision que la consultation peuvent porter des préoccupations et des questions très diversifiées se rapportant à l'exercice de la profession. Il peut s'agir de différents aspects liés à la pratique clinique, à la déontologie ou à l'éthique appliquée à la pratique, à la tenue des dossiers ou des registres comptables, la planification stratégique ou toute autre question connexe. Il est souhaitable de tenir compte des aspects suivants lors de la planification d'un programme de supervision ou de consultation professionnelle en pratique autonome :

- dans quel but et à quelle fréquence aurai-je besoin de consultation ou de supervision?
- quels types de situation professionnelle exigent que je fasse appel à de la consultation?
- comment puis-je trouver des consultants qui répondront à mes besoins particuliers?
- combien m'en coûtera-t-il pour recourir à de la consultation ou à de la supervision professionnelle dans ma région?

50 Voir également à ce sujet l'Onglet Soutien professionnel sur le site internet de l'Ordre, lequel propose plusieurs informations concernant des questions d'intérêt pour la pratique professionnelle.

51 Voir à cet effet les pages 6 à 8.

Il est important de pouvoir recourir à des consultants experts en certains domaines en période de démarrage d'une pratique autonome. Si le recours à de la consultation et à de la supervision demeure essentiel tout au long d'une carrière, cela est particulièrement vrai pour le professionnel débutant en pratique autonome. En recourant à la consultation, la supervision ou à d'autres moyens de soutien à sa pratique, le professionnel :

a. démontre un souci de responsabilité et d'imputabilité vis-à-vis sa clientèle;

b. identifie les limites de sa pratique et prend les moyens d'y remédier;

c. assure son épanouissement et son développement professionnels;

d. se donne de nouvelles perceptions face aux problèmes rencontrés et à leurs pistes de solution.

Une forme de consultation qui peut s'avérer efficace et peu coûteuse est celle de la consultation ou de la supervision à deux ou en petits groupes. Cette approche est particulièrement adaptée aux centres urbains, où il y a concentration de professionnels ayant un niveau semblable de formation et d'expérience.

Lorsqu'on a recours à la consultation, à la supervision ou à d'autres modes de soutien professionnel, il faut toutefois préserver le caractère confidentiel des renseignements relatifs au client, comme le prévoient la loi et les règlements relatifs à la confidentialité et au secret professionnel. Ainsi, les mises en situation ou les cas présentés, le cas échéant, ne doivent pas permettre d'identifier les personnes en cause, à moins d'avoir obtenu le consentement du ou des clients concernés, conformément à l'article 3.02.06 du Code de déontologie qui énonce que :

> 3.02.06. Si le bien de son client l'exige, le travailleur social peut, avec son autorisation, consulter un autre travailleur social, un membre d'un autre ordre professionnel ou une autre personne compétente; […].

La nécessité d'obtenir le consentement du client prévaut également dans le cas où le membre désire enregistrer ou filmer une entrevue devant servir de matériel dans le cadre d'une activité de soutien professionnel :

> 3.06.09. Dans le cas où le membre désire enregistrer ou filmer une entrevue, il obtient préalablement la permission écrite de son client, et il s'assure que des mesures de conservation sont prises qui sauvegardent la confidentialité de cet enregistrement ou de ce film.

Les besoins de soutien professionnel peuvent se manifester pour toute situation clinique. Ils se posent notamment avec acuité lorsque des membres en pratique autonome sont aux prises avec des enjeux éthiques. Les moyens usuels à prendre pour aborder ces enjeux, notamment la délibération éthique individuelle[52], sont toujours de mise, mais le besoin d'échanger avec un autre professionnel, à partir de méthodes éprouvées, peut se faire sentir. Les membres en pratique autonome ne devraient pas hésiter et prendre les moyens nécessaires, dont le recours aux modalités de soutien professionnel appropriées, pour adresser de tels enjeux.

4.3 Inspection professionnelle[53]

Après la publication de deux nouveaux Référentiels, en 2012, un nouveau cadre d'inspection professionnelle pour les travailleurs sociaux a été proposé et adopté par le Conseil d'administration. Une démarche similaire est à venir pour les thérapeutes conjugaux et familiaux. Soutenue par un comité directeur, cette révision, effectuée en collaboration avec la société Éduconseil, visait principalement à :

1) Introduire une dimension d'auto-évaluation systématique de la pratique dans le processus d'inspection professionnelle en lien avec le Référentiel d'activité professionnelle;

2) Être mieux outillé pour repérer, de façon rigoureuse, équitable, objective et conviviale, les points forts et les points faibles de la pratique professionnelle des travailleurs sociaux et pour les accompagner vers une pratique professionnelle cohérente avec le Référentiel de compétences des travailleurs sociaux 2012;

3) Favoriser le fait que les travailleurs sociaux voient l'inspection professionnelle non seulement comme un moyen d'assurer la protection du public, mais également comme un moyen privilégié pour mener une réflexion critique sur leur pratique professionnelle.

Ainsi, depuis le 15 septembre 2013, les travailleurs sociaux visés par l'inspection reçoivent leur avis de vérification par voie électronique et ont accès au portail de l'inspection professionnelle qui leur permet de remplir leur questionnaire d'auto-évaluation en ligne. Les membres visés doivent également choisir trois dossiers professionnels représentatifs de leur pratique, les évaluer et les retourner à l'Ordre, accompagnés de leur plan de formation annuel ou de leur registre des activités de formation continue pour l'année en cours. Un inspecteur est ensuite désigné par le responsable de l'inspection professionnelle de l'Ordre pour assurer un suivi personnalisé avec le membre et compléter le processus.

52 OPTSQ (2007). *Éléments de réflexion éthique et guide de délibération*, 74 p. Voir également à ce sujet : Pauzé, Marielle « Limites du droit au jugement professionnel du travailleur social », dans *Intervention*, no 140 (2014.1), p. 9-17.

53 Pour cette section, voir l'article de Jean-Yves Rheault intitulé « Un nouveau cadre d'inspection professionnelle pour les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux », dans le *Bulletin de l'OTSTCFQ*, No 120-été 2013, p. 19–21. Voir également pour des informations régulièrement mises à jour l'onglet Inspection professionnelle dans la section Protection du public du site Internet de l'OTSTCFQ.

Le nouveau cadre d'inspection professionnelle permet à l'Ordre de répondre encore mieux aux exigences de sa mission de protection du public, telles que formulées dans l'énoncé de mission et de valeurs adopté en 2011, pierre angulaire de la protection du public : « S'assurer des compétences professionnelles de ses membres et en favoriser le maintien et le développement ». Au-delà de sa nécessité reliée au mandat de surveillance découlant du Code des professions, l'inspection professionnelle se veut donc pour l'OTSTCFQ un moyen privilégié et une opportunité pour contribuer au développement professionnel des membres.

4.4 Indépendance professionnelle

Le contexte de pratique autonome, dans la plupart des cas, confine à un certain isolement des collègues de la profession, mais sollicite en même temps une vigie de tout instant pour préserver son indépendance professionnelle. Surgissent en effet régulièrement, pour les professionnels en contexte de pratique autonome, plusieurs occasions de conflits d'intérêts. Se préserver de tels conflits et maintenir son indépendance professionnelle en tout temps afin de subordonner son propre intérêt à celui de ses clients prend alors une importance particulière.

4.5 Utilisation des nouvelles technologies de l'information

De plus en plus de travailleurs sociaux et de thérapeutes conjugaux et familiaux en pratique autonome ont recours aux nouvelles technologies de l'information et des communications pour fournir des services professionnels ou pour administrer leur bureau. L'utilisation de ces technologies pose plusieurs enjeux au plan professionnel. Il est donc recommandé aux professionnels qui exercent en pratique autonome de se référer à des sources d'information pertinentes pour orienter leur conduite professionnelle. Les lignes directrices émises à ce sujet par l'Association of Social Work Board (ASWB) constituent, pour l'heure et pour les travailleurs sociaux, un document de référence incontournable[54].

54 *Model Regulatory Standards for Technology and Social Work Practice, Association of Social Work Board International Technology Task Force*, Frederic Reamer, Ph.D., chair, 2015.

4.6 Contribution à l'avancement de la société

La pratique autonome fournit souvent de belles occasions d'interventions publiques, verbales ou écrites. Il peut s'agir de rédaction d'articles de journaux ou de blogues, de participation à des tables rondes ou à des émissions de radio ou de télé, d'entrevues journalistiques sur un sujet d'intérêt professionnel et social, de présentation dans un organisme de la communauté, etc.

Ce sont de belles occasions pour informer la population des analyses propres aux valeurs et au paradigme des professions de travailleur social et de thérapeute conjugal et familial. La participation aux débats publics peut également être l'occasion, pour les professionnels en pratique autonome, d'aborder des enjeux d'éthique sociale et d'apporter un éclairage à la population susceptible de contribuer à l'avancement de la société.

Les prises de parole publiques constituent enfin des opportunités pour actualiser les obligations déontologiques en termes d'information et d'éducation du public. Celles-ci, par ailleurs, doivent être faites conformément aux dispositions du Code de déontologie relatives aux déclarations publiques[55], notamment :

- en évitant toute affirmation revêtant un caractère purement sensationnel ou trop excessif;
- en soulignant les réserves quant à l'usage de procédés et de techniques;
- en faisant preuve d'objectivité et de modération;
- en prenant soin de souligner la valeur relative des types d'activités professionnelles.

55 Voir les articles 4.03.01 à 4.03.04 du *Code de déontologie des membres de l'OTSTCFQ*.

CONCLUSION

Cette édition du *Guide de la pratique autonome des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux* vient remplacer le précédent *Guide des travailleurs sociaux exerçant à leur propre compte* datant de 2006. La première partie présente le cadre général de l'exercice du travail social et de la thérapie conjugale et familiale en pratique autonome. La seconde partie se concentre plutôt sur les principaux aspects à prendre en compte lors du démarrage d'une pratique autonome, tandis que la troisième partie aborde différents aspects importants à prendre en compte une fois la décision prise ou lorsque le travailleur social et le thérapeute conjugal et familial exercent déjà en pratique autonome. La dernière partie propose diverses considérations quant au développement professionnel et aux enjeux éthiques rencontrés plus particulièrement en pratique autonome.

Si ce document peut servir de « guide », comme il en poursuit l'objectif, il ne saurait par contre remplacer des formations sur le démarrage en pratique autonome ou encore les démarches de recherche d'informations spécifiques sur les différents thèmes qui sont traités. Il en va ici de la responsabilité de chaque membre de se procurer toutes les informations nécessaires pour exercer en pratique autonome conformément aux lois en vigueur, aux normes de pratique reconnues dans les professions de travailleur social et de thérapeute conjugal et familial ainsi que selon les plus hauts standards de qualité pour les personnes qui reçoivent leurs services.

LES ANNEXES

ANNEXE I

CONTRAT DE SERVICE

Modèle pour des services cliniques

1. Les parties

Ce contrat implique les signataires suivants :

Nom (du client) : _____ **Prénom :** _____

Adresse : _____

Nom (du T.S. / T.C.F.) : _____ **Prénom :** _____

Adresse : _____

2. Considérations professionnelles

- Le T.S. / T.C.F. garantit qu'il est membre en règle de l'OTSTCFQ.
- Toutes les informations recueillies dans le cadre des services sont strictement confidentielles; elles ne seront divulguées qu'avec l'autorisation écrite du client, sur ordonnance d'un tribunal ou en vertu de la législation s'appliquant à la sécurité du client ou d'un tiers.
- Tout contact avec un tiers extérieur à la relation qui existe entre le T.S. / T.C.F. et son client ne sera établi qu'à la connaissance et avec le consentement du client, sauf dans les situations explicitement prévues par la Loi.
- Le suivi fera l'objet d'une évaluation et d'un plan d'intervention partagés avec le client. Afin que le client puisse accorder son consentement libre et éclairé aux services, le T.S. / T.C.F. s'engage à informer le client de la nature et de la portée des problématiques identifiées, les objectifs à poursuivre et les modalités du suivi.
- Le T.S. / T.C.F. reconnaît au client le droit de retirer en tout temps le présent consentement aux services. Le T.S. / T.C.F. peut cesser unilatéralement les services, en conformité avec les articles 3.03.03 et 3.03.04 du Code de déontologie.
- Les entrevues sont d'une durée approximative de (_____) minutes.

3. Considérations financières

- Le client convient de payer au T.S. / T.C.F. ses honoraires au taux de_____$/heure. Ce paiement se fera (préciser les modalités) après chaque séance/sur réception de la facture/sur remise du rapport, etc.
- Ces honoraires s'appliquent aux activités suivantes : entrevues avec le client, rédaction de rapports/ correspondance, discussion avec des tiers, temps de déplacement, témoignages en Cour, recherches,etc.
- Les déboursés seront en surplus, soit : frais postaux, frais de téléphone, frais de copie, etc. Des copies de factures seront jointes au relevé d'honoraires lorsque disponibles.
- Les frais de déplacement s'établissent à_____$/km.
- Le T.S. / T.C.F. peut exiger des frais administratifs pour un rendez-vous manqué par le client si celui-ci a avisé le T.S. / T.C.F. dans un délai de moins de 24 heures avant le rendez-vous.
- Le T.S. / T.C.F. s'engage à fournir au client les explications nécessaires à la compréhension des relevés d'honoraires.

Fait et signé à_____**, ce**_____e **jour du mois de**_____**(année)**

(Client) **(T.S. / T.C.F.)**

Source : OTSTCFQ

ANNEXE II

RELEVÉ D'HONORAIRES

Modèle

Dates	Activités	Horaire/kilométrage	Temps	Honoraires
19-06-2012	Préparation du dossier/ lecture de la documentation	10 h – 11 h	1,0	80,00 $
20-06-2012	Recherches	09 h 30 – 10 h 45	1,25	100,00 $
20-06-2012	Entrevue avec le client	11 h 00 – 12 h 00	1,00	80,00 $
21-06-2012	Consultation avec XXX, médecin	10 h 45 – 11 h 15	0,50	40,00 $
22-06-2012	Rédaction du rapport d'évaluation	09 h 00 – 11 h 00	2,00	160,00 $
14-07-2012	Entrevue avec le client	09 h 00 – 10 h 00	1,00	80,00 $
14-07-2012	Mise à jour du dossier	10 h 00 – 10 h 15	0,25	20,00 $
19-07-2012	Comparution au tribunal	09 h 00 – 12 h 15	3,25	260,00 $
			TOTAL des honoraires	820,00 $
Frais et déboursés				
21-06-2012	Frais interurbains			3,27 $
19-07-2012	Déplacement à la Cour (Montréal)	36 km	0,41 $/km	14,76 $
19-07-2012	Frais de stationnement*			15,00 $
19-07-2012	Frais de repas*			18,00 $
19-07-2012	Frais de photocopies	20 feuilles	0,15 $/feuille	3,00 $
			TOTAL des frais et déboursés	54,03 $
			TOTAL à payer	874,03 $
			Paiement reçu le 31-07-2012	874,03 $
			Solde dû	0,00 $

Signature T.S. / T.C.F.

* Factures jointes

Source : OTSTCFQ

ANNEXE III

CONTRAT DE SERVICE

Modèle pour des services de formation ou de conférence

Entre

Nom : _____ **Prénom :** _____

Titre : _____ **Fonction :** _____

Nom de l'organisme : _____

Adresse : _____

Et

Nom (du T.S. / T.C.F.) : _____ **Prénom :** _____
(ou de sa raison sociale)

Adresse : _____

1. Considérations professionnelles

Les parties conviennent qu'une session de formation (ou conférence) d'une durée de_____heures sera préparée et dispensée le (date_____) à (lieu_____).

Cette formation (ou conférence) aura pour objectifs de… ; les éléments de contenu abordés seront… les moyens pédagogiques utilisés seront… traitera du ou des thèmes suivants.

Les participants seront au nombre (approximatif) de_____; la préparation et l'aménagement des locaux seront assumés par… ; un ordinateur sera sur place (ou non) et une présentation Powerpoint sera remise aux participants (le cas échéant).

2. Considérations matérielles et financières

Les honoraires seront au montant total de :_____$
Les frais de photocopies sont assumés par / jusqu'à concurrence de :_____$
D'autres besoins matériels pourront être facturés selon… jusqu'à concurrence de :_____$
Le paiement de l'ensemble des frais se fera sur une présentation d'une facture remise au client au moment de la tenue de l'activité (dans un délai de____jours) et payable sur réception à (nom, adresse).

3. Particularités

Exemples :
Le client sera avisé (xx jours à l'avance du contenu précis de la formation (ou de la conférence).
Il est entendu ou convenu que les droits d'auteur…
Autres particularités, le cas échéant…

_____ _____

En foi de quoi, les parties ont signé,

En ce_____e jour du mois de_____(année).

(Organisme) **(T.S. / T.C.F.)**

Source : OTSTCFQ

ANNEXE IV

CONTRAT DE SERVICE D'EXPERTISE

Points à considérer - aide-mémoire

Identification du client :

- Nom de l'établissement ou de l'organisme
- Personne(s) référence, de liaison, responsable, à contacter

Nature exacte des services :

- Description
- Livrable(s)

Durée des services :

- Date de début
- Date de fin

Conditions particulières de dispensation :

- Concernant les personnes à rencontrer
- Concernant les démarches à réaliser
- Concernant le ou les lieux des activités
- Concernant les informations à transmettre
- Concernant les informations qui seront échangées

Considérations déontologiques et normes de pratique particulières :

- Relativement au rapport
- Relativement au consentement
- Relativement à la confidentialité
- Relativement à l'accès au dossier

Autres points :

- Conditions et modalités de paiement
- Conditions de résiliation
- Dispositions particulières

Source : OTSTCFQ

ANNEXE V

FACTURE

Date : Le jour / mois / année

À :

Nom (du client) : _____ **Prénom :** _____
(Organisme, le cas échéant)

Adresse : _____

Ville : _____

Province : _____ **Code postal :** _____

Objet (nature et / ou titre de l'activité) : _____

Honoraires pour la préparation et l'animation
de la session de formation / conférence tenue

Le (date et heure) au (lieu)	00,00 $
Photocopies de documents (factures?)	00,00 $
Autre matériel facturé (factures?)	00,00 $
Frais de déplacement et d'hébergement (factures?)	00,00 $
Total / montant à payer :	**00,00 $**

Payable à :

Nom (du T.S. / T.C.F.) : _____ **Prénom :** _____
(ou de sa raison sociale)

Adresse : _____

Province : _____ **Code postal :** _____

No de tél. : _____

Source : OTSTCFQ

ANNEXE VI

BUDGET PRÉVISIONNEL DE DÉPENSES RELIÉES AU DÉMARRAGE D'UNE PRATIQUE AUTONOME[54]

Constitution, aménagement et installation _____$

- Honoraires professionnels _____$
- Enregistrement de la structure administrative _____$
- Installation d'une ligne téléphonique / cellulaire / internet _____$
- Frais d'ouverture de compte bancaire, chèques _____$
- Décoration du local (peinture, tapis, main-d'œuvre, etc.) _____$

Achat de mobilier et de fournitures de bureau _____$

- Ameublement du bureau / local de consultation _____$
- Ameublement de la salle d'attente _____$
- Articles de bureau : lampe, patère, téléphone, bruiteur, etc. _____$
- Articles décoratifs : horloge, cadres, etc. _____$
- Articles utilitaires : classeur, porte-cartes, panier, etc. _____$
- Papeterie et matériel d'écriture _____$
- Jeux pour enfants, cahier à dessins, crayons, etc. _____$

Frais reliés à la promotion initiale des services _____$

- Design d'un logo _____$
- Cartes promotionnelles _____$
- Création d'un site internet _____$
- Achat d'espaces publicitaires _____$
- Participation à des activités de représentation _____$
- Papeterie : papier à lettre, enveloppes, reçus, etc. _____$

Fonds pour assumer les 3 premiers mois de fonctionnement _____$

- Loyer et assurances _____$
- Ligne téléphonique ou cellulaire _____$
- Assurance responsabilité professionnelle _____$
- Assurance responsabilité civile _____$
- Autres assurances _____$

Matériel informatique et autres dépenses _____$

- Ordinateur _____$
- Logiciels _____$
- Imprimante _____$

TOTAL : _____$

54 Inspiré d'un document remis par Mme Denise Rondeau-Robitaille, T.S., aux participants de la formation : « *Démarrer en pratique autonome* (janvier 2012) ».

ANNEXE VII

BUDGET DE FONCTIONNEMENT

PRATIQUE AUTONOME[55]

REVENUS

Honoraires professionnels _____$

- Activités cliniques
- Formation et conférence
- Enseignement, recherche
- Supervision et consultation

Autres (redevances, etc.) _____$

TOTAL DES REVENUS : _____$

DÉPENSES FIXES

Mensuelles _____$

- Loyer
- Ligne téléphonique, cellulaire et internet
- Frais bancaires

Trimestrielles ou annuelles _____$

- Cotisation annuelle OTSTCFQ
- Assurance responsabilité professionnelle OTSTCFQ
- Assurances professionnelles – civiles – personnelles
- Honoraires comptabilité
- Acomptes provisionnels
- Remise TPS – TVQ (si applicable)
- Cotisations régime de retraite
- Autres

DÉPENSES VARIABLES _____$

- Publicité et promotion des services
- Frais d'appels interurbains
- Frais de déplacement
- Papeterie et fournitures de bureau

- Développement professionnel (supervision, formation continue)

AUTRES DÉPENSES (ponctuelles ou imprévues) _____$

- Fonds de remplacement (équipement, mobilier, etc.)
- Fonds de dépannage (services informatiques, etc.)
- Provisions pour imprévus

TOTAL DES DÉPENSES : _____$

55 Inspiré d'un document remis par Mme Denise Rondeau-Robitaille, T.S., aux participants de la formation : « *Démarrer en pratique autonome* (janvier 2012) ».

ANNEXE VIII

ÉCHÉANCIER D'ORGANISATION POUR LE PLAN DE COMMUNICATION[56]

SEMAINE / ACTIVITÉ/MOYEN	PREMIER MOIS				DEUXIÈME MOIS			
	1	2	3	4	1	2	3	4
BLOC D'ACTIVITÉS A								
BLOC D'ACTIVITÉS B								
BLOC D'ACTIVITÉS C								

56 Ce tableau est inspiré du diagramme de Gantt, un outil couramment utilisé en gestion de projet. Il existe plusieurs logiciels développés pour la tenue d'échéanciers ou de listes de tâches, en voici un que nous recommandons : www.ganttproject.biz/.

ANNEXE IX

BUDGET

POUR LE PLAN DE COMMUNICATION

Dépenses	Explication	Coût
	Réserve 10 %	
	Coût total :	

Source : OTSTCFQ

BIBLIOGRAPHIE

Belley, A., Dussault, L, , et Laferté, S. (2009, c.2006). *Comment rédiger mon plan d'affaires*, 2e édition revue et enrichie, collection Entreprendre, Les Éditions Transcontinental, Fondation de l'entrepreneurship éditions, 333 p.

Un livre qui permet d'être accompagné pas à pas dans l'élaboration et la rédaction de l'incontournable plan d'affaires. La démarche et les deux exemples présentés sont plutôt détaillés, mais peuvent servir d'inspiration pour un projet plus simple.

Chiasson, Marc, et Brouillet, Marie (2009). *Comment facturer mes services*, TC Média Livres Inc., Les Éditions Transcontinental, 148 p.

Un livre de base à consulter sur les aspects financiers relatifs à la fixation du prix et la facturation des services. À mettre en lien avec les considérations déontologiques et les modèles de relevés d'honoraires qui y sont présentés.

Hiam, A., et Heilbrunn, B. (2013). *Le marketing pour les nuls*, Édition revue et enrichie, 428p.

La célèbre collection *Pour les nuls* contient des ouvrages qui, tout en étant de l'ordre de la vulgarisation, n'en sont pas moins fondés sur des contenus solides et rigoureux. Celui-ci, rédigé par un auteur réputé dans le domaine, n'y fait pas exception. À consulter.

Kerr, Margaret, et Kurtz, Joann (2011). Créer son entreprise Pour les nuls, Édition spéciale Québec, Éditions First, 455 p.

Un livre de base issu aussi de la fameuse collection *Pour les Nuls*, adapté à la réalité québécoise. Se lit simplement, couvre l'ensemble des sujets, mais doit être complété par diverses autres sources d'information validées.

Letarte, Martine, et Lussier, Judith (2013). Petit manuel du travail autonome. Conseils et témoignages, Montréal, Éditions La Presse, 199 p.

Elles-mêmes travailleuses autonomes, les auteures rapportent des témoignages et formulent quelques conseils en rapport avec différents sujets reliés à la pratique autonome. Un livre à lire dans le cadre d'une réflexion préalable pour qui songe à exercer en pratique autonome.

Nadeau, Jean-Benoît (2014). *Le Guide du travailleur autonome 3.0*. Tout savoir pour faire comme chez soi, Montréal, Québec Amérique, 3e édition, 400 p.

Voilà un livre de base, dirions-nous, pour toute personne qui songe à se lancer en affaires dans le cadre d'une pratique autonome. Sur le ton de l'humour, l'auteur passe en revue un ensemble de sujets et fournit de l'information pertinente pour qui veut devenir travailleur autonome. À lire et relire.

Pauzé, Marielle (à paraître). « Le travail social et le système professionnel québécois », dans *Introduction au travail social*, 3e édition, Québec, Les Presses de l'Université Laval.

Ce chapitre présente l'OTSTCFQ comme une composante du système professionnel québécois ayant un mandat de protection du public dans le contexte des nouveautés amenées par le PL 21, les défis de l'heure, le rôle social de l'Ordre ainsi qu'une revue de quelques documents de référence à consulter.

WEBOGRAPHIE

Agence de revenu du Canada : www.arc.gc.ca

Éducaloi : www.educaloi.qc.ca

Fondation de l'entrepreneurship : www.entrepreneurship.qc.ca

Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec : www.otstcfq.org

Service Québec – Entreprises : www.entreprises.gouv.qc.ca

DOCUMENTS ET RESSOURCES DE L'ORDRE

Site web de l'OTSTCFQ :

- Centre de documentation
- Pratique autonome
- Règlements
- Soutien professionnel
- Programmation de formation continue

Mes notes personnelles

Mes notes personnelles

OTSTCFQ
255, boulevard Crémazie Est, bureau 800
Montréal (Québec) H2M 1L5
Téléphone : 514 731-3925
Sans frais : 1 888 731-9420
info.general@otstcfq.org
www.otstcfq.org