



Ontario College of
Social Workers and
Social Service Workers

Ordre des travailleurs
sociaux et des techniciens
en travail social de l'Ontario

Lignes directrices de la pratique sur le consentement et la confidentialité avec les enfants et les jeunes

Lignes directrices pour les membres
travailleurs sociaux et techniciens en travail
social de l'Ordre des travailleurs sociaux et
des techniciens en travail social de l'Ontario

En vigueur le 1^{er} septembre 2009

© 2009 Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario.

Tous droits réservés.

Aucune partie du présent document ne peut être reproduite ou transmise de quelque façon que ce soit ou par quelque moyen que ce soit, électronique, mécanique, photocopie, enregistrement ou autre, ni mise en mémoire dans un système de documentation de quelque nature que ce soit sans l'autorisation écrite préalable du détenteur du droit d'auteur.

Si vous désirez recevoir ce document dans un autre format, veuillez contacter l'Ordre au 1-877-828-9380 ou à info@octsttso.org.

Lignes directrices de la pratique sur le consentement et la confidentialité avec les enfants et les jeunes

Lignes directrices pour les membres travailleurs sociaux et techniciens en travail social de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario

REMERCIEMENTS

L'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario remercie les nombreux membres et nombreuses parties intéressées qui ont révisé les versions provisoires des présentes lignes directrices et ont présenté leurs commentaires, ainsi que les membres du comité des normes d'exercice pour leurs efforts et leur assiduité.

STATUT DES LIGNES DIRECTRICES

Les lignes directrices suivantes contiennent des informations et des conseils en matière de pratique dont devraient tenir compte les membres travailleurs sociaux et techniciens en travail social de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario. Ces lignes directrices ont été conçues pour aider les membres travailleurs sociaux et techniciens en travail social à interpréter les normes de l'Ordre et les appliquer aux circonstances ou contextes de pratique particuliers et pour fournir aux membres des directives supplémentaires sur les questions de pratique.

Il est à noter que ces lignes directrices ne sont pas en elles-mêmes des normes d'exercice et n'ont pas été édictées par un règlement ou règlement administratif de l'Ordre. Les normes de l'Ordre, qui établissent les normes minimales que doivent respecter tous les membres de l'Ordre, sont celles prévues par la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*, les règlements pris en application de la *Loi*, le Code de déontologie et les Normes d'exercice de l'Ordre et les règlements administratifs de l'Ordre. Ces normes de l'Ordre l'emportent sur les présentes lignes directrices. Cependant, les lignes directrices peuvent quand même être utilisées par l'Ordre (ou autres organismes) pour aider à déterminer si, dans un cas particulier, un membre de l'Ordre a respecté les normes d'exercice appropriées et s'est conduit de manière professionnelle.

Dilemmes de pratique

L'Ordre reçoit de nombreux appels de membres qui se trouvent face à des dilemmes avec des clients qui sont des enfants et des jeunes. Examinez les situations suivantes :

- Une travailleuse sociale employée dans un centre de santé communautaire reçoit une cliente qui lui a été envoyée par un médecin du centre. Selon ce dernier, la cliente, une jeune fille de 13 ans, prend en contact avec des hommes sur Internet et sort fréquemment en cachette la nuit pour les rencontrer. Elle a eu de nombreux partenaires sexuels. Elle accepte de rencontrer la travailleuse sociale à la seule condition que celle-ci ne divulgue aucune information à ses parents.

La cliente peut-elle consentir au traitement sans le consentement parental? La travailleuse sociale est-elle tenue de mettre les parents au courant du comportement à risque élevé de leur fille? Existe-t-il d'autres obligations en matière de signalement? Quelles sont les obligations de la travailleuse sociale concernant la confidentialité des informations au sujet de l'adolescente de 13 ans?

- Une jeune fille de 15 ans qui vit avec sa mère est envoyée par celle-ci consulter une travailleuse sociale en pratique privée. Les parents ont la garde partagée de leur fille. Selon la mère, la jeune fille fait une consommation excessive d'alcool et de drogues et a exprimé des idées d'automutilation. La mère estime que sa fille a un besoin d'aide urgent. Elle fait savoir également que son ancien mari refuserait probablement d'autoriser la travailleuse sociale à voir sa fille.

La travailleuse sociale peut-elle commencer le counselling en n'ayant que le consentement de la jeune fille de 15 ans? Ou est-ce que la travailleuse sociale a besoin de l'autorisation de l'un ou des deux parents? Et que se passera-t-il si la travailleuse sociale prend contact avec le père de la jeune fille et que celui-ci refuse de donner son consentement?

- Une travailleuse sociale dans le service de counselling d'une école fournit des services de counselling à un jeune de 17 ans. Ce jeune demande à la travailleuse sociale si elle peut voir son amie qui est bouleversée après avoir été censément témoin d'un meurtre. L'amie a dit qu'elle aimerait voir la travailleuse sociale mais voudrait être réassurée à l'avance que la travailleuse sociale ne fera pas de rapport à la police.

Quelles sont les obligations de la travailleuse sociale en matière de signalement? Peut-elle garantir à l'amie du client que l'information donnée restera confidentielle?

Ces scénarios soulèvent toutes sortes de dilemmes, portant essentiellement sur les questions de consentement et de confidentialité. Alors que ces questions sont des dilemmes de pratique courants, ils sont d'autant plus compliqués lorsque les clients sont des enfants ou des jeunes.

Code de déontologie et Normes d'exercice

Pour résoudre ces dilemmes, on conseille aux membres de se reporter au Code de déontologie et aux Normes d'exercice, deuxième édition, de l'OTSTTSO, et tout particulièrement au **Principe II, Compétence et intégrité, Interprétation 2.1.3** qui précise ce qui suit :

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.

Il existe de nombreux textes législatifs qui sont pertinents au travail avec des mineurs, entre autres la *Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*, la *Loi sur l'éducation*, la *Loi sur le consentement aux soins de santé*, et la *Loi sur la santé mentale*. Les membres doivent également revoir leurs obligations aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (LPRPS). Les membres sont priés instamment de revoir attentivement la loi qui régit leur pratique et qu'ils doivent consulter pour avoir des directives concernant premièrement, la question de savoir si le consentement est exigé pour fournir des services et, dans l'affirmative, qui doit donner ce consentement, et deuxièmement, les limites de la confidentialité et (ou) les obligations en matière de signalement.

Le **Principe V, Confidentialité** du Code de déontologie et des Normes d'exercice est pertinent :

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 et en observant toutes les lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables. Les membres de l'Ordre ne divulguent de tels renseignements que lorsqu'ils y sont contraints ou autorisés par la loi, ou lorsque les clients ont consenti à la divulgation de ces renseignements.

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.

5.3.1 Lorsque les membres de l'Ordre travaillent pour une agence ou un organisme, les normes de confidentialité de l'Ordre peuvent entrer en conflit avec les politiques et procédures de l'organisme relatives à la confidentialité. En cas de conflit, les normes de l'Ordre prévalent.

5.3.6 Les membres de l'Ordre 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 personne y consente. La divulgation sans consentement est justifiée si le membre de l'Ordre y est contraint ou autorisé par la loi.

Il serait également sage d'étudier les politiques des organismes ainsi que ce qui est dans l'intérêt véritable du client. Cela exigera que le membre fasse appel à son jugement professionnel. Les membres pourraient bénéficier de la consultation d'un collègue ou d'un superviseur, et dans certaines situations pourraient désirer obtenir une opinion juridique.

Lorsque les questions relatives au consentement et à la confidentialité ont été clarifiées, le membre doit veiller à ce que le client soit informé de la responsabilité et des obligations du membre. Les normes d'exercice suivantes portent sur cette question :

Principe III, Responsabilité envers les clients :

3.1 Les membres de l'Ordre fournissent aux clients des renseignements exacts et complets au sujet de l'étendue, de la nature et des limites de tous les services qui sont à leur disposition.

3.6 Les membres de l'Ordre informent les clients des risques prévisibles ainsi que des droits, des possibilités et des obligations qui vont de pair avec la prestation de services professionnels.

Principe V, Confidentialité :

5.2 Les membres de l'Ordre employés par un organisme acquièrent et maintiennent une connaissance approfondie des politiques et procédures de l'organisme concernant la gestion des renseignements sur les clients, notamment :

- a) quand, comment et pourquoi l'organisme recueille, utilise, modifie, divulgue, conserve ou élimine systématiquement des renseignements;
- b) les précautions et pratiques administratives, techniques et physiques que prend l'organisme au sujet des renseignements;
- c) comment un particulier peut obtenir l'accès à un dossier de renseignements sur lui-même ou en exiger une rectification; et
- d) comment déposer une plainte au sujet de la manière dont un organisme se conforme à ses politiques et procédures.

Les membres de l'Ordre qui exercent à titre d'indépendants et les membres de l'Ordre chargés de l'observation des lois sur la protection de la vie privée établissent des politiques et procédures précises concernant la gestion des renseignements sur les clients, y compris les questions mentionnées aux alinéas a), b), c) et d) ci-dessus, et font en sorte que ces politiques et procédures soient rapidement et facilement utilisables conformément à toutes lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables.

5.4 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 paraprofessionnels 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.

Principe IV, Le dossier de travail social et de techniques de travail social :

4.3.1 Les membres de l'Ordre respectent les exigences concernant l'accès aux renseignements sur le client et leur rectification, y compris les renseignements personnels contenus dans un dossier, telles qu'elles sont énoncées dans les lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables. Les membres de l'Ordre employés par un organisme acquièrent et maintiennent une connaissance des politiques de leur organisme sur l'accès aux renseignements contenus dans un dossier et leur rectification. De telles politiques s'appliquent aux demandes d'accès faites par les clients eux-mêmes. Les membres de l'Ordre qui exercent à titre d'indépendants et les membres de l'Ordre chargés de l'observation des lois sur la protection de la vie privée établissent des politiques précises au sujet de l'accès aux renseignements contenus dans un dossier et de leur rectification.

4.3.2 Les membres de l'Ordre mettent leurs clients au courant de leurs politiques concernant l'accès aux renseignements contenus dans un dossier et leur rectification.

4.4.1 Les membres de l'Ordre informent les clients, au début de leurs relations, des limites qui existent à la confidentialité des renseignements sur le client, y compris en ce qui concerne le dossier du client. Lorsque les clients ou leurs représentants autorisés donnent leur consentement par écrit, les membres de l'Ordre divulguent les renseignements contenus dans le dossier à des tierces parties dans un délai raisonnable. Le consentement doit préciser i) les renseignements devant être divulgués, par exemple une partie du dossier, l'intégralité du dossier ou un résumé des contacts du membre avec le client, ii) la partie ou les parties auxquelles les renseignements doivent être divulgués, et iii) la durée de la validité du consentement. Si, d'après le jugement professionnel du membre, la divulgation des renseignements du dossier à une tierce partie pourrait causer un préjudice au client, les membres de l'Ordre font des efforts raisonnables pour informer le client des conséquences possibles et cherchent à clarifier le consentement du client à une telle divulgation. Les membres

peuvent divulguer des renseignements contenus dans le dossier à des tierces parties sans avoir le consentement du client, seulement si la divulgation est exigée ou autorisée par la loi.

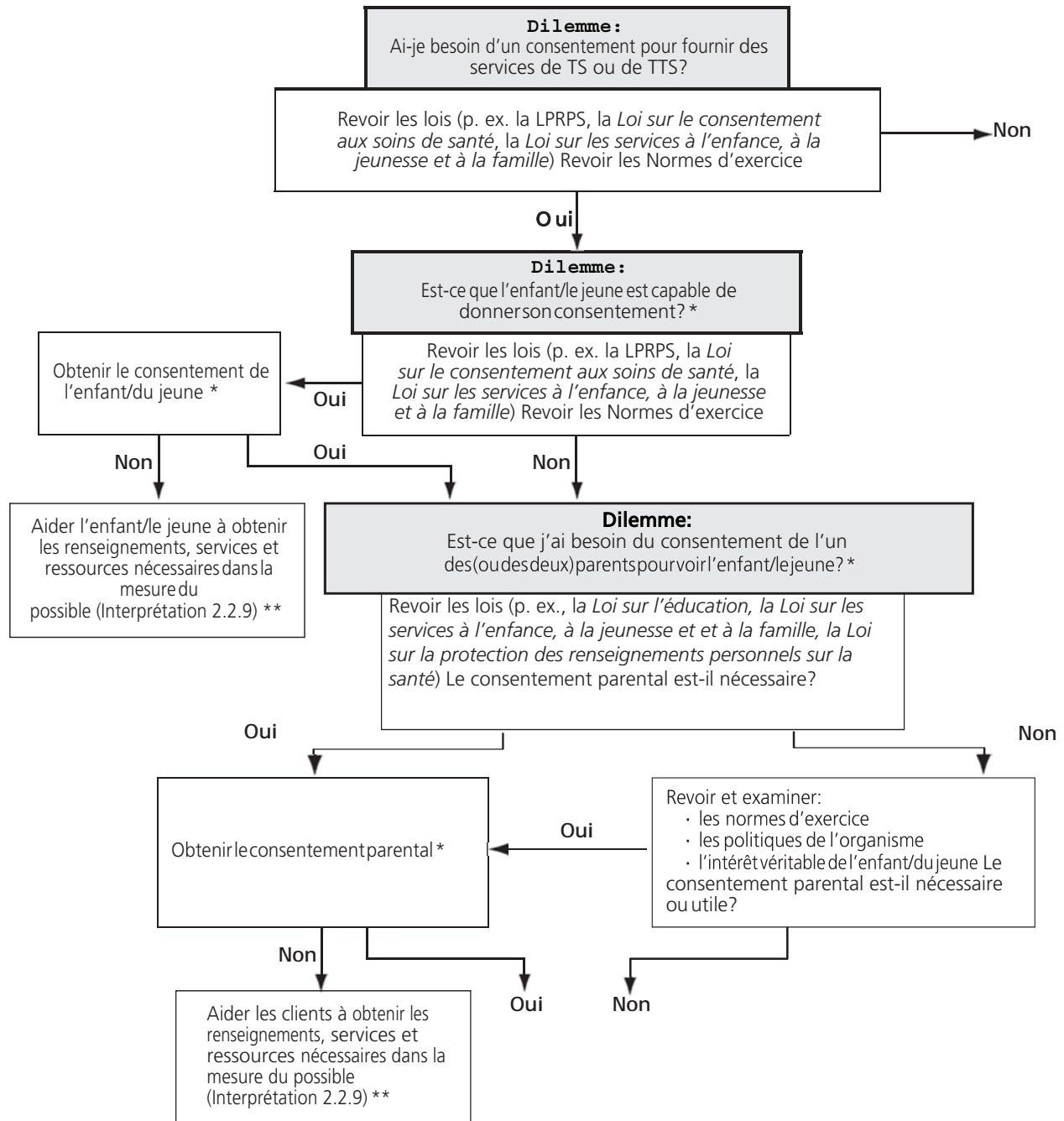
Les membres devraient également revoir les Interprétations de 4.3.3 à 4.3.5 et de 4.4.1 à 4.4.5 pour avoir des conseils au sujet de l'accès aux informations contenues dans les dossiers et à leur divulgation.

Pour obtenir une plus grande assistance, les membres sont invités à se reporter au schéma de décision « Consentement et confidentialité avec les enfants et les jeunes ». Les membres pourraient aussi désirer se reporter au document "Summary of Age-Based Legal Milestones for Youth in Ontario, Canada" sur le site Web de l'organisme *Justice for Children and Youth* www.jfcy.org. Cependant, les membres doivent être mis en garde que cela ne constitue pas des conseils juridiques, qu'ils doivent étudier la loi pertinente dans son intégralité, et que les lois peuvent être modifiées. On recommande aux membres d'obtenir la loi la plus récente à partir du site Web e-laws des Lois et règlements de l'Ontario : www.e-laws.gov.on.ca. Pour plus de conseils au sujet de la LPRPS, les membres peuvent se reporter à la Trousse d'informations de l'OTSTTSO, qui a été envoyée à tous les membres sur copie papier et qui se trouve également sur le site de l'Ordre : www.otsttso.org.

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.

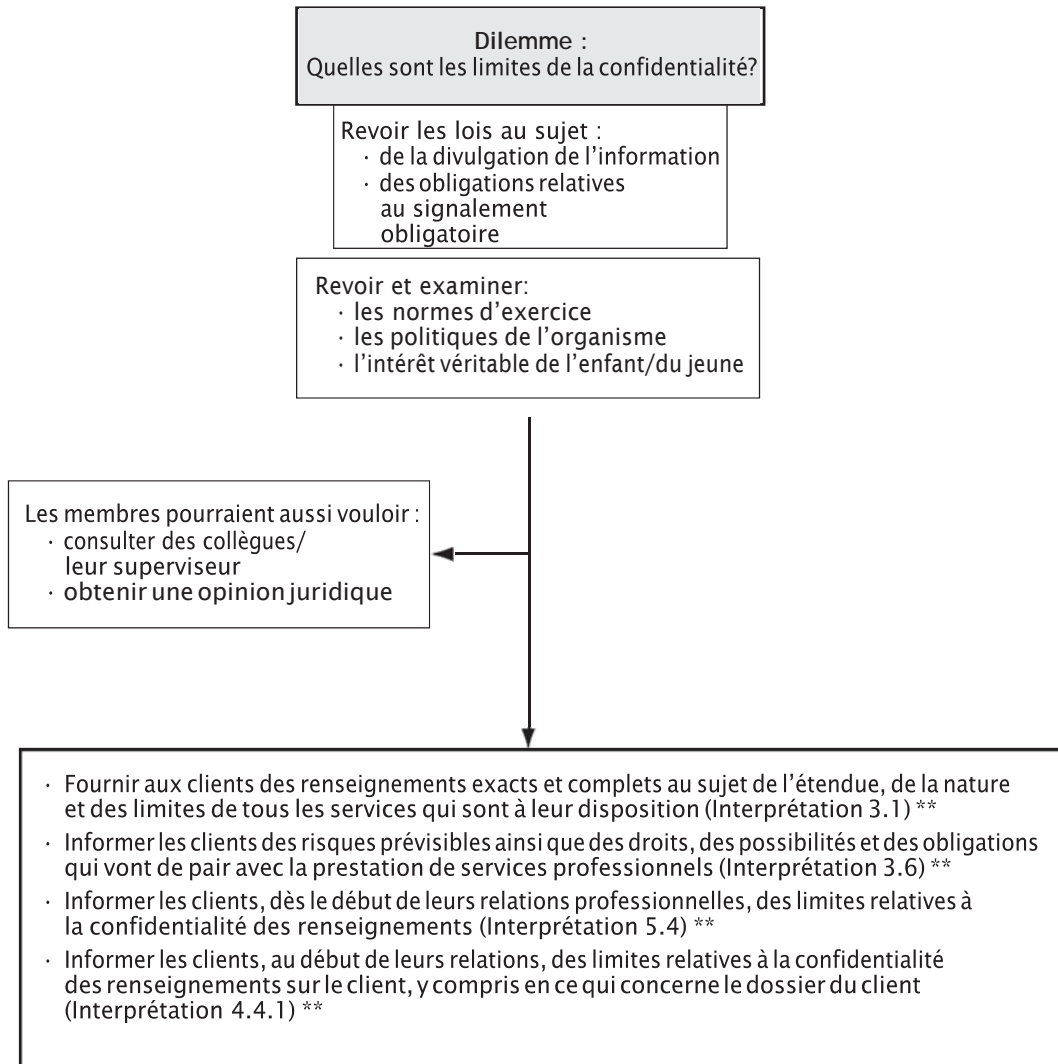
Consentement et confidentialité avec les enfants et les jeunes

Arbre de décision pour questions relatives au consentement



* Les questions relatives à la confidentialité sont entrelacées avec processus de consentement et doivent être considérées à diverses étapes de ce processus. Voir Arbre de décision pour questions relatives à la confidentialité.

Consentement et confidentialité avec les enfants et les jeunes Arbre de décision pour questions relatives à la confidentialité



** Code de déontologie et Normes d'exercice de l'OTSTTSO, Deuxième édition



**Ontario College of
Social Workers and
Social Service Workers**

250, rue Bloor est
bureau 1000
Toronto, Ontario
M4W 1E6

**Ordre des travailleurs
sociaux et des techniciens
en travail social de l'Ontario**

Phone: 416-972-9882
Toll Free: 1-877-828-9380
Fax: 416-972-1512
otsttso.org

