
NOTES SUR LA PRATIQUE

SIGNALER OU NE
PAS SIGNALER :
QUAND SE
POSER LA
QUESTION

SIGNALER OU NE PAS SIGNALER : QUAND SE POSER LA QUESTION



PAR CHRISTINA VAN SICKLE, MTS, TSI, DIRECTRICE, PRATIQUE PROFESSIONNELLE

La rubrique Notes sur la pratique se veut être un outil éducatif pour aider les travailleuses et travailleurs sociaux, les techniciennes et techniciens en travail social, les employeurs et les membres du public de l'Ontario à mieux comprendre les questions fréquentes que traitent le service de la pratique professionnelle et le comité des plaintes de l'Ordre, et qui pourraient toucher la pratique quotidienne des membres. Les Notes offrent des directives générales uniquement, et les membres qui ont des questions particulières sur la pratique doivent consulter l'Ordre, puisque les normes pertinentes et le plan d'action approprié varient suivant la situation donnée.

La confidentialité est un principe fondamental des professions de travailleur social et de technicien en travail social. Quand une personne travaille avec un membre de l'Ordre, elle peut être assurée que, sous réserve de certaines limites, ses renseignements personnels seront tenus confidentiels, et qu'ils ne seront pas divulgués sans qu'elle le sache et sans son consentement. Cette responsabilité légale et éthique permet aussi de bâtir une relation de confiance et favorise le sentiment de sécurité chez le client, qui

peut ainsi discuter de problèmes personnels, souvent pénibles.

Toutefois, il est des circonstances où les membres peuvent divulguer des renseignements sur un client, avec ou sans le consentement de celui-ci. Lorsque les clients ont donné leur consentement, le membre a le nécessaire pour communiquer à d'autres leurs renseignements personnels. Cependant, même quand le client ne consent pas, il y a des limites à la confidentialité. En effet un membre peut être autorisé ou obligé de divulguer des données personnelles d'un client sans son consentement. Dans certaines situations, les limites à la confidentialité sont claires; dans d'autres, elles sont plus ambiguës, les membres ne sachant pas vraiment s'ils ont ou non l'obligation de faire rapport ou de divulguer.

La décision de signaler une situation ou de divulguer des renseignements doit toujours s'appuyer sur les Normes d'exercice, qui stipulent ceci :

¹Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social (OTSTTSO), *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice*, Deuxième édition - 2008; Principe V : Confidentialité, interprétation 5.1.

Les membres de l'Ordre respectent toutes les lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables. Les membres de l'Ordre obtiennent le consentement pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation des renseignements sur le client, y compris des renseignements personnels, sauf s'ils sont autrement autorisés ou contraints par la loi.¹

La divulgation de renseignements avec le consentement du client ne pose habituellement pas de problème. Par contre, les membres peuvent ne pas bien connaître toutes les circonstances dans lesquelles ils sont autorisés ou contraints de divulguer des renseignements sur un client sans son consentement.

Les membres doivent s'assurer d'informer le client des limites à la confidentialité dès la première séance de travail. Mais il leur est parfois difficile de comprendre quelles sont exactement les limites. Les Normes d'exercice énoncent ce qui suit :

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 le para-professionnels connexes, le personnel de soutien administratif, les étudiants en travail social et en techniques de travail social, les bénévoles et les organismes d'accréditation appropriés. Les membres de l'Ordre respectent le droit de leurs clients de refuser ou de retirer le consentement à la divulgation des renseignements les concernant ou d'y imposer des conditions.²

Informez les clients que leurs renseignements personnels peuvent être communiqués à des membres de l'équipe et à d'autres professionnels participant à leurs soins n'est pas la seule limite de confidentialité que les membres doivent discuter avec

eux au début de relation de travail. Le contenu de la conversation initiale avec un client est examiné plus en détail dans une rubrique Notes sur la pratique : [« Préparer le terrain » - Questions à aborder lors des conversations initiales avec les clients.](#)

Quand ils examinent s'ils doivent ou non divulguer sans le consentement du client, les membres doivent aussi prendre en considération d'autres interprétations des Normes d'exercice et les lois pertinentes, en particulier celles concernant la protection de la vie privée. Le présent article n'aborde pas de manière exhaustive toutes les questions entourant l'obligation de divulgation et de signalement. Il examine plusieurs scénarios de pratique qui ont attiré l'attention du Service de la pratique professionnelle, avec pour but de mettre en relief les Normes d'exercice pertinentes et d'aider les membres à comprendre leurs obligations professionnelles. Par ailleurs, les membres pourraient consulter les Notes sur la pratique suivantes portant sur le sujet :

- [Faire face à ses obligations professionnelles et protéger la vie privée de ses clients : divulgation de renseignements sans consentement](#)
- [Confidentialité et divulgation des renseignements sur les clients sans leur consentement](#)

Pour chaque scénario, nous encourageons les membres à consulter les liens fournis dans les notes de fin de page, qui leur donnent davantage d'informations et de ressources.

SCÉNARIO 1 – DEVOIR DE METTRE EN GARDE / DEVOIR DE PROTÉGER

Une technicienne en travail social a contacté le Service de la pratique professionnelle pour savoir si elle était ou non dans l'obligation de signaler l'information qu'un client lui avait transmise au cours d'une séance. Le client avait confié qu'un ami lui avait fait part d'idées de suicide et de meurtre. La membre ne savait pas si elle avait ou non l'obligation de faire rapport concernant l'ami du client.

²OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice*, Deuxième édition - 2008; Principe V : Confidentialité, interprétation 5.4.

Dans ce scénario, la membre ne savait pas quelle ligne de conduite adopter, car le signalement potentiel portait sur des renseignements concernant une personne qui n'était pas son client; de plus, en signalant ces renseignements aux autorités appropriées, la membre devrait aussi divulguer des renseignements sur son client.

Chaque fois qu'un membre se demande s'il devrait ou non communiquer des renseignements sur un client sans le consentement de celui-ci, il devrait obtenir un avis juridique. Cet avis peut être obtenu par l'intermédiaire de son assureur de responsabilité civile professionnelle ou de son employeur. Les membres devraient aussi examiner si, oui ou non, il est approprié et nécessaire de consulter un superviseur, le gestionnaire des risques ou le responsable de la protection de la vie privée de leur organisation.

Dans certaines situations, les membres ont, en common law, le « devoir de mettre en garde » ou le « devoir de protéger ». La common law désigne le droit élaboré par les juges au cas par cas, par le biais de précédents jurisprudentiels ou de décisions judiciaires, plutôt qu'elle ne désigne des exigences découlant de lois.³

Il peut y avoir **devoir de mettre en garde** ou **devoir de protéger** lorsqu'on possède de l'information qui laisse entendre que :

- le client pose un risque à une personne identifiable (y compris lui-même ou elle-même) ou à un groupe de personnes identifiable;
- le risque de préjudice comprend des blessures, la mort, ou un grave préjudice psychologique; et

- le risque est imminent.

Pour atteindre ce seuil, le risque **doit être réel, grave et imminent**.⁴

Face à ce genre de situation, les membres devraient donc obtenir un avis juridique puisque l'existence d'un devoir de mettre en garde ou de protéger est une question d'ordre juridique.⁵

Dans le scénario ci-dessus, la membre a déterminé, après avoir obtenu un avis juridique et consulté son superviseur, que le seuil de risque en vue de faire rapport n'avait pas été atteint puisque c'est l'ami du client, et non le client, qui posait le risque potentiel. La membre a aidé le client à préparer un plan de sécurité et de soutien pour lui-même et son ami, qui mentionnait des ressources, des soutiens et des stratégies que le client pourrait utiliser, si cela était nécessaire.

SCÉNARIO 2 – SIGNALER LES AGRESSIONS SEXUELLES COMMISES SUR DES CLIENTS PAR D'AUTRES PROFESSIONNELS

Un travailleur social a contacté l'Ordre parce que sa cliente l'a informée qu'elle avait eu des rapports sexuels avec son médecin. Le membre ne savait pas trop s'il était ou non dans l'obligation de faire rapport auprès de l'ordre de réglementation des médecins.

Les travailleurs sociaux et les techniciens en travail social de l'Ontario sont réglementés en vertu de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social* (LTSTTS), alors que quelque 25 professions de la santé sont réglementées en vertu de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* (LPSR). Les professionnels de la santé

³Betteridge, Lise. Notes sur la pratique : « Faire face à ses obligations professionnelles et protéger la vie privée de ses clients : divulgation de renseignements sans consentement », *Perspective*, Printemps 2013.

<https://www.ocswssw.org/wp-content/uploads/2018/04/Faire-face-%C3%A0-ses-obligations-professionnelles-et-prot%C3%A9ger-la-vie-priv%C3%A9e-de-ses-clients-revisé-20180430.pdf>. Regehr, C. et K. Kanani. *Essential Law for Social Work Practice in Canada*. Second Edition. Don Mills, ON: Oxford University Press, 2010, page 155. Les auteurs expliquent qu'au Canada, le devoir en common law de mettre en garde est beaucoup plus récent qu'aux États Unis. Les membres pourraient avoir entendu parler de l'affaire *Tarasoff* de 1976 au cours de leurs études en travail social ou techniques de travail social.

⁴*ibid.*

⁵*ibid.*

réglementés en vertu de la LPSR doivent signaler à l'organisme de réglementation approprié toute situation où ils ont des motifs raisonnables (obtenus dans l'exercice de leur profession) de croire qu'un autre professionnel visé par la LPSR a commis des abus sexuels sur un client. Cette obligation existe même lorsque la personne qui fait rapport est membre d'une profession de santé différente de celle de l'auteur présumé des abus.⁶

En vertu de la LTSTTS, les membres de l'Ordre sont tenus de déposer un rapport auprès de l'Ordre s'ils ont des motifs raisonnables de croire qu'un autre travailleur social ou technicien en travail social a commis une agression (un abus ou un mauvais traitement) d'ordre sexuel sur une cliente ou un client. Les membres sont aussi tenus de déposer un rapport s'ils ont eux-mêmes été reconnus coupables d'un acte criminel d'ordre sexuel.⁷

Les membres de l'Ordre n'ont pas l'obligation de faire rapport en ce qui concerne des professionnels de la santé réglementés en vertu de la LPSR. Par conséquent, dans le scénario ci-dessus, le membre n'était pas obligé de faire rapport sur le médecin auprès de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario. Le fait qu'un membre appartienne à une équipe pluridisciplinaire qui inclut des professionnels de la santé réglementés pourrait influencer sur la situation. Les membres faisant partie d'une telle équipe partagent habituellement de l'information avec leurs coéquipiers, lors des réunions d'équipe, par exemple. Si le membre envisageait de communiquer les renseignements qu'il a reçus de la cliente dans le cadre de la réunion de l'équipe pluridisciplinaire, démarche qui est traitée dans les Normes d'exercice⁸, les professionnels réglementés en vertu de la LPSR pourraient être tenus de revoir leurs propres obligations en matière de signalement.

Si un membre de l'Ordre ne fait pas partie d'une équipe pluridisciplinaire et qu'il apprend qu'un professionnel de la santé réglementé en vertu de la LPSR a commis une agression sexuelle sur une cliente ou un client, le membre peut envisager différentes options; il pourrait, par exemple, aider la cliente à faire elle-même rapport auprès de l'organisme de réglementation approprié, ou il pourrait préparer un rapport au nom de la cliente avec le consentement de celle-ci, ou encore déclarer l'information sans communiquer le nom de la cliente ou de données identifiant celle-ci.

SCÉNARIO 3 – DEVOIR DE SIGNALER EN VERTU DE LA LOI DE 2017 SUR LES SERVICES À L'ENFANCE, À LA JEUNESSE ET À LA FAMILLE (LSEJF) – AGRESSIONS SEXUELLES DU PASSÉ

Une travailleuse sociale a consulté le Service de la pratique professionnelle de l'Ordre au sujet d'une cliente adulte qui lui avait confié qu'elle avait subi des agressions sexuelles de la part d'un adulte lorsqu'elle était enfant. La cliente avait indiqué à la membre qu'elle ne pensait pas que l'auteur présumé des abus avait à présent accès à des enfants, mais elle n'était pas sûre de cela. La membre savait qu'elle n'était pas tenue de signaler les abus sexuels du passé à la société d'aide à l'enfance (SAE), mais elle n'était pas sûre si elle avait l'obligation de les signaler à la police. La membre aussi se demandait si elle devrait mentionner à la SAE qu'elle ne savait pas si l'auteur présumé des abus avait couramment accès à des enfants.

La plupart des membres connaissent bien leurs obligations en matière de signalement en vertu de la LSEJF, qui impose à toute personne, notamment à une personne qui exerce des fonctions professionnelles ou officielles en rapport avec des enfants (et donc aux travailleurs sociaux

⁶Blake, Pamela. Notes sur la pratique : « Confidentialité et divulgation de renseignements sur les clients sans leur consentement », *Perspective*, Février 2006. https://www.ocswssw.org/wp-content/uploads/2018/06/NP-Confidentialite_et_divulgation_des_renseignements.pdf

⁷Rapports obligatoires, OTSTTSO, 6 octobre 2020. <https://www.ocswssw.org/fr/plaintes-et-discipline/rapports-obligatoires/guide-des-rapports-obligatoires/>.

⁸OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice*, Deuxième édition - 2008; Principe V : Confidentialité, interprétation 5.4.

et aux techniciens en travail social), le devoir de faire rapport si elle a des motifs raisonnables de soupçonner qu'un enfant a besoin de protection.⁹

Bien que le devoir de signaler en vertu de la LSEJF semble clair et net, un scénario du type décrit ci-dessus peut révéler quelque complexité.

Le personnel du Service de la pratique professionnelle a conseillé à la membre de réfléchir à l'interprétation 2.1.3 du Principe II, Compétence et intégrité, qui stipule ceci : « *Les membres de l'Ordre se tiennent informés des politiques, lois, programmes et questions ayant un rapport avec la communauté, ses institutions et services dans leurs domaines d'exercice*¹⁰. Après avoir examiné cette interprétation, la membre a indiqué qu'elle ne connaissait pas de loi qui l'oblige à signaler cette information à la police.¹¹ Elle s'est rendu compte aussi qu'elle n'avait pas le consentement de la cliente. Donc, déclarer l'information à la police constituerait une violation de la confidentialité des renseignements de la cliente.¹² La membre a décidé de discuter de la question avec sa cliente et de lui proposer de l'aider si elle souhaitait déclarer les abus du passé.

La membre a soulevé la question de savoir si elle devrait ou non communiquer l'information à la SAE au sujet de l'auteur présumé des abus, sans fournir les données d'identification sur la cliente. La membre a indiqué au personnel du Service de la pratique professionnelle qu'elle avait expliqué à sa cliente qu'il pouvait y avoir des limites à la confidentialité la concernant, car si l'auteur présumé avait couramment accès à des enfants, la membre aurait des motifs raisonnables de soupçonner que ces enfants avaient

besoin de protection compte tenu des abus sexuels commis par le passé.

Comme dans les scénarios précédents, le personnel du Service de la pratique professionnelle a conseillé à la membre d'obtenir un avis juridique et de consulter son superviseur pour l'aider à prendre une décision concernant son devoir de signaler. La membre a aussi décidé de contacter le service de l'accueil de la SAE pour savoir si elle pouvait communiquer de l'information sur l'auteur présumé sans nommer la cliente; la SAE serait en mesure de décider si le cas répondait aux critères d'enquête.

SCÉNARIO 4 – DEVOIR DE SIGNALER EN VERTU DE LA LSEJF – CLIENTS ÂGÉS DE 16 / 17 ANS

Le Service de la pratique professionnelle a reçu un appel d'un membre de l'Ordre qui travaillait avec un jeune de 16 ans. Le membre a confié au service qu'il avait des motifs raisonnables de soupçonner que son client avait besoin de protection, mais il ne connaissait pas bien ses obligations concernant le signalement d'une situation se rapportant à un client de cet âge.

Les membres ont une obligation de signaler ou de déclarer en vertu de l'article 125 de la LSEJF. Cette obligation, cependant, ne s'applique pas dans le cas d'un jeune âgé de 16 ou 17 ans [par. 125 (4)] de la LSEJF.¹³ Dans ce dernier cas, ce même paragraphe stipule qu'une personne peut signaler la situation concernant un enfant de 16 ou 17 ans si elle a des motifs raisonnables de croire que le jeune a besoin de protection.¹⁴

⁹« Le devoir de faire rapport aux termes de la Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille », OTSTTSO, 30 avril 2018; <https://www.ocswsw.org/wp-content/uploads/2015/01/Le-devoir-de-faire-rapport-aux-termes-de-la-Loi-sur-les-services-a-lenfance-et-a-la-famille-20180430.pdf>.

¹⁰OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice*, Deuxième édition - 2008; Principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.1.3.

¹¹La question de savoir en quoi la loi s'applique à la pratique est discutée dans la rubrique Notes sur la pratique : « [Que vient donc faire la loi dans tout ça?](#) »

¹²OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice*, Deuxième édition - 2008; Principe V : Confidentialité, interprétation 5.1.

¹³Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille, L.O. 2017, chap. 14, Annexe 1

¹⁴*ibid.*

Les membres doivent savoir que la LSEJF considère qu'il convient d'adopter une démarche différente pour les jeunes âgés de 16 ou 17 ans, mettant l'accent sur leur protection mais aussi les encourageant à volontairement participer au service offert. Si, au cours de sa pratique, un membre travaille avec un jeune de 16 ou 17 ans qui a besoin de protection, et que le client n'accepte pas volontairement que sa situation soit signalée, le membre doit alors recourir à son jugement professionnel¹⁵ en vue de décider s'il doit ou non faire rapport.

Suite à cette information, le membre, dans le scénario ci-dessus, a décidé de mentionner à son client qu'il pouvait de lui-même contacter la SAE pour parler de sa situation. Le membre a, en même temps, proposé au client, si celui-ci décidait de signaler sa situation, de lui apporter du soutien, des ressources et de défendre ses intérêts tout au long du processus et par la suite.

SCÉNARIO 5 – DEVOIR DE SIGNALER EN VERTU DE LA LOI DE 2004 SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR LA SANTÉ

Un travailleur social exerçant en pratique privée a contacté le Service de la pratique professionnelle pour savoir comment procéder dans une situation où il y a eu une atteinte à la vie privée. Il a indiqué qu'il avait par accident envoyé des renseignements sur une cliente à un autre client, expliquant qu'il avait commencé à taper l'adresse courriel de l'intéressée et avait par erreur cliqué sur une adresse similaire qui a été insérée automatiquement dans le champ de l'adresse.

Ces dernières années, le Service de la pratique professionnelle a reçu un nombre toujours croissant d'appels à ce sujet. De telles situations sont toujours

frustrantes et pénibles pour les membres et les clients touchés. La Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé (LPRPS) prévoit plusieurs mesures à prendre dans de tels cas.

Lorsqu'il y a eu divulgation de renseignements personnels sur la santé, le dépositaire des renseignements sur la santé a l'obligation, en vertu de la LPRPS, à de rares exceptions près, d'aviser le client touché « à la première occasion raisonnable » du vol ou de la perte de ses renseignements personnels sur la santé. Le dépositaire doit préciser dans son avis que le client a le droit de porter plainte devant le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario (le commissaire à la protection de la vie privée).¹⁶

Les membres travaillant pour un organisme qui est le dépositaire des renseignements sur la santé, comme un hôpital, sont tenus d'aviser leur organisme « à la première occasion raisonnable » s'ils ont la responsabilité des renseignements personnels qui ont été perdus, volés, utilisés ou divulgués sans autorisation.¹⁷

Dans certaines situations, les membres sont tenus de signaler les cas d'atteinte à la vie privée liés à la santé au Bureau du commissaire à la protection de la vie privée. Ils peuvent contacter le Bureau pour demander conseil et déterminer si cette obligation s'applique ou non à leur situation particulière. Il leur est, par ailleurs, conseillé d'obtenir un avis juridique et de bien documenter les mesures qu'ils auront prises.

Dans le scénario ci-dessus, le membre était bouleversé. Toutefois, une fois qu'il a compris les mesures prescrites et après avoir préparé un plan pour résoudre la situation, il s'est senti quelque peu rassuré. Le membre a indiqué qu'il aviserait le client immédiatement de la situation, et l'informerait de

¹⁵L'article de la rubrique Notes sur la pratique : « [L'importance du jugement professionnel](#) » examine le concept et les cas où le jugement professionnel s'applique. Et la page Web [ETHICS \(ÉTHIQUE\)→A : Outil de prise de décision éthique fournit des conseils sur la prise de décision éthique](#).

¹⁶« Nouvelles exigences en matière d'avis et de rapports en vertu de la LPRPS – Ce que vous devez savoir », *Perspective*, Printemps 2017. <https://perspective.ocswssw.org/nouvelles-exigences-en-matiere-davis-et-de-rapports-en-vertu-de-la-lprps-ce-que-vous-devez-savoir/?lang=fr>

¹⁷*ibid.*

son droit de porter plainte auprès du commissaire à la protection de la vie privée. Il a décidé d'obtenir un avis juridique et de contacter le commissaire à la protection de la vie privée pour déterminer s'il devait ou non faire rapport. On a rappelé au membre qu'il documente toutes les mesures qu'il prendrait, en particulier qu'il note les personnes ou organismes qu'il a consultés et l'information qu'on lui aurait communiquée, au cas où on lui poserait des questions sur les mesures prises.

CONCLUSION

Au moment de décider de communiquer des renseignements personnels de clients sans consentement, les membres doivent minutieusement examiner les Normes d'exercice et les lois pertinentes. Ils doivent aussi s'assurer d'expliquer à leurs clients les

limites à la confidentialité. Le devoir de signaler ou de faire rapport est parfois prescrit par la loi. Les membres sont aussi parfois autorisés, par la loi ou par la common law, à divulguer des renseignements sur un client par souci de sécurité pour celui-ci. Dans tous les scénarios présentés ici, les membres devraient obtenir un avis juridique et consulter leur superviseur ou d'autres membres de leur organisation pour les aider à mieux comprendre leurs obligations professionnelles et légales au moment de prendre des décisions éclairées et éthiques.