



Notes sur la pratique:

Confidentialité et conflit d'intérêts

Pamela Blake, M.Serv.Soc., TSI, directrice, pratique et formation professionnelles

La rubrique Notes d'exercice se veut être un outil éducatif visant à aider les travailleuses et travailleurs sociaux, les techniciennes et techniciens en travail social, les employeurs et les membres du public à mieux comprendre les questions que doit le plus souvent traiter le comité des plaintes et qui peuvent toucher l'exercice quotidien de la profession. Les Notes offrent des directives générales seulement, et les membres qui ont des questions précises relatives à la pratique doivent consulter l'Ordre¹ car les normes pertinentes et le plan d'action approprié varient suivant la situation particulière.

Question fréquente : le secret professionnel et le conflit d'intérêts

L'Ordre a reçu un certain nombre de plaintes concernant le comportement de membres dans le contexte de consultations conjugales et de questions relatives à la garde et au droit de visite d'enfants, en pratique privée. Un grand nombre des cas mettaient en cause un membre de l'Ordre qui fournissait des services de consultation, à un moment donné, à la fois au mari et à la femme. La consultation conjointe était suivie d'une consultation individuelle avec l'un des époux et de la préparation d'un rapport écrit, à l'intention des tribunaux, à la demande de l'époux qui recevait la consultation individuelle. Les plaintes portent sur la divulgation d'informations confidentielles et le conflit d'intérêts.

Questions de pratique

Un principe de base lors de l'établissement de relations professionnelles consiste à croire que les clients ont le droit et la capacité de déterminer leurs propres objectifs. En fait, dans une première étape, les membres et les clients travaillent ensemble à l'identification du but de la relation professionnelle et des objectifs que le client désire atteindre. Cette détermination de l'objectif orientera le contrat de travail sur lequel les membres et les clients se sont mis d'accord. À ce stade précoce des relations, il est également important que le membre mette au clair un certain nombre d'autres points, comprenant, sans s'y

limiter :

- ❖ la fourniture aux clients « de renseignements exacts et complets au sujet de l'étendue, de la nature et des limites de tous les services qui sont à leur disposition »²;
- ❖ l'information des clients au sujet des « risques prévisibles, ainsi que des droits, des possibilités et des obligations qui vont de pair avec la prestation de services »³.

Il est également important à ce stade d'informer les clients de toute limite relative au secret professionnel et, dans le cas des membres en pratique privée, d'établir des politiques claires au sujet de la divulgation d'informations sur le client.

Alors que la clarté du but et celle des objectifs sont des éléments importants d'un contrat, un certain degré de souplesse, qui permet de renégocier les objectifs en cas de changement dans les besoins des clients, est tout aussi important.

Les membres d'un couple peuvent, par exemple, assister ensemble à des séances de consultation dans le but commun de résoudre leurs conflits et d'améliorer leurs relations. Au cours des séances, cependant, un ou les deux partenaires peuvent arriver à la conclusion qu'il est impossible de résoudre les conflits et donc d'atteindre le but initial qui était le maintien des relations. Les objectifs initiaux doivent alors être réexaminés et le contrat renégocié. L'objectif pourrait alors être modifié et consister à aider les partenaires à se séparer d'une manière constructive, en particulier si des enfants sont touchés. L'un des époux ou les deux pourraient également décider de mettre fin aux consultations, si les objectifs initiaux sont impossibles à atteindre. L'un des partenaires pourrait également décider de continuer à voir le membre en consultation individuelle, après la fin des consultations conjugales. Cette option pourrait être acceptable par toutes les parties concernées et sembler pratique là où les

ressources en consultation sont limitées. En fait, il est fortement conseillé d'obtenir l'accord de toutes les parties lorsque les termes du contrat initial sont modifiés de cette façon. S'il y a objection de la part de l'un ou l'autre des partenaires, on recommande au membre d'éviter de continuer à donner des consultations individuelles à l'un ou l'autre des partenaires, mais par contre de les aider, l'un ou l'autre ou tous les deux, à obtenir des séances de consultation individuelle auprès de quelqu'un d'autre.

En outre, il est important pour le membre d'étudier attentivement les risques potentiels consistant à fournir des consultations individuelles à l'un des partenaires du couple après avoir mis fin aux consultations conjugales même si les deux partenaires acceptent cette nouvelle option. En particulier, le membre doit considérer comment ce changement affectera chaque partenaire, ainsi que lui-même. Est-ce que ce changement dans les relations de travail placera le membre en situation de conflit d'intérêts? Qui pourrait éventuellement exiger des informations au sujet des consultations conjugales et des consultations individuelles? Quelles informations pourraient être divulguées pour de justes raisons et dans quelles circonstances? Les membres doivent se rappeler que lorsqu'un dossier se rapporte à plus d'un client (c'est-à-dire, lorsque le dossier porte sur des consultations conjugales et non individuelles), ils doivent obtenir l'autorisation de chaque client individuel avant de divulguer l'information. Les dossiers des membres devraient clairement distinguer les informations obtenues par le biais de la consultation conjugale de celles obtenues par la consultation individuelle.

Les membres devraient également veiller à ne pas inclure des informations obtenues par la consultation conjugale dans les dossiers de consultation individuelle se rapportant à l'un des partenaires. Le fait de ne pas distinguer clairement et constamment les deux types d'informations peut entraîner un certain nombre de difficultés au moment de divulguer les dossiers de consultation individuelle sans le consentement des deux partenaires.

En plus des questions relatives à la tenue de dossier et au secret professionnel, les questions de conflit d'intérêts peuvent survenir lorsqu'un membre fournit des services de consultation conjugale, puis de consultation individuelle à l'un des partenaires, lorsque le couple se trouve en conflit. Ces questions de conflit d'intérêts sont particulièrement vives lorsque le couple se trouve engagé dans un litige, par exemple dans un conflit à propos de la garde et du droit de visite de leurs enfants. Le client actuel ou l'avocat du client pourrait demander au membre de fournir une lettre ou un rapport dans le cadre de ce litige.

Dans ces circonstances, il risque fort d'y avoir un conflit d'intérêts, en particulier si le rapport recherché doit présenter des observations sur des questions faisant l'objet du litige et s'il doit être utilisé « contre » les intérêts de l'autre partenaire (c.-à-d. l'ancien client du membre).

La situation « classique » de divulgation à une tierce partie consiste pour le client à divulguer de l'information contenue dans le dossier de consultation individuelle à l'avocat du client actuel ou à un autre professionnel qui effectue une évaluation en matière de garde et de droit de visite d'enfants. Si l'information divulguée provenait de consultations conjugales et que la divulgation est faite sans le consentement des deux partenaires, il s'agit d'une violation du secret professionnel. Les membres pourraient éviter un grand nombre de ces violations en adoptant des pratiques de tenue de dossiers plus rigoureuses. Ils pourraient en particulier éviter la plupart de ces situations en veillant à ce que le dossier de consultation individuelle ne contienne pas d'informations en provenance du dossier de consultation conjugale (c.-à-d. conjoint).

Lorsqu'un changement est proposé, comme le fait de voir un des époux en consultations individuelles après les avoir vus tous les deux en consultations conjugales, on recommande au membre de passer en revue chacune des questions de pratique ci-dessus mentionnées qui sont identifiées au début de la relation thérapeutique. Le membre devrait à nouveau passer en revue ces questions de pratique lorsqu'on lui demande de fournir un rapport, une lettre ou des informations qui pourraient être utilisées au cours d'un litige entre les époux. Ce processus peut servir à identifier des conflits qui pourraient survenir par la suite, et à faire le membre étudier comment traiter ces questions, avant de prendre une décision quant à savoir s'il doit continuer à travailler avec l'un des partenaires seulement. En examinant attentivement les conséquences possibles d'un changement dans les relations de travail, un membre doit en fin de compte prendre une décision qui constitue une pratique solide et éthique pour toutes les parties concernées.

Si vous avez des questions relatives à l'exercice de la profession, veuillez vous adresser au Service de la pratique professionnelle à : practice@ocswssw.org

Si vous avez des questions au sujet du processus de plaintes, veuillez vous adresser à investigations@ocswssw.org

Pour plus d'informations au sujet des lignes directrices pertinentes, veuillez vous reporter au Code de déontologie et Manuel des normes d'exercice :

- ❖ Principe I, Relations avec les clients – 1.1
- ❖ Principe II, Compétence et intégrité – 2.2.1
- ❖ Principe III, Responsabilité envers les clients – 3.7
- ❖ Principe IV, Le dossier de travail social et de techniques de travail social – 4.3.1, 4.3.2, 4.3.6
- ❖ Principe V, Confidentialité – 5.1.5, 5.2

¹ En cas d'écart entre les Notes d'exercice et la Loi sur le travail social et les techniques de travail social, les règlements pris en application de la Loi ou les règlements administratifs de l'Ordre, y compris les normes d'exercice, prévaudront.

² Code de déontologie et Manuel des normes d'exercice: Responsabilité envers les clients, 3.1

³ Code de déontologie et Manuel des normes d'exercice: Responsabilité envers les clients, 3.6