



Notes sur la pratique:

Confidentialité et divulgation des renseignements sur les clients sans leur consentement

Pamela Blake, MTS, TSI, directrice, pratique et formation professionnelles

Février 2006

Les notes sur la pratique professionnelle sont conçues comme un outil éducatif visant à aider les travailleuses et travailleurs sociaux, les techniciens et techniciennes en travail social, les employeurs et les membres du public en Ontario à mieux comprendre les questions que doit traiter régulièrement le comité des plaintes et qui peuvent toucher l'exercice quotidien de la profession. Les notes offrent seulement une orientation générale, et les membres ayant des questions précises sur l'exercice doivent consulter l'Ordre, étant donné que les normes pertinentes et le plan d'action approprié dépendent de la situation.

Question périodique : Divulgation des renseignements sur les clients sans leur consentement

« Est-ce que je peux divulguer des renseignements personnels? » Cette question est fréquemment posée par les membres en proie à un dilemme sur l'exercice de la profession. Un élément essentiel de l'exercice du travail social et des techniques de travail social est le caractère confidentiel des renseignements sur les clients et cela est clairement établi dans le Principe V, Confidentialité des Normes d'exercice :

« Les membres de l'Ordre respectent la vie privée de leurs clients en veillant à ce que tous les renseignements les concernant restent strictement confidentiels. Les membres de l'Ordre ne divulguent ces renseignements que lorsqu'ils y sont contraints ou autorisés par la loi ou lorsque les clients ont consenti à ce que ces renseignements soient divulgués. »

La confidentialité et la divulgation des renseignements sont un vaste sujet. Le présent article ne vise pas à être un examen exhaustif de toutes les questions ou des obligations de signalisation pour les membres de l'OTSTTSO. En outre, cet article ne vise pas à traiter les obligations que certains membres pourraient avoir aux termes de lois relatives à la protection de la vie privée comme la Loi sur la protection des renseignements

personnels et les documents électroniques (LPRPDE) et la Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé (LPRPS). Par contre, cet article décrit un certain nombre de scénarios de pratique qui ont été portés à l'attention de l'Ordre et souligne les normes qui aident les membres de l'OTSTTSO à comprendre leurs obligations professionnelles.

Il est naturellement préférable, dans la plupart des circonstances, d'obtenir au préalable le consentement d'un client avant de divulguer des renseignements à une tierce partie. Cependant il peut arriver et il arrive que cela soit impossible dans certaines situations.

Par exemple, la divulgation de renseignements peut donner une image négative d'un client dans le cas d'un rapport obligatoire de mauvais traitements infligés à des enfants ou si l'information porte sur les actes d'une autre personne par rapport au client.

Dans une première étape de la détermination des paramètres relatifs à la divulgation des renseignements confidentiels sur un client sans son consentement, les membres doivent examiner le Principe V, Confidentialité, des Normes d'exercice. L'interprétation 5.1.6 est particulièrement pertinente :

« Les membres de l'Ordre en pratique clinique ne révèlent ni l'identité d'une personne les ayant consultés ou ayant retenu leurs services, ni les renseignements la concernant, à moins que la nature de la question ne l'exige. La divulgation non autorisée de renseignements est justifiée si le membre est contraint ou autorisé par la loi ou s'il a des motifs raisonnables de croire que la divulgation est essentielle pour éviter que lui-même ou d'autres soient victimes de blessures physiques. »

Les travailleurs sociaux et les techniciens en travail social doivent être familiers avec les obligations de faire rapport qui sont imposées par la Loi sur les services à l'enfance et

à la famille (LSEF). Cette Loi exige que toute « personne », « notamment celle qui exerce des fonctions professionnelles ou officielles en ce qui concerne des enfants » fasse rapport « sans délai » à une société d'aide à l'enfance si elle a des motifs raisonnables de soupçonner qu'un enfant a subi ou risque de subir certains types de maux définis aux termes de la LSEF y compris des maux physiques, des maux affectifs, une atteinte aux mœurs ou de l'exploitation sexuelle. Cette obligation l'emporte sur toutes autres obligations, y compris celles aux termes de la LPRPS, puisque l'obligation de faire rapport aux termes de la LSEF s'applique « malgré les dispositions de toute autre loi » et en particulier malgré toute disposition de la LPRPS. Ce devoir de faire rapport s'applique à certains soupçons de maux ou risques de maux (selon les définitions de la LSEF) concernant des enfants de moins de 16 ans, infligés par un « parent » ou « une personne qui est responsable de l'enfant ». Pour avoir une description complète des obligations de faire rapport aux termes de la LSEF, les membres sont fortement invités à passer la loi en revue sur le site www.e-laws.gov.on.ca.

Les membres semblent moins sûrs au sujet de leurs responsabilités professionnelles à l'égard de questions de pratique qui ne portent pas sur les mauvais traitements infligés aux enfants. Voyez le scénario suivant :

Un membre qui travaille dans un établissement de toxicomanie voit une nouvelle cliente qui est une professionnelle de la santé réglementée. La cliente lui divulgue qu'elle a des antécédents de toxicomanie et qu'elle a été licenciée d'un hôpital en dehors de l'Ontario. Elle a depuis déménagé en Ontario et ne travaille pas en ce moment car elle suit un traitement pour ses problèmes de toxicomanie. Le membre ne sait pas exactement quelles sont les mesures qu'elle devrait prendre, le cas échéant.

En prenant l'interprétation 5.1.6 comme ligne de conduite, le membre a déterminé que la situation ne répondait à aucune des circonstances qui justifieraient la divulgation sans consentement. C'est-à-dire, qu'il n'y a aucune loi qui exige qu'elle fasse rapport, qu'il n'y a aucun mandat ni aucune ordonnance de tribunal qui l'oblige ou lui permette de divulguer l'information et qu'il n'y a pas de risque imminent que la cliente se blesse ou blesse d'autres personnes. Le membre est cependant encouragé à contacter l'organisme de réglementation de la santé de la cliente sans donner d'information identifiante pour savoir s'il existe des ressources additionnelles qui permettraient d'aider la cliente. Le membre a aussi été encouragé à suivre tout changement qui pourrait justifier la divulgation sans le consentement de la cliente. Par exemple, si la consommation de drogues chez la cliente conduisait celle-

ci à négliger les enfants dont elle s'occupait, le membre devrait alors faire rapport à une société d'aide à l'enfance.

Le dilemme de pratique suivant a été soulevé par une travailleuse sociale employée dans une salle d'urgence d'un hôpital :

Une cliente lui fait savoir qu'elle a eu des relations sexuelles avec son médecin dans la communauté. La cliente indique que lorsqu'elle a insisté auprès du médecin pour qu'il laisse sa femme, il l'a furieusement rabrouée, ce qui a déclenché chez elle une crise qui l'a finalement conduite en salle d'urgence. La travailleuse sociale n'est pas certaine d'avoir une obligation de faire rapport de cette affaire à l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario, l'organisme de réglementation des médecins.

En Ontario, plus de 20 professions de la santé sont réglementées par la Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées (LPSR), alors que les travailleurs sociaux et les techniciens en travail social sont réglementés par la Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social (LTSTTS). Tous les professionnels de la santé doivent faire rapport lorsqu'ils ont des motifs raisonnables (obtenus dans le cours de l'exercice de leur profession) de croire qu'un autre professionnel réglementé par la LPSR a commis une violence sexuelle sur un client. Cette obligation existe même lorsque l'auteur du rapport est un membre d'une profession de la santé différente de celle de l'auteur présumé. Par contre, en vertu de la LTSTTS, les membres de l'OTSTTSO sont tenus de faire savoir à l'OTSTTSO si, dans l'exercice de leur profession, ils ont des motifs raisonnables de croire qu'un travailleur social inscrit ou un technicien en travail social inscrit a commis une violence sexuelle sur un client. Les membres de l'OTSTTSO ne sont pas tenus de signaler obligatoirement les cas de violence concernant les professionnels de la santé réglementés par la LPSR.

Alors que dans l'exemple donné, la travailleuse sociale n'était pas tenue de faire rapport à l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario, la travailleuse sociale faisait partie d'une équipe qui comportait des professionnels de la santé réglementés par la LPSR, qui devraient revoir leurs propres obligations concernant le droit de faire rapport. Généralement, les travailleurs sociaux qui exercent dans la salle d'urgence d'un hôpital sont membres d'une équipe pluridisciplinaire et partagent régulièrement des informations avec les membres de l'équipe. Les membres qui exercent dans les mêmes circonstances doivent se reporter à l'interprétation 5.2 des Normes d'exercice « Les membres de l'Ordre informent les clients, dès le

début de leurs relations professionnelles, des limites de la confidentialité des renseignements. En pratique clinique par exemple, lorsque les services de travailleurs sociaux ou de techniciens en travail social sont fournis dans le contexte d'une supervision ou d'équipes professionnelles pluridisciplinaires, les membres de l'Ordre expliquent aux clients la nécessité de partager les renseignements pertinents avec les superviseurs, les professionnels et les para-professionnels apparentés, le personnel de soutien administratif, les étudiants en travail social et en techniques de travail social, les bénévoles et les organismes d'accréditation appropriés. »

Cependant, dans cette situation, le membre devrait également tenir compte du droit d'un patient à «verrouiller» les renseignements personnels sur la santé en vertu de la LPRPS. Pour plus de détails sur cette disposition de verrouillage, veuillez vous reporter à l'article 3.10 de la Trousse d'information sur la LPRPS de l'Ordre.

Même si les travailleurs sociaux, les techniciens en travail social et les professionnels de la santé réglementés ont des responsabilités en matière de devoir de faire rapport concernant des collègues professionnels, en vertu à la fois de la LPSR et de la LTSTTS, le nom du client qui est présumé avoir été victime de violence ne peut être signalé sauf si cette personne fournit son consentement par écrit. Pour de plus amples renseignements au sujet du devoir de faire rapport en vertu de la LPSR et de l'obligation de signaler en vertu de la LTSTTS, les membres sont fortement encouragés à passer en revue les deux textes de loi qui se trouvent sur le site : www.e-laws.gov.on.ca. Les membres peuvent aussi se reporter à la section « Rapports obligatoires » qui se trouve sur le site Web de l'Ordre www.otstts.org pour obtenir plus de renseignements au sujet des obligations de signalement pour les membres de l'OTSTTSO ou pour leurs employeurs.

Il pourrait arriver qu'un membre ait de graves inquiétudes au sujet de renseignements obtenus d'un client, mais n'a pas le consentement pour divulguer les renseignements et la situation ne correspond pas aux critères établis dans les Normes d'exercice de l'Ordre pour la divulgation sans le consentement du client. Étudiez le scénario suivant :

Un membre voit une cliente lors de séances hebdomadaires de counseling pour l'aider à maîtriser sa colère et à se sortir de ses antécédents de violence. La cliente, qui vit seule et se trouve isolée sur le plan social, fait savoir qu'elle fait parfois souffrir son chat. Même si elle a des remords après ses actes de cruauté, elle se sent incapable de maîtriser son comportement. Le membre est

très perturbé par cette information et ne sait pas exactement que faire.

Comme cela a déjà été indiqué, les Normes d'exercice de l'Ordre permettent la divulgation des renseignements sur un client sans le consentement de celui-ci lorsque entre autres le membre a des motifs raisonnables de croire que la divulgation est essentielle pour prévenir des maux physiques à soi ou aux autres.

Par conséquent, dans ce scénario le membre doit se demander avant tout s'il existe un tel risque de maux physiques « pour soi ou pour les autres ». En outre, le membre pourrait avoir besoin d'obtenir des conseils juridiques pour savoir s'il existe d'autres obligations juridiques liées à cette information, étant donné que le mauvais traitement des animaux fait l'objet de certaines dispositions de la loi provinciale et du Code criminel.

De telles situations font également appel au jugement et aux compétences cliniques. Le membre avait l'intention de continuer à travailler avec la cliente pour examiner, entre autres, ce qui déclenche sa colère et essayer de trouver d'autres moyens de l'exprimer. La travailleuse sociale a également été encouragée à obtenir une consultation qui pourrait l'aider avec ses fortes réactions affectives face au comportement de la cliente, afin de pouvoir continuer à entretenir de bonnes relations de travail avec elle.

Parfois les membres appellent l'Ordre en demandant de toute urgence des conseils sur la manière de donner suite à une exigence de la police ou d'un avocat de divulguer des renseignements. Souvent la position d'autorité ou la force avec laquelle la demande est faite peuvent être intimidants pour un membre et entraîner chez lui une certaine confusion au sujet de ses obligations et de ses responsabilités. On rappelle à nouveau aux membres de revoir si leur(s) client(s) ont accordé leur permission de divulguer des renseignements, et sinon, si la situation correspond aux circonstances dans lesquelles la divulgation sans le consentement du client peut se faire. Si un membre fait l'objet d'une ordonnance d'un tribunal, d'un mandat ou d'une assignation à témoigner, il devrait demander conseil à un avocat pour savoir si et dans quelle mesure il pourrait être tenu de divulguer des renseignements. Une assignation à témoigner peut être décernée à la demande de n'importe qui. Cela ne donne pas une autorisation légale de divulguer des renseignements. Cela exige seulement la comparution avec les documents, le cas échéant, dont il est question dans l'assignation. Les membres pourraient également désirer obtenir une opinion juridique pour savoir s'il existe des exigences en matière de rapport en vertu des lois fédérales ou provinciales qui pourraient s'appliquer.

Le présent article aborde la question de la confidentialité et la question de savoir quand il est permis de divulguer des renseignements confidentiels sans le consentement du client. Cet article vise à mettre en lumière des situations qui peuvent se présenter et à voir comment un membre peut prendre des décisions justes et éthiques. Il ne vise pas à examiner exhaustivement la multitude de questions sur un sujet immense et complexe. On encourage les membres à passer en revue les normes d'exercice et les lois qui s'appliquent à eux dans leur rôle professionnel et de demander des consultations si nécessaire.

Pour de plus amples renseignements sur cette question ou d'autres problèmes de pratique, veuillez communiquer avec le Service de la pratique professionnelle à exercice@otsttso.org.

Veillez noter que toutes références aux Normes d'exercice de l'Ordre dans cet article se reportent à la première édition des Normes. La deuxième édition des Normes d'exercice est entrée en vigueur en juillet 2008. Pour accéder le Code de déontologie et normes d'exercice le plus récent, veuillez visiter le [site Web de l'Ordre](#).

Pour savoir quand ils doivent divulguer des renseignements confidentiels, les membres sont encouragés à :

- ♦ Examiner les Normes d'exercice, en particulier le Principe V, Confidentialité, et le Principe IV, 4.3 Accès et divulgation
- ♦ Examiner les obligations aux termes des lois, comme la Loi sur le travail social et les techniques de travail social, la Loi sur les services à l'enfance et à la famille, la Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé, le Code criminel, la Loi sur les coroners, etc.
- ♦ Identifier d'autres lois pertinentes à l'exercice de leur profession, et revoir leurs obligations aux termes des lois, comme la Loi sur la santé mentale, la Loi sur les maisons de soins infirmiers, la Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail
- ♦ Chercher à obtenir de la supervision et des consultations pour mieux comprendre leurs obligations, les politiques organisationnelles, et faire face à des informations troublantes
- ♦ Chercher à obtenir des consultations lorsque les obligations ne sont pas claires ou lorsqu'une ordonnance de tribunal, un mandat ou une assignation à témoigner ont été signifiés
- ♦ Documenter leur décision et montrer comment ils y sont arrivés

Cet article a été publié en février 2006. La Loi sur les services à l'enfance et à la famille a été abrogée le 30 avril 2018. À cette date, l'article 125 de la Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille, qui porte sur l'obligation de faire rapport au sujet d'un enfant pouvant avoir besoin de protection, est entré en vigueur. Pour en savoir plus, consultez [l'article du devoir de faire rapport de l'Ordre](#).