



CODE DE PRATIQUE ET DE DÉONTOLOGIE





SOMMAIRE

	Avant-propos	p. 3
Section 1	Généralités	p. 4
01	Définition de la thérapie en relation d'aide	p. 4
02	Définition du thérapeute en relation d'aide	p.4
03	Exercice d'une autre profession, charge ou fonction	p. 4
04	Respect des lois et règlements	p. 4
05	Titre, qualités et compétences professionnelles	p. 5
06	Obligation d'assurance professionnelle	p. 5
07	Formation continue obligatoire	p. 5
08	Connaissance de soi et recul professionnel	p. 5
09	Activités de formation et de représentation	p. 5
Section 2	Devoirs et obligations envers les clients	p. 6
01	Tarifs et règlements des séances	p. 6
02	Lieu de consultation et confidentialité des échanges	p. 6
03	Secret professionnel et vie privée	p. 6
04	Le dossier du client	p. 6
05	Le devoir d'information envers les clients	p. 7
06	L'engagement à une conduite irréprochable envers le client	p. 7
07	Le respect du cadre des interventions de la thérapie en relation d'aide	p. 8
08	Interruption des rencontres professionnelles avec un client	p. 8
09	L'accompagnement multidisciplinaire	p. 9
10	Suivi de la clientèle : dossier client et confidentialité	p. 9
11	Distance et discrétion professionnelle envers les clients	p. 9
Section 3	Devoirs et obligations envers la profession	p. 10
01	Préserver l'image et la réputation de la profession	p. 10
02	Communications et publicités	p. 11
03	Procédure de suspension ou de radiation du CFRA	p. 11
	Nous contacter	p. 12

CODE DE PRATIQUE & DE DÉONTOLOGIE

Le code de pratique et de déontologie est destiné aux thérapeutes en relation d'aide membres du CFRA qui partagent une éthique professionnelle commune et qui souhaitent afficher leurs valeurs auprès de leurs clients.

Seuls les membres du CFRA sont autorisés à utiliser le présent document dans leurs supports de communication à destination de leurs clients pour démontrer leur engagement à respecter le cadre professionnel édicté par le CFRA.

Important:

Le présent code est applicable aux membres du CFRA. Il est susceptible de modifications afin de clarifier, de supprimer ou d'intégrer de nouvelles conditions. Dans ce cas, le CFRA se réserve le droit de réviser ou de modifier ces conditions à tout instant et à son entière discrétion. Si vous utilisez nos services après l'entrée en vigueur des modifications, cela signifie que vous acceptez ces modifications. La version révisée de ces conditions remplace toutes les versions antérieures.

Pour les diplômés du CFRA qui ne sont pas membres du CFRA il est recommandé de s'inspirer des règles de conduite du présent code et/ou d'adhérer à d'autres codes déontologiques (auprès d'une association professionnelle par exemple).

Le CFRA ne peut être tenu pour responsable des conséquences directes ou indirectes de la pratique du thérapeute en relation d'aide à l'égard de sa clientèle ou à l'égard de tout autre tiers. En tout temps, les lois et les règlements en vigueur dans le pays où vous exercez ont priorité. En aucun cas le CFRA ne peut être tenu pour responsable de vos agissements s'ils étaient contraires à la loi ou aux règlements en vigueur dans votre pays, région ou province. Il vous appartient également de vous conformer aux champs d'intervention de votre pratique actuelle en fonction des lois, règlements et des usages de votre pays et vous seul assumez l'entière responsabilité de votre pratique professionnelle.

Notes terminologiques :

- Le genre masculin du présent document est utilisé sans discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.
- L'utilisation du terme "*client*" dans ce document, pour désigner une personne qui consulte le thérapeute en relation d'aide, s'explique par l'usage réservé du terme "*patient*" aux médecins exerçant au Canada (et notamment au Québec), ce qui ne s'applique pas dans la plupart des pays francophones en Europe ou en Afrique. La notion de "*client*" dans ce document n'a pas de connotation commerciale et peut être remplacée par "*la personne qui consulte*", "*la personne aidée*" ou toute autre expression similaire.
- "CFRA" est utilisé pour "Centre de Formations en Relation d'Aide".
- "Membre" est utilisé pour désigner la personne diplômée du CFRA dont la demande d'adhésion a été acceptée par le CFRA et qui s'est engagée à respecter tous les termes du code de pratique et de déontologie du CFRA.

Droit de reproduction :

Toute copie ou reproduction partielle ou totale des textes est interdite sauf autorisation préalable et explicite du CFRA.

Conception et Réalisation :

Ce document a été réalisé par le CFRA, à Laval (Québec).

Crédits Photos : Licence Canvas Pro

3ème édition : 30 avril 2023



AVANT-PROPOS

Emmanuelle Hélias. Présidente du CFRA, formatrice et thérapeute en relation d'aide.

Pourquoi adhérer à un code de pratique et de déontologie ?

En tant que membre du CFRA vous adhérez au Code de pratique et de déontologie du CFRA. Votre adhésion à ce code est un gage de sérieux et de professionnalisme. Il témoigne de votre attachement aux fondamentaux de la thérapie en relation d'aide. Il vous permet d'affirmer et de promouvoir certaines valeurs, certaines conceptions de l'être humain, tout en précisant le cadre de la pratique professionnelle que vous vous engagez à respecter.

Que contient ce code de pratique et de déontologie ?

Le code de pratique et de déontologie du CFRA contient des principes et des règles fondamentales qui s'inspirent des meilleures pratiques et règles de conduites appliquées par les professions de la santé mentale et des relations humaines. Le respect de ces règles permet au thérapeute en relation d'aide de disposer d'un cadre professionnel de référence et de garantir une éthique et une qualité de service irréprochables.

Affichez vos principes. Par votre adhésion au code de pratique et de déontologie du CFRA, vous affirmez votre attachement à des principes fondamentaux de respect de la personne humaine, de sa dignité, de son intégrité physique, émotionnelle et mentale, de sa liberté et de sa vie privée.

Affirmez votre éthique professionnelle. Par votre adhésion au code de pratique et de déontologie du CFRA, vous confirmez votre engagement à proposer des services dans le respect des normes professionnelles les plus élevées. Les devoirs et les obligations professionnelles que vous respectez protègent le public et garantissent la qualité de la relation professionnelle avec la personne qui vous consulte.

Contribuez à la dignité et à la réputation de la profession. Par votre adhésion au code de pratique et de déontologie du CFRA, vous confirmez votre engagement à pratiquer avec professionnalisme, avec dignité et intégrité. Vous acceptez des règles de conduites qui sont destinées à préserver l'image et la réputation de la profession que vous représentez. Vous adoptez en tout temps une conduite éthique qui favorise la relation de confiance, non seulement avec vos clients, mais aussi envers les autres professions de la santé mentale et des relations humaines.

Au nom de tous les membres du CFRA, je vous remercie de porter notre éthique et nos valeurs communes dans votre pratique professionnelle au quotidien.

Merci de votre engagement !

Emmanuelle Hélias

SECTION 1 : GÉNÉRALITÉS

01 Définition de la thérapie en relation d'aide

1. La thérapie en relation d'aide est une forme d'intervention psychologique et sociale qui s'inscrit dans une démarche relationnelle d'aide, de soutien et d'éducation psychologique pour les problèmes de la vie quotidienne. Elle relève du domaine de la santé mentale et des relations humaines.
2. La thérapie en relation d'aide repose sur le postulat que toute personne possède la faculté d'évoluer et de mobiliser ses capacités et ses ressources psycho-émotionnelles pour accéder à ses propres solutions, retrouver sa confiance en elle, son équilibre, conquérir ou maintenir son autonomie et réaliser ses objectifs.
3. La thérapie en relation d'aide se concentre sur les relations entre le thérapeute en relation d'aide et la personne aidée, et sur l'utilisation de la "relation" pour aider la personne à comprendre et à surmonter des difficultés ou des problèmes de la vie quotidienne.
4. La thérapie en relation d'aide propose 4 types d'interventions: la rencontre d'accompagnement, l'intervention de soutien, l'intervention conjugale ou familiale, l'éducation psychologique.

02 Définition du thérapeute en relation d'aide

5. Le thérapeute en relation d'aide est un professionnel spécialisé dans les techniques de l'écoute et de l'entretien non directif, qui accompagne les personnes lors de périodes difficiles, les aide à exprimer leurs émotions et à trouver leurs propres solutions.
6. Le thérapeute en relation d'aide accompagne toute personne en situation de crise ponctuelle, de difficultés passagères ou de mal-être et l'aide à résoudre des problématiques de la vie courante.

Dans un cadre respectant les règles de confidentialité, de non-jugement, de bienveillance et d'écoute active, la personne est accompagnée pour retrouver confiance en ses ressources et réaliser ainsi ses objectifs de vie. Le thérapeute en relation d'aide propose une approche «non-directive» lors d'entretiens qui se déroulent en face à face, au rythme de la personne. L'entretien se déroule sous la forme d'un échange verbal. Le thérapeute en relation d'aide, à l'écoute, amène la personne à trouver ses propres réponses.

7. Les qualités principales du thérapeute en relation d'aide, outre ses connaissances en psychologie et ses compétences professionnelles, sont son empathie, son accueil chaleureux, son écoute active et dépourvue de jugement. Il est un accompagnant vers plus d'équilibre émotionnel et relationnel, vers plus d'authenticité de la personne envers elle-même, grâce à une meilleure connaissance de soi.

8. Le thérapeute en relation d'aide *n'est pas* un psychologue ni un psychothérapeute, ni un médecin. Il ne pose aucun diagnostic, n'effectue aucune évaluation ni test et ne propose aucun traitement psychologique. Il ne prend pas en charge, notamment, les personnes souffrant de troubles de la personnalité, de troubles mentaux ou de problématiques relevant du champ de compétences, par exemple, des psychiatres ou des psychologues.

03 Exercice d'une autre profession, charge ou fonction

9. Le thérapeute en relation d'aide ne peut pas exercer une profession ou un métier, une charge ou une fonction, qui serait incompatible avec l'honneur, la dignité ou l'exercice de la profession de thérapeute en relation d'aide.

04 Respect des lois et des règlements

10. Il est de la responsabilité du thérapeute en relation d'aide de s'assurer qu'il travaille en conformité avec la loi de l'état ou du pays, de la région ou de la province où il exerce son métier.

11. Le thérapeute en relation d'aide ne doit pas avoir fait ou ne doit pas faire l'objet d'une poursuite judiciaire pénale ou criminelle.

05 Titre, qualités et compétences professionnelles

12. Pour décrire son métier, son statut, sa discipline et ses interventions, le thérapeute en relation d'aide doit s'interdire d'utiliser toute terminologie qui conduirait à susciter de la confusion dans l'esprit du public, ou qui l'exposerait à des poursuites pour usurpation d'un titre réservé ou pour exercice illégal d'une activité réservée, selon le pays où il exerce.

06 Obligation d'assurance professionnelle

13. Le thérapeute en relation d'aide est tenu de contracter une police d'assurance de responsabilité civile professionnelle spécifique à sa pratique et conforme aux lois en vigueur dans son pays.

07 Formation continue obligatoire

14. Le thérapeute doit exercer sa profession selon les normes les plus élevées et doit tenir à jour et perfectionner ses connaissances, compétences et habiletés. Les membres diplômés du CFRA s'engagent à suivre une formation continue de 15h00 minimum par an. La formation continue obligatoire doit porter sur des formations en lien avec la pratique de la thérapie en relation d'aide, de la santé mentale et des relations humaines. Ces formations ne sont pas nécessairement celles proposées par le CFRA.

08 Connaissance de soi et recul professionnel

15. Le thérapeute en relation d'aide doit faire preuve de vigilance en veillant constamment à maintenir une bonne connaissance de ses états émotionnels personnels afin de conserver un comportement équilibré vis à vis de ses clients. Au besoin, le thérapeute en relation d'aide entreprend toutes actions qui lui permettront de prévenir ou de remédier à un état de déséquilibre émotionnel qui pourrait nuire à la relation avec un client.

09 Activités de formation et de représentation

16. Lors des activités de formation, de cours, d'ateliers ou d'aide alternative, que proposerait pour son compte le thérapeute en relation d'aide, celui-ci s'engage à ne pas utiliser les signes distinctifs propres au CFRA, de même que le thérapeute en relation d'aide n'utilisera pas son statut de thérapeute en relation d'aide diplômé et membre du CFRA, de quelque manière que ce soit, laissant faussement penser au public que le CFRA a approuvé ou validé ces activités de formation, d'ateliers ou autres sans autorisation expresse du CFRA.

17. Dans toute situation où le thérapeute en relation d'aide est appelé à représenter publiquement la discipline qu'il exerce (conférences, ateliers, formations, articles, etc.), il doit informer le public avec intégrité et exactitude de son statut, de ses compétences professionnelles et du cadre de ses interventions.

18. A l'occasion de ses représentations, le thérapeute en relation d'aide évite impérativement toute promesse de guérison ou autre. Sont interdites, toutes déclarations conçues pour créer de fausses attentes ou résultats, ou induisant fortement la création d'une telle attente.

SECTION 2 : DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LES CLIENTS

01 Tarifs et règlement des séances

19. Le thérapeute en relation d'aide s'engage à pratiquer des tarifs raisonnables, justes et proportionnés aux services rendus et aux honoraires habituellement pratiqués par la profession. Les honoraires doivent s'entendre des critères suivants :

- L'expérience du thérapeute en relation d'aide
- La durée d'exécution du service professionnel (durée de la consultation)
- La nature de la prestation de service (ex: accompagnement de couple ou de famille)
- La prestation de services inhabituels ou exigeant une compétence particulière
- Le mode d'exécution du service professionnel (en présentiel ou à distance)

20. Le thérapeute en relation d'aide doit annoncer le coût de ses services en exposant une grille tarifaire claire ainsi que les modalités de paiement qu'il offre au client.

21. Toute modification ou changement ultérieur du prix des services doit être discuté et accepté par le client avant la rencontre.

22. Le thérapeute en relation d'aide doit s'abstenir de faire la vente ou la promotion directe ou indirecte de tout produit ou service qui ne serait pas en lien avec l'exercice de la profession.

02 Lieu de consultation et confidentialité des échanges

23. Le thérapeute en relation d'aide doit s'abstenir d'exercer dans des conditions de lieu, de confidentialité ou d'hygiène, susceptibles de compromettre la qualité de ses services et l'image de la profession.

24. Le thérapeute en relation d'aide doit s'assurer que l'ordre et l'aspect général de son lieu de travail offre un climat de détente approprié aux rencontres professionnelles.

25. Lorsque le thérapeute en relation d'aide offre ses services à distance, en vidéo consultation, il doit s'assurer de la confidentialité des échanges. Il doit interrompre la rencontre avec un client s'il estime que son client n'est pas dans une situation propice à la confidentialité.

03 Secret professionnel et vie privée

26. Le thérapeute en relation d'aide respecte le secret absolu des informations reçues de son client.

27. Le thérapeute en relation d'aide protège le droit à la vie privée et à la confidentialité de ses clients, de leurs proches et de toute personne de leur entourage personnel et professionnel.

28. Le thérapeute en relation d'aide se garde d'intervenir ou de s'immiscer dans la vie privée de son client ou sur tous sujets qui ne relèvent pas de sa compétence.

29. Le thérapeute en relation d'aide ne révèle pas qu'un client a fait, ou fait, ou a l'intention de faire appel à ses services professionnels. Il ne mentionne aucun renseignement confidentiel qui permettrait d'identifier ou qui seraient susceptibles d'identifier un client.

30. Lorsqu'un thérapeute en relation d'aide reçoit plusieurs membres d'une même famille, le même droit au secret professionnel de chaque membre doit être protégé. Si le thérapeute en relation d'aide ne peut, sans compromettre sa neutralité face à chaque membre de la famille, respecter le secret ou la discrétion nécessaire, il s'engage à référer ses clients à des confrères.

31. Le thérapeute en relation d'aide peut être relevé de son secret professionnel, sous la condition d'obtenir une autorisation écrite de son client ou dans les cas strictement prévus par la loi.

04 Le dossier du client

32. Le contenu du dossier d'un client ne peut être divulgué, confié ou remis à un tiers, en tout ou en partie, qu'avec l'autorisation du client concerné, ou lorsque la loi l'ordonne.

33. Le thérapeute en relation d'aide préserve la stricte confidentialité du dossier client. Il est responsable de la rédaction de son contenu, de sa conservation, de son archivage et de sa destruction.

34. Le thérapeute en relation d'aide doit permettre au client qui lui en fait la demande écrite, de lui donner l'accès à son dossier et de demander la rectification des informations le concernant, dans les conditions prévues par la loi du pays où il exerce.

05 Le devoir d'information envers les clients

35. Le thérapeute en relation d'aide doit délivrer une information exacte sur ses qualités et compétences professionnelles. Dans ses échanges avec un client, ou lors de toutes ses représentations publiques ou communications, le thérapeute en relation d'aide doit informer le public avec intégrité et exactitude de son statut, de ses qualités et de ses compétences professionnelles.

36. Le thérapeute en relation d'aide doit délivrer une information loyale et honnête sur le service rendu. Il doit éviter toute indication ou promesse de guérison ou d'utiliser tous procédés déloyaux, de porter des informations trompeuses, ou erronées susceptibles d'entraîner dans l'esprit du public la confusion sur ses qualités, ses compétences, son domaine d'intervention ou l'efficacité de ses services.

37. Le thérapeute en relation d'aide doit délivrer à son client une information claire et compréhensible sur ses interventions et ses limites, pendant toute la durée de la relation professionnelle. Avant de commencer à rendre ses services, le thérapeute en relation d'aide doit informer son client sur le cadre de ses interventions. Il doit préciser explicitement, et à chaque fois que cela est nécessaire, les limites de la thérapie en relation d'aide, dans un langage approprié.

38. Le thérapeute en relation d'aide doit veiller à ce que le consentement du client demeure libre et éclairé pendant toute la durée de la relation professionnelle.

06 L'engagement à une conduite irréprochable envers le client

39. Dans l'exercice de sa pratique, le thérapeute en relation d'aide doit adopter une conduite professionnelle envers le client, et ce, à tous les niveaux physique, mental ou émotionnel.

40. Le thérapeute en relation d'aide s'interdit de toute discrimination. Il respecte la dignité et la liberté de la personne. Il respecte les valeurs, l'origine culturelle et les convictions personnelles de ses clients.

41. Le thérapeute en relation d'aide s'interdit de porter tout jugement sur l'appartenance religieuse ou politique, sur les décisions, les choix, les conduites de son client et doit s'abstenir de tout commentaire discriminatoire, sexiste ou humiliant.

42. Le thérapeute en relation d'aide ne doit pas utiliser le pouvoir que lui confère son statut ou sa position pour profiter de la vulnérabilité, de l'inexpérience, de la naïveté ou de l'état de santé de son client.

43. Le thérapeute en relation d'aide ne doit pas utiliser sa relation professionnelle à des fins idéologiques, personnelles, commerciales ou politiques.

44. Dans son engagement à une conduite irréprochable, le thérapeute en relation d'aide ne doit pas exploiter ses clients sexuellement, émotionnellement ou de quelque autre manière que ce soit. Aucune tolérance ne sera envisageable vis-à-vis du thérapeute en relation d'aide, auteur d'harcèlement ou d'abus sexuel qui pourrait, notamment, prendre les formes suivantes :

- Gestes séducteurs, allusions sexuelles, ou tout autre comportement à connotation sexuelle.
- Avoir une relation sexuelle complète ou non avec son client, initiée ou non par ce dernier.
- Dans le cas inhabituel où le ou la thérapeute développerait une relation intime avec son client, il devra immédiatement référer son client à un collègue.

45. Le thérapeute en relation d'aide doit faire preuve d'humilité, d'empathie, de sensibilité et de compréhension envers les besoins de son client. Il doit faire preuve d'une disponibilité et d'une diligence raisonnables. Il accompagne ses clients, à leur rythme et selon leurs besoins.

46. Le thérapeute en relation d'aide ne fait pas preuve de directivité et d'autorité envers son client, au regard de l'approche humaniste non-directive sur laquelle s'appuie sa pratique.

07 Le respect du cadre des interventions de la thérapie en relation d'aide

47. Le thérapeute en relation d'aide veille à toujours rester dans son champ de compétences et à respecter les limites de la discipline qu'il exerce.

Le thérapeute doit refuser les cas qui dépassent son champ de compétence ou ses capacités et s'efforce, lorsque cela est possible, de communiquer à son client des références de personnes plus qualifiées ou plus aptes, que ce soit d'autres thérapeutes en relation d'aide ou d'autres professionnels, tels que les psychiatres, psychologues ou psychothérapeutes.

48. Le thérapeute en relation d'aide ne diagnostique pas, n'évalue pas et ne traite pas la maladie physique ou mentale.

49. En aucun cas, le thérapeute en relation d'aide n'intervient de quelque manière que ce soit face à la médication, les traitements et le suivi prescrit par un professionnel de la santé physique ou mentale régit par un ordre professionnel qui soigne son client. À ce titre, le thérapeute s'abstient de critiquer les avis et les conseils de ces professionnels de la santé.

50. Le thérapeute en relation d'aide s'efforce d'évaluer régulièrement la qualité du lien et la relation de confiance avec son client, et doit réévaluer régulièrement si ses interventions correspondent aux besoins, à la problématique et à la demande du client, en l'orientant vers un professionnel compétent lorsque cela est nécessaire.

51. En cas de doutes raisonnables sur le cadre de ses interventions, le thérapeute en relation d'aide s'efforce de prendre conseil auprès d'un confrère ou utilise les séances de supervision prévues à cet effet.

52. Si un client a demandé une consultation de thérapie en relation d'aide, le thérapeute en relation d'aide ne doit pas proposer d'autres alternatives à la place de la consultation demandée. Toutefois, si cela est approprié, il pourra aborder, expliquer et proposer des alternatives supplémentaires à la thérapie en relation d'aide, sans nuire au bon déroulement de la consultation en relation d'aide. Ses explications sur d'autres approches ne doivent en aucun cas réduire le temps de l'entretien ni son objectif initial. Il est donc recommandé d'aborder ces alternatives, pour informer le client, en fin de consultation et avec respect de la personne et de son droit à les refuser.

08 Interruption des rencontres professionnelles avec un client

53. Le client est libre d'interrompre les rencontres professionnelles à tout moment et sans avoir à justifier sa décision. Le thérapeute en relation d'aide doit accepter le libre choix de son client et se doit de garder une attitude compréhensive et bienveillante en toutes circonstances.

54. Le thérapeute en relation d'aide peut cesser ou refuser de poursuivre les rencontres professionnelles dans certains cas justes et raisonnables tel que:

- L'incitation sous différentes formes par le client à faire des actes qui s'avèreraient illégaux, indécents, injustes ou frauduleux.
- Une situation de conflit d'intérêts.
- Le dépassement du seuil de compétence ou de connaissance du thérapeute en relation d'aide.
- L'expérience d'un comportement inapproprié et inacceptable d'harcèlement, d'abus sexuel, de menace, de chantage, de violence physique ou verbale de la part du client envers le thérapeute en relation d'aide.
- L'hygiène personnelle du client.
- Des raisons de santé du thérapeute en relation d'aide, d'obligations familiales ou de retraite.
- Dans le cas où le thérapeute en relation d'aide serait confronté à recevoir un client dont la problématique viendrait heurter ses convictions professionnelles ou personnelles. Chaque thérapeute en relation d'aide a le droit de respecter ses propres limites intérieures. Dans ce cas, il y a dépassement du seuil de compétence et le thérapeute en relation d'aide, pour une bonne pratique a le droit de référer son client à un confrère.

55. Si le thérapeute en relation d'aide cesse ou refuse de poursuivre les rencontres professionnelles avec un client, il doit l'aviser des raisons de l'interruption et doit orienter le client afin qu'il puisse avoir recours à un autre professionnel compétent.

09 L'accompagnement multidisciplinaire

56. Si les besoins et la demande du client le justifient, le thérapeute en relation d'aide peut proposer ou accepter de collaborer avec un autre professionnel de la santé mentale et des relations humaines.

57. Lorsque le client est suivi par un autre professionnel de la santé mentale, le thérapeute en relation d'aide doit :

- Disposer du consentement libre, éclairé et explicite du client.
- Rappeler à son client le cadre et les limites de son intervention.
- S'abstenir de recevoir, de verser ou de s'engager à verser tout avantage ou commission lié à l'exercice de sa pratique professionnelle.
- Veiller à ne pas se trouver en situation de conflit d'intérêt et pouvoir conserver son indépendance professionnelle en toutes circonstances.

10 Suivi de la clientèle : dossier client et confidentialité

58. Afin d'assurer un bon suivi, le thérapeute en relation d'aide peut (ou doit selon les pays) dresser et tenir un dossier pour chaque client, contenant :

- a. Nom, date de naissance, adresse et numéro de téléphone.
- b. Le bilan de l'entretien, les dates des consultations, ses commentaires et ses observations concernant le client, de même que l'évolution de ce dernier.
- c. Les éléments importants en cas de collaboration avec un autre professionnel incluant ses coordonnées.
- d. Les coordonnées de tout professionnel à qui il aura référé son client.

Le thérapeute en relation d'aide doit conserver ses dossiers clients dans un endroit ou une pièce inaccessible au public et pouvant être fermé à clef.

59. Selon la loi du pays où il exerce, le thérapeute en relation d'aide doit se conformer aux règles qui encadrent la collecte des renseignements personnels et le respect de la vie privée. Dans tous les cas, le thérapeute en relation d'aide doit informer son client sur l'utilisation des renseignements recueillis et obtenir son consentement explicite.

11 Distance et discrétion professionnelle envers les clients

60. Le thérapeute en relation d'aide s'engage à respecter le droit à la vie privée et à la confidentialité de ses clients, de leurs proches et de toute personne de leur entourage personnel et professionnel. Il s'engage également à une obligation de distance et de discrétion professionnelle qui correspond à l'esprit et à l'éthique de la profession.

61. Le thérapeute en relation d'aide doit s'abstenir de rechercher de l'information en ligne au sujet de ses clients. Il ne doit jamais céder aux motifs de la curiosité, du désir d'en savoir davantage à propos d'un client ou pour vérifier les renseignements fournis par un client, sans le consentement libre et éclairé de ce dernier.

62. Le thérapeute en relation d'aide doit éviter d'utiliser les médias sociaux pour poser des questions à son client ou pour consulter un confrère ou un autre professionnel au sujet d'un client.

63. Le thérapeute en relation d'aide qui utilise les réseaux sociaux pour publier des communications, des annonces, des publicités, ou encore pour interagir avec des commentaires ou des opinions, doivent s'efforcer de réfléchir à la qualité, à la pertinence, aux répercussions et aux conséquences que peuvent avoir les informations publiées.

A ce titre, le thérapeute en relation d'aide s'abstiendra, peu importe que le compte du média social utilisé soit un "compte privé" (qui est toujours considéré comme relevant du domaine public) ou un "compte professionnel", de partager des informations, des textes ou d'autres formats numériques (images, photos, vidéos, audios, par exemple) qui pourraient avoir un impact sur l'image de sa profession, que ses actes soient posés dans le cadre de sa vie personnelle ou professionnelle.

Le thérapeute en relation d'aide qui partage des images ou des photos personnelles sur les réseaux sociaux doit faire preuve de discernement afin d'éviter les interprétations pouvant porter atteinte à l'image et à la réputation de la profession ou susceptibles d'influencer des personnes ou des groupes de personnes en situation de vulnérabilité sociale, économique ou émotionnelle.

64. Le thérapeute en relation d'aide qui partage des opinions sur les réseaux sociaux sur des sujets qui relèvent de son champs d'intervention, doit s'assurer qu'il dispose des connaissances suffisantes et à jour. Que son compte soit professionnel ou personnel, le thérapeute en relation d'aide doit veiller à ce que ses propos soient conformes à l'éthique professionnelle, qu'ils témoignent du respect dû à chaque personne et qu'ils ne soient ni diffamatoires, ni vindicatifs ou vexatoires.

65. Le thérapeute en relation d'aide qui reçoit une invitation de contact, sur son "compte privé" ou sur son "compte professionnel" adressée par une personne à qui il a délivré ses services professionnels ou à qui il rend des services professionnels, doit agir avec prudence et avec discernement.

A ce titre, le thérapeute en relation d'aide doit impérativement veiller à garantir une distance professionnelle avec son client, de manière à éviter le risque d'engendrer des biais qui pourraient nuire à la relation professionnelle et à la relation de confiance.

Le thérapeute en relation d'aide doit également respecter la vie privée de son client, de manière à éviter d'être destinataire d'informations délicates que le client ne lui aurait pas divulguées autrement, et d'éviter ainsi de rompre la relation de confiance avec le client.

Le thérapeute en relation d'aide doit, avec le plus grand discernement, considérer si le partage ou l'accès à des informations personnelles le concernant (lieu de résidence, informations sur la famille, les enfants, ou les voyages du thérapeute), peut conduire à l'apparence ou l'interprétation erronée d'une relation amicale ou intime plutôt que professionnelle.

66. Le thérapeute en relation d'aide doit s'assurer que les informations qu'il partage sur un réseau social ou sur un site internet sont justes, exactes et vérifiables, et que les articles, textes ou parties de textes respectent les droits de leurs auteurs.

SECTION 3 : DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LA PROFESSION

01 Préserver l'image et la réputation de la profession

67. Le thérapeute en relation d'aide doit toujours agir de manière à adopter une image, une attitude et un comportement digne de la profession. En tout temps, le thérapeute en relation d'aide doit conserver son indépendance professionnelle, faire preuve de professionnalisme et de respect envers l'image et la réputation de la profession.

68. Le thérapeute en relation d'aide s'interdit d'exercer sa profession alors qu'il est sous l'influence de boissons alcooliques, de stupéfiants, ou de toutes autres substances pouvant compromettre la qualité de ses services ou la sécurité du client.

69. En tout temps, le thérapeute en relation d'aide doit s'abstenir de publier des communications, des commentaires ou des opinions qui dévalorisent directement ou indirectement l'image de la profession, quel que soit le média ou le compte "privé" ou "professionnel" utilisé.

70. Le thérapeute en relation d'aide s'abstient de dénigrer directement ou indirectement une autre personne ou de dénigrer un service qu'elle dispense.

71. Le thérapeute en relation d'aide s'efforce d'aider au développement de sa profession, d'échanger et de partager ses connaissances et son expérience avec ses confrères et les étudiants en relation d'aide. Le thérapeute en relation d'aide s'efforce, selon ses possibilités, de participer aux activités organisées par le CFRA.

02 Communications et publicités

72. Dans toutes ses communications, le thérapeute en relation d'aide s'efforce de publier des messages pertinents, constructifs et favorables à la santé mentale et au bien-être. Il doit utiliser un langage approprié et s'abstenir de tout échange ou débat qui pourrait nuire à l'image et la réputation de la profession.

73. Dans toutes ses communications ou publicités, quel que soit le support ou le média utilisé, le thérapeute en relation d'aide s'interdit d'utiliser tous procédés déloyaux, de porter des informations trompeuses, erronées ou susceptibles d'entraîner dans l'esprit du public la confusion sur ses qualités, ses compétences, son domaine d'intervention ou l'efficacité de ses services.

74. Le thérapeute en relation d'aide s'abstient de s'attribuer des mérites ou des habiletés particulières, sauf à être en mesure de les justifier.

75. Le thérapeute en relation d'aide s'abstient d'influencer, par n'importe quel moyen, les personnes ou groupes de personnes qui peuvent être vulnérables sur le plan physique ou émotionnel, du fait de leur âge, de leur état de santé, de leur situation familiale ou de la survenance d'un événement spécifique.

76. Dans toutes ses communications, sur internet et sur les réseaux sociaux, le thérapeute en relation d'aide doit veiller à ce que ses publications, photos, images, commentaires ou opinions soient prudentes, appropriées, respectueuses, exactes, à jour des dernières connaissances, conformes au droit d'auteur et à l'éthique professionnelle.

77. Dans toutes ses communications ou publicités, quel que soit le support ou le média utilisé, le thérapeute en relation d'aide s'abstient de faire la vente ou la promotion directe ou indirecte de tout produit ou service qui ne serait pas en lien avec l'exercice de la profession.

78. Dans toutes ses communications ou publicités, le thérapeute en relation d'aide qui annonce des honoraires ou des prix, doit présenter ses tarifs de manière claire et compréhensible en veillant à ce que les honoraires ou prix soient déterminés, qu'ils correspondent à la nature et à l'étendue des services, et en indiquant si des services additionnels non inclus sont à prévoir. Les rabais éventuels doivent être indiqués avec l'indication du prix régulier pratiqué. Le thérapeute doit s'engager à maintenir ses prix pour une durée minimale après la date de publication, sauf accord contraire entre le thérapeute en relation d'aide et le client.

79. Le thérapeute en relation d'aide membre du CFRA qui utilise le logo et/ou le nom du CFRA aux fins de sa propre publicité ne peut le faire que pour indiquer qu'il est diplômé et membre du CFRA, à l'exclusion de toute autre utilisation. Le thérapeute en relation d'aide doit porter sur sa publicité l'avertissement suivant: "*Cette publicité n'est pas une publicité du CFRA et elle n'engage que son auteur*".

03 Procédure de suspension ou de radiation du CFRA

80. Le thérapeute en relation d'aide assume la pleine et entière responsabilité de ses actes, de ses pratiques, de ses erreurs, négligences et de ses omissions lorsqu'il agit en tant que thérapeute en relation d'aide.

81. Il appartient au thérapeute en relation d'aide de connaître et de respecter le code de pratique et de déontologie du CFRA. Le manquement à une ou plusieurs règles prévues par ce code peut entraîner la radiation du thérapeute en relation d'aide ou sa suspension temporaire en tant que membre du CFRA.

82. Le CFRA reçoit et examine les plaintes de non-respect du présent code reçues des clients des thérapeutes en relation d'aide membres. Le CFRA reçoit également les plaintes reçues d'autres thérapeutes en relation d'aide membres du CFRA.

83. Après réception d'une plainte écrite, le CFRA procède comme suit:

- L'examen des plaintes est effectué par deux membres au moins du comité d'éthique et de discipline du CFRA. Si la plainte est jugée recevable, le thérapeute en relation d'aide mis en cause dispose d'un délai de 15 jours pour apporter au comité ses explications et ses éléments de réponse.
- Après étude des preuves et des explications qui lui sont présentées, le comité d'éthique et de discipline rend sa décision dans un délai de 3 mois à compter de la réception de la plainte.
- Le comité d'éthique et de discipline peut prendre la décision de suspendre temporairement ou de radier définitivement le thérapeute en relation d'aide du registre des membres du CFRA. La décision est notifiée au thérapeute en relation d'aide par lettre recommandée avec accusé de réception.
- Le thérapeute en relation d'aide qui a été suspendu ou qui se voit retiré la qualité de membre du CFRA n'est plus autorisé à utiliser le logo fourni par le CFRA dans toutes ses communications, y compris sur ses cartes d'affaires. Le profil et les coordonnées du thérapeute en relation d'aide sont suspendues ou retirées définitivement du site internet du CFRA.
- Tous les autres avantages liés à la qualité de membre du CFRA peuvent être suspendus ou supprimés.

INFORMATIONS ET CONTACT

Centre de Formations en Relation d'Aide (CFRA)
Le Groupe UniLearn Inc.
Emmanuelle Hélias, Fondatrice et Présidente

Siège social :
7-1885 Rue Jean Picard
Laval (Québec), H7T 2K4, Canada

Site internet: www.formation-relation-aide.com
Email : contact@formation-relation-aide.com
Canada : +1 (438) 317 0342
Europe : +33 (0)7 81 00 69 80

Comité d'éthique et de discipline du CFRA :

Caroline Drolet - Thérapeute en relation d'aide, Membre CFRA
Emmanuelle Hélias - Présidente et formatrice
Grégory Hélias - Vice président

LE PLUS BEAU MÉTIER C'EST D'AIDER

