



Notes sur la pratique:

Faire face à ses obligations professionnelles et protéger la vie privée de ses clients: divulgation de renseignements sans consentement

Lise Betteridge, MSS, TSI, Directrice de la Pratique Professionnelle

La protection de la confidentialité des renseignements sur les clients est une obligation professionnelle, éthique et juridique, et une valeur essentielle de la pratique du travail social et des techniques de travail social. Même si les membres de l'Ordre reconnaissent qu'ils doivent conserver la confidentialité des renseignements sur les clients, il arrive parfois que les diverses exceptions qui s'appliquent à leur pratique sont sources de confusion. Ils peuvent se demander dans quelle mesure ils devraient divulguer certains renseignements, dans quelles circonstances, à qui et dans quel but. Ils pourraient aussi ne pas savoir exactement ce qu'on entend par leur « devoir de mettre en garde » ou leur « devoir de faire rapport » et ainsi de manquer de transparence lorsqu'ils communiquent aux clients les limites de la confidentialité des renseignements.

Les situations impliquant la divulgation de renseignements sans consentement sont parmi les plus difficiles, les plus complexes et les plus sensibles auxquelles font face les membres. Le présent article aborde certains scénarios courants de la pratique ayant trait à la confidentialité et à la divulgation des renseignements. De tels scénarios doivent être étudiés, en tenant compte non seulement des détails se rapportant au cas particulier, mais aussi des exigences de la loi et d'autres lois pertinentes au cas. C'est pour cette raison que les membres qui cherchent à obtenir des directives pourraient demander l'avis d'un avocat qualifié.

Alors que le présent article ne peut fournir aux membres un aperçu complet de toutes les obligations de faire rapport, il vise à les aider à comprendre les principes pertinents des normes d'exercice et certaines des lois applicables, et à comprendre les étapes que comporte la prise de décision, même (ou tout particulièrement) lorsqu'ils font l'objet de pressions. Ces Notes sur la pratique ne sont pas conçues cependant comme des conseils juridiques, et les membres devraient toujours envisager d'obtenir une opinion juridique qui les aide à résoudre les complexités juridiques liées aux dilemmes auxquels ils font face. Les membres

pourraient aussi se reporter au document Notes sur la pratique publié antérieurement et intitulé « Confidentialité et divulgation des renseignements sur les clients sans leur consentement », qui se trouve sous la rubrique Ressources sur le site Web de l'Ordre à www.ocswssw.org.

DEVOIR DE FAIRE RAPPORT

Les normes d'exercice exigent que les membres veillent « à ce que tous les renseignements concernant les clients restent strictement confidentiels¹ ». Le Règlement de l'Ordre sur la faute professionnelle interdit également de divulguer les renseignements sur les clients sans leur consentement, sous réserve de certaines exceptions. Il prévoit, en particulier, qu'un membre commet une faute professionnelle lorsqu'il :

11. [donne] des renseignements au sujet d'un client à une personne autre que le client ou son représentant autorisé sauf,
 - i. s'il a le consentement du client ou de son représentant autorisé,
 - ii. si la loi l'exige ou l'autorise, ou
 - iii. si lors d'un examen, d'une enquête ou d'une instance en vertu de la Loi au cours duquel ou de laquelle la conduite, la compétence ou l'aptitude professionnelle du membre est en cause et seulement dans la mesure où le membre ou l'Ordre l'exige de manière raisonnable aux fins de l'examen, de l'enquête ou de l'instance².

Lorsque les membres se demandent s'ils doivent divulguer des renseignements sur un client en se basant sur le fait qu'une telle divulgation est « exigée ou autorisée par la loi », ils doivent déterminer s'il existe un devoir de divulguer ou de faire rapport en vertu de la loi (p. ex. texte législatif). Les membres pourraient avoir un **devoir de faire rapport** (une obligation de divulguer certains renseignements confidentiels sur le client sans consentement) en vertu de divers textes législatifs, comme (par exemple) la *Loi de*

1990 sur les services à l'enfance et à la famille (LSEF)³.

Les membres pourraient aussi avoir une obligation en common law de faire des divulgations dans certaines circonstances, tel que précisé cidessous. Examinez le scénario suivant :

Un membre employé par un organisme communautaire qui offre des visites à domicile a contacté le service de la pratique professionnelle au sujet d'une cliente d'un certain âge qui a fait savoir qu'elle faisait l'objet d'exploitation financière et de mauvais traitements physiques de la part de son fils. Le membre était très préoccupé parce que la cliente, qui habitait avec son fils et sa belle-fille, avait peur d'appeler la police par crainte de représailles. Compte tenu du risque qu'encourait sa cliente, le membre voulait appeler la police malgré l'hésitation de la cliente à le faire. Le membre se demandait si dans ce cas il avait un « devoir de faire rapport ».

Le membre savait qu'en tant que membre de l'Ordre, il devait « se conformer à toute loi sur la vie privée et autres lois applicables ... (et) obtenir le consentement ... de divulguer les renseignements sur le client ... sauf (s'il est) autrement autorisé ou contraint par la loi...⁴ De même, le membre ne pouvait « révéler ni l'identité d'une personne (l') ayant consulté ou ayant retenu (ses) services, ni les renseignements la concernant, à moins que la personne y consente... (ou à moins que)... le membre de l'Ordre y (soit) contraint ou autorisé par la loi (à divulguer)⁵ ». De plus, le membre de l'Ordre devait « informer les clients, dès le début de leurs relations professionnelles, des limites de la confidentialité des renseignements⁶ ».

Dans le cas présent, le membre avait été incapable d'être totalement transparent avec la cliente au sujet de son obligation de signalement car il était lui-même incertain. Lors d'une concertation avec le service de la pratique professionnelle, le membre a discuté des normes ci-dessus mentionnées. On lui a suggéré d'obtenir une opinion juridique et (ou) de consulter un gestionnaire de risques (ou quelqu'un ayant un poste similaire) au sein de son organisme afin de déterminer si une loi s'appliquait dans les circonstances. Par exemple, il fallait savoir s'il existait des obligations de faire rapport conformément à la loi qui pouvaient s'appliquer et aussi si d'autres lois (comme, par exemple, la Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé (LPRPS)) pouvaient influencer ou limiter la divulgation des renseignements personnels sur la santé.

Qu'un membre ait ou non le devoir de faire rapport, il pourrait avoir des obligations cliniques continues envers le client. Par exemple, dans le scénario ci-dessus, même si le membre avait déterminé (après avoir obtenu des conseils

juridiques) qu'il n'avait pas de devoir de faire rapport, il aurait toujours une obligation de travailler sur le plan clinique avec la cliente dans l'intérêt véritable de celle-ci, en encourageant son auto-détermination et en respectant ses choix, tout en lui faisant part de ses inquiétudes au sujet des risques qu'elle encourait. Le membre devrait étudier attentivement les diverses approches cliniques à cette situation difficile afin de veiller à intervenir d'une façon compétente en consultant d'autres ressources communautaires (notamment celles se spécialisant dans la maltraitance des personnes âgées), en obtenant de la supervision au sein ou en dehors de l'organisme, et en travaillant avec sa cliente et son système de soutien de façon à mettre au point entre autres interventions un plan de sécurité. Il a pris conscience que ces interventions consistaient entre autres à agir « comme personne(s)- ressource(s) pour (la cliente) et à (l')encourager à décider des problèmes sur lesquels ... se pencher et de quelle manière⁷ ». En évaluant leurs obligations de faire rapport et les approches cliniques appropriées, on encourage les membres à documenter leurs décisions et leur mode d'action, y compris le fait d'avoir consulté l'Ordre et leur superviseur, et d'avoir obtenu des conseils juridiques.

Tous les membres doivent veiller à se tenir « informés des politiques, lois, programmes et questions ayant un rapport avec ... leurs domaines d'exercice⁸ », même s'il peut être extrêmement difficile de satisfaire cette obligation professionnelle et éthique. Comme il en a été question dans le scénario ci-dessus, il est essentiel d'obtenir des conseils juridiques pour prendre des décisions judicieuses. Comme il peut arriver que certains membres aient de la difficulté à obtenir un avis juridique par l'intermédiaire de leur organisme (ou du fait que parfois leurs propres obligations professionnelles pourraient différer des devoirs de l'organisme), il est souhaitable que les membres envisagent la manière d'obtenir un avis juridique avant qu'ils n'aient à faire face à un dilemme urgent. On encourage également les membres à étudier les lois pertinentes qui se trouvent sur le site www.e-laws.gov.on.ca.

En plus de consulter l'Ordre et d'obtenir un avis juridique, les membres pourraient également accroître leurs connaissances en consultant leurs collègues, leur(e)s superviseur(e)s, et (ou) leurs directrices et directeurs au sujet des lois et politiques pertinentes. Les membres pourraient aussi chercher des possibilités en matière de formation au sein de leur organisme ou de leur secteur qui pourraient être offertes lorsque de nouvelles lois sont adoptées ou des lois existantes sont modifiées. Toutes ces stratégies peuvent aider les membres à rester au courant des modifications législatives pertinentes à la fois au sein et en dehors de leur domaine de pratique.

ACTIVITÉ ILLÉGALE ET DEVOIR DE METTRE EN GARDE

Les membres peuvent aussi faire face à des situations dans

lesquelles les clients sont engagés dans une activité illégale ou se conduisent d'une manière qui met les autres en danger. Examinez le scénario suivant :

Un membre de l'Ordre, qui travaille dans une clinique de santé mentale de consultations externes dans un hôpital, a appelé l'Ordre parce qu'un client lui a fait savoir au cours d'une séance qu'il conduisait avec un permis suspendu. Le membre a aussi appris que le client avait perdu son permis à la suite d'une condamnation pour conduite en état d'ivresse. Le membre se demandait si elle était tenue d'informer la police.

Comme dans le scénario précédent, le membre ne serait pas autorisé à divulguer des renseignements sur le client sauf si la loi l'autorisait ou l'exigeait. Par conséquent, le membre devrait envisager et obtenir un avis juridique pour savoir si dans ce cas l'obligation de faire rapport était exigée par la loi ou si on se trouvait en présence d'autres devoirs juridiques de signaler les renseignements sur le client. De tels devoirs pourraient être influencés par les circonstances particulières du client et le contexte dans lequel travaille le membre. Par exemple, dans le présent scénario, le membre devrait savoir si le client était en état d'ivresse ou avait consommé de l'alcool au moment de la séance, et s'il prévoyait prendre le volant en quittant l'hôpital. Si c'était le cas, et que le membre pensait que le client posait un risque immédiat, elle devrait examiner (et obtenir un avis juridique à ce sujet) si elle avait une obligation en *common law* de « mettre en garde » ou si les dispositions de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (LPRPS) s'appliquaient au cas et autorisaient la divulgation des renseignements personnels sur la santé sans consentement.

Lorsqu'elle s'est concertée avec le Service de la pratique professionnelle, le membre a été encouragé à considérer le fait que d'autres membres de son équipe interprofessionnelle pourraient être tenus de faire rapport étant donné qu'elle avait échangé des informations avec eux. Le médecin de cette équipe, par exemple, pourrait avoir des obligations de faire rapport qui seraient différentes de celles du membre en vertu de la loi (p. ex., le *Code de la route*). Comme cela a été souligné dans le scénario précédent, « lorsque les services de travail social ou de techniques de travail social sont fournis dans le contexte d'une supervision ou d'équipes professionnelles pluridisciplinaires, les membres de l'Ordre expliquent (doivent expliquer) aux clients la nécessité de partager les renseignements pertinents avec les superviseurs, les professionnels et les para-professionnels connexes » et autres membres de l'équipe dès le début de la relation professionnelle⁹.

Dans certaines circonstances, les membres ont une obligation en *common law* de « mettre en garde » ou un

« devoir de protéger ». L'obligation en *common law* se réfère à la loi élaborée par des juges au cas par cas, par le biais de précédents jurisprudentiels ou de décisions judiciaires, plutôt qu'à des exigences découlant de lois¹⁰. Une **obligation de mettre en garde** ou un **devoir de protéger** pourrait exister lorsque des renseignements laissent entendre que : le client pose un risque à une personne (y compris lui-même ou elle-même) ou à un groupe de personnes identifiable; le risque de préjudice comprend des maux physiques, le décès ou de graves maux psychologiques; et que le risque est imminent¹¹. Pour atteindre ce seuil, le risque doit être réel, grave et imminent. Encore une fois, cela est une décision qu'un membre devra prendre en ayant recours à des conseils juridiques, puisque l'existence d'une obligation de mettre en garde est une question d'ordre juridique.

La LPRPS prévoit que les renseignements personnels sur la santé **peuvent** être divulgués sans consentement par un dépositaire de renseignements sur la santé (DRS) (tel que défini en vertu de la LPRPS) si le DRS « a des motifs raisonnables de croire que les renseignements sont nécessaires pour éliminer ou réduire un risque considérable de lésions corporelles graves pour le client, une autre personne ou un groupe de personnes¹² ». Les membres doivent déterminer si la LPRPS s'applique à leur pratique, puis évaluer attentivement le client et la situation de manière à ne pas divulguer les renseignements personnels sur la santé du client sans consentement, sauf si cela est permis ou exigé par la loi.

Ni l'obligation en *common law* de mettre en garde ni la LPRPS ne précise à qui les renseignements peuvent être divulgués. Cela doit être déterminé au cas par cas, suivant les circonstances. Il pourrait être approprié de divulguer les renseignements à plus d'une personne. Il est également essentiel que les membres soient conscients que s'ils décident qu'il est nécessaire de divulguer les renseignements sans consentement, leur obligation ne cesse pas nécessairement au moment où ils font initialement rapport ou la divulgation. Par contre, les membres doivent continuer à suivre la situation pour déterminer si d'autres interventions sont nécessaires¹³.

DIVULGUER LES RENSEIGNEMENTS FIGURANT AU TABLEAU

Même les membres chevronnés peuvent se sentir intimidés lorsqu'ils font face à la pression d'une personne en position d'autorité qui exige qu'on lui divulgue les renseignements contenus dans le dossier d'un membre. Examinez le scénario suivant :

Un membre en pratique privée a appelé l'Ordre pour faire savoir que la police l'avait contacté pour lui demander le dossier d'un client. Le membre venait de recevoir un appel

téléphonique d'un membre de la famille l'informant que le client avait été assassiné. Le membre ne savait pas exactement si elle devait partager le dossier du client. Le membre comprenait qu'elle devait avoir une documentation spécifique avant de partager les renseignements avec la police, mais elle était soumise à des pressions compte tenu de l'urgence de l'enquête et du ton de la personne ressource de la police. Le membre se demandait également si les clients défunts avaient le même droit à la protection de la vie privée que les vivants.

Selon les normes d'exercice, les membres peuvent « divulguer des renseignements contenus dans le dossier à des tierces parties sans le consentement du client, seulement si la divulgation est exigée ou autorisée par la loi¹⁴ ». Alors qu'elle pourrait avoir l'impression de faire l'objet de pressions de la part de la police, la question qui se pose au membre est de savoir si la divulgation de renseignements à la police est « exigée par la loi » dans les circonstances du cas particulier. Cela pourrait, à son tour, dépendre de la question de savoir si la police a un mandat, une assignation à témoigner ou une ordonnance du tribunal¹⁵. Aux termes de la LPRPS, les renseignements personnels sur la santé peuvent être divulgués sans consentement par un DRS à une « personne qui effectue une inspection ou une enquête ou qui exerce une activité semblable autorisée par un mandat ou par la [PHIPA] ou une autre loi de l'Ontario ou une loi du Canada, afin de se conformer à ce mandat ou de faciliter l'inspection, l'enquête ou l'activité semblable¹⁶ ».

En ce qui concerne les autres scénarios, le membre devra obtenir un conseil juridique pour déterminer si les renseignements demandés peuvent être fournis à la police et si les documents fournis (le cas échéant) sont suffisants. Dans le présent scénario, le membre a décidé d'obtenir une opinion juridique immédiatement. Elle a aussi décidé d'informer la police qu'elle voulait collaborer à leur enquête, mais qu'elle devait d'abord veiller à faire face à ses obligations professionnelles et juridiques en sollicitant un avis juridique et (ou) une consultation avant de donner suite à leur demande.

Lorsqu'il n'y a pas de loi qui exige ou autorise qu'un membre divulgue des renseignements contenus dans le dossier d'un membre sans son consentement, et quand aucune des autres exceptions à cet égard ne s'applique, le membre doit obtenir un consentement écrit des « clients ou de leurs représentants autorisés » afin de « divulguer des renseignements contenus dans le dossier à des tierces parties¹⁷ ». Aux termes de la LPRPS, « dans les cas où un client est décédé, le fiduciaire de la succession du défunt ou la personne qui a assumé la responsabilité de l'administration de la succession du défunt, si la succession

n'a pas de fiduciaire, peut donner son consentement... à la divulgation de renseignements personnels sur la santé¹⁸ ».

Le présent article s'est attardé sur quelques scénarios particuliers se rapportant aux devoirs qu'ont les membres de faire rapport et de mettre en garde, ainsi que sur les normes d'exercice qui se rapportent à la divulgation des renseignements sans consentement. Il n'est pas facile de rester au courant et informés de ce vaste et complexe aspect de la pratique. Afin de répondre à leurs obligations éthiques, professionnelles et juridiques, les membres sont fortement encouragés à identifier les ressources facilement accessibles pour obtenir des renseignements, des consultations et des conseils juridiques, tout en essayant continuellement de maintenir et d'accroître leurs propres connaissances dans ce domaine. Une divulgation de renseignements sur le client sans consentement ne peut se faire que lorsque les membres ont attentivement étudié toutes les questions, les normes et les lois pertinentes, ont consulté de manière appropriée et ont documenté le processus et la justification de leur décision.

LISTE DE VÉRIFICATION : DIVULGATION DES RENSEIGNEMENTS SUR LE CLIENT SANS CONSENTEMENT

- ❖ Ai-je examiné les normes pertinentes du *Manuel Code de déontologie et Normes d'exercice, 2^e édition?* (Le Principe IV : Dossier du travail social et des techniques de travail social, et le Principe V : Confidentialité sont particulièrement pertinents)
- ❖ Ai-je examiné les lois pertinentes, y compris la LPRPS? (on peut consulter les lois de l'Ontario, sur le site : www.e-laws.gov.on.ca)
- ❖ Ai-je obtenu les consultations nécessaires? (les collègues, superviseurs, chefs, gestionnaires de risques et l'Ordre sont autant de ressources utiles)
- ❖ Devrais-je obtenir un avis juridique? (il est important de savoir où il est possible d'obtenir un avis juridique avant de se trouver dans une situation d'urgence. Cette approche est essentielle lorsque les obligations ne sont pas claires, ou lorsque l'on fait l'objet d'une ordonnance d'un tribunal, d'un mandat ou d'une assignation à témoigner)
- ❖ Ai-je fourni les documents justificatifs nécessaires? (Toutes les mesures prises – y compris les consultations – ainsi que la justification des décisions doivent être documentées)

Le présent article a abordé certaines des questions professionnelles et d'éthique que les membres en pratique

privée devraient considérer. On recommande fortement une étude approfondie du Code de déontologie et des Normes d'exercice, 2e édition.

Pour plus d'informations, veuillez communiquer avec Lise Betteridge, MSS, TSI, directrice de la pratique professionnelle, au 416 972-9882 ou au 1 877 828-9380, poste 225 ou par courriel à : lbetteridge@ocswssw.org.

¹ Manuel Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition 2008, Principe V : Confidentialité

² Règlement de l'Ontario 384/00, art. 2.11

³ La LSEF exige que toute personne, notamment la personne « qui exerce des fonctions professionnelles ou officielles en ce qui concerne des enfants », fasse rapport à la Société d'aide à l'enfance si elle a des motifs raisonnables de soupçonner qu'un enfant a subi ou risque vraisemblablement de subir des maux physiques ou des maux affectifs (notamment de la négligence), ou qu'un enfant a subi ou risque vraisemblablement de subir une atteinte aux mœurs ou faire l'objet d'exploitation sexuelle. La Loi de 2004 sur les foyers de soins de longue durée (LFSLD) et la Loi de 2010 sur les maisons de retraite (LMR) sont des exemples d'autres lois qui contiennent diverses obligations de signalement aux termes de la loi. Les membres, en particulier ceux qui travaillent avec les aînés, doivent se familiariser avec les récentes modifications apportées à ces textes législatifs, qui se trouvent sur le site www.e-laws.gov.on.ca.

⁴ Manuel Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition 2008, Principe V : Confidentialité, interprétation 5.1

⁵ Manuel Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition 2008, Principe V : Confidentialité, interprétation 5.3.6

⁶ Manuel Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition 2008, Principe V : Confidentialité, interprétation 5.4

⁷ Manuel Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition 2008, Principe I : Relations avec les clients, interprétation 1.3

⁸ Manuel Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition 2008, Principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.1.3

⁹ Manuel Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition 2008, Principe V : Confidentialité, interprétation 5.4

¹⁰ 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 donnent suite à l'article de Carlisle de 1996, qui discutait du fait qu'il n'y a pas de lois provinciales ou fédérales, sauf au Québec, qui exigent que les thérapeutes signalent les clients qui risquent de représenter un sérieux préjudice pour le public (Carlisle, J. "Duty to Warn: Report from Council", *Members' Dialogue*, Association médicale canadienne, 1996)

¹¹ Regehr et Kanani, p. 154-155. Les auteurs expliquent qu'au Canada, l'obligation en common law est beaucoup plus récente qu'aux États-Unis. Les membres pourraient avoir entendu parler du cas Tarasoff de 1976 au cours de leurs études en travail social/techniques de travail social.

¹² Trousse d'information sur les renseignements personnels pour les travailleurs sociaux et les techniciens en travail social : Guide de la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé (LPRPS), *Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario*, 2005, page 30

¹³ Regehr et Kanani, p. 155, se réfèrent à l'approche d'Appelbaum (Appelbaum, P. "Tarasoff and the Clinician: Problems in Fulfilling the Duty to Protect", *American Journal of Psychiatry*, 52 (6):397-402, 1985)

¹⁴ Manuel Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition 2008, Principe IV : Le dossier du travail social et des techniques du travail social, interprétation 4.4.1

¹⁵ Les membres sont informés qu'ils doivent demander à un avocat d'examiner les ordonnances du tribunal, les assignations ou les mandats afin de déterminer quels renseignements (le cas échéant) peuvent être publiés. Par exemple, une assignation ne donne pas une autorisation légale de divulguer des renseignements, mais exige plutôt que les membres comparaissent au tribunal avec les documents requis.

¹⁶ Trousse d'information sur la LPRPS, p. 28. Comme c'est le cas dans les scénarios précédents, le membre doit veiller à ce que la LPRPS s'applique à leur pratique.

¹⁷ Manuel Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition 2008, Principe IV : Dossier de travail social et de techniques de travail social, interprétation 4.4.1

¹⁸ Trousse d'information sur la LPRPS, p. 34