



L'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 à l'intention des personnes  
inscrites à l'Ordre des travailleurs sociaux et  
des techniciens en travail social de l'Ontario

# Table des matières

<b>1. PRÉAMBULE</b>	4
<b>2. INTRODUCTION</b>	5
<b>3. PRINCIPES DIRECTEURS ET VALEURS DE LA PROFESSION</b>	6
3.1 Normes de l'Ordre	6
3.2 Politiques et principes de l'employeur	6
3.3 Principes de Katelynn	7
<b>4. DÉFINITIONS JURIDIQUES</b>	8
4.1 Âge de majorité et signification des termes « enfants » et « jeunes »	8
4.2 Parents, lien de filiation, soins conformes aux traditions	8
4.3 Capacité et consentement	9
<b>5. PROCESSUS DÉCISIONNEL DES CLIENT(E)S ENFANTS ET JEUNES</b>	9
<b>Étape 1 Interactions qui exigent le consentement</b>	10
<b>Étape 2 Valuation de la capacité des enfants et des jeunes</b>	12
<i>Test de capacité</i>	13
<i>L'âge n'est pas déterminant – mais il n'est pas sans importance</i>	13
<i>Fluidité de la capacité</i>	13
<i>Facteurs de risque</i>	13
<i>Moment de l'évaluation de la capacité</i>	14
<i>Facteurs non pertinents concernant la capacité</i>	15
<i>Documentation</i>	18
<b>Étape 3 Obtenir un consentement éclairé</b>	18
<i>Évaluation et participation parentale</i>	19
<i>Politiques de l'employeur qui exige d'aviser les parents</i>	20
<i>Refus ou retrait du consentement</i>	20
<i>Consentement par des mandataires spéciaux pour les enfants incapables</i>	21
<i>Désaccords entre les mandataires spéciaux de client(e)s incapables</i>	22
<i>Assentiment et participation des enfants incapables</i>	23
<b>Étape 4 Tenir compte des limites du consentement et des exceptions à la confidentialité et/ou aux rapports obligatoires</b>	23
<i>Rapports obligatoires</i>	23
<i>Risque de préjudice</i>	23
<i>Communication de renseignements sans la décision du (de la) client(e)</i>	27

Évaluations en milieu scolaire	28
Exemple de scénario permettant d'expliquer les limites de la confidentialité	29
<b>6. SCÉNARIOS</b>	<b>30</b>
Scénario 1 – Cliente capable; désaccord des parents au sujet du consentement	30
Scénario 2 – Cliente capable; risque de préjudice	31
Scénario 3 – Formulaire de consentement	32
Scénario 4 – Cliente capable; mises à jour à l'intention de la société d'aide à l'enfance	32
Scénario 5 – Limites de la confidentialité	33
Scénario 6 – Cliente incapable; conflit avec la mandataire spéciale	33
<b>7. RESSOURCES</b>	<b>37</b>
<b>ANNEXE A : EXTRAITS DU CODE DE DÉONTOLOGIE ET NORMES D'EXERCICE DE L'OTSTTSO</b>	<b>40</b>

Kate Dewhirst Health Law<sup>1</sup>  
 En vigueur à compter du 27 novembre 2025

© 2025 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@otsttso.org](mailto:info@otsttso.org).

1. Kate Dewhirst Health Law est une équipe d'avocats spécialisés dans le domaine de la santé qui se consacre à l'amélioration du système de soins de santé. Ces avocats travaillent avec divers clients, dont des équipes Santé Ontario, des hôpitaux, des équipes de santé familiale, des centres de santé mentale, des cliniques dirigées par des infirmiers (infirmières) praticiens (praticiennes), des centres de santé communautaire, des centres d'accouchement, des organismes de soins de santé et des organismes de réglementation. L'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario a consulté le cabinet d'avocats Kate Dewhirst Health Law pour l'élaboration des *Lignes directrices de la pratique sur le consentement et la confidentialité avec les enfants et les jeunes* et a financé ce projet.

# Préambule

Les *Lignes directrices de la pratique sur le consentement et la confidentialité avec les enfants et les jeunes* (les Lignes directrices) ont été élaborées à l'intention des personnes inscrites à l'Ordre qui travaillent avec des client(e)s âgé(e)s de moins de 18 ans.

Les présentes Lignes directrices remplacent les Lignes directrices de la pratique sur le consentement et la confidentialité avec les enfants et les jeunes, 2009.

Les présentes Lignes directrices sont conçues pour aider les personnes inscrites à l'Ordre à comprendre les attentes de l'Ordre et à interpréter et appliquer les normes de l'Ordre, mais elles ne constituent pas elles-mêmes des normes d'exercice et ne sont pas promulguées par règlement ni par règlement administratif.

Le règlement Faute professionnelle (Règl. de l'Ont. 384/00) et le [Code de déontologie et Normes d'exercice](#) (2023), dans sa version modifiée, l'emportent sur ces Lignes directrices; mais, l'Ordre (ou d'autres) peut tout de même les utiliser afin de l'aider à déterminer si les personnes inscrites à l'Ordre ont respecté des normes d'exercice et de conduite professionnelles appropriées dans un cas particulier. Il est important que les personnes inscrites se familiarisent avec les Lignes directrices et le [Code de déontologie et Normes d'exercice](#) (2023), dans sa version modifiée.

Les personnes inscrites à l'Ordre sont également tenues d'examiner les exigences prévues par la loi et les politiques organisationnelles pertinentes afin de pouvoir s'acquitter de leurs obligations professionnelles et légales, de les comprendre et d'obtenir des conseils juridiques au besoin.

Les présentes Lignes directrices ne se veulent pas normatives dans la mesure où chaque client(e) et chaque relation professionnelle est unique.

# Introduction

Les travailleurs sociaux et travailleuses sociales et les techniciens et techniciennes en travail social qui interviennent auprès de client(e)s âgé(e)s de moins de 18 ans font face à des dilemmes juridiques, éthiques et professionnels différents de ceux qui se posent lorsqu'ils travaillent avec des adultes.

De nombreuses lois s'appliquent au travail auprès des enfants et des jeunes<sup>1</sup>. Bien que la plupart de ces lois prévoient des règles similaires en matière de consentement, de capacité, de droit à la protection de la vie privée et de gestion des risques dans le cas des adultes, la nature des problèmes peut être plus complexe lorsqu'il s'agit du travail auprès de client(e)s enfants et jeunes.

Les personnes inscrites à l'Ordre doivent mettre en pratique leurs connaissances, leurs compétences et leur jugement lorsqu'elles font face à divers problèmes, notamment :

- Des enfants qui ne veulent pas que leurs parents participent aux services qu'ils reçoivent
- Des parents qui ne sont pas d'accord pour que leurs enfants reçoivent des services
- Des demandes de copies de dossiers de la part des parents, des écoles ou des autorités
- Croire qu'un enfant présente un risque élevé d'automutilation
- Faire rapport au sujet d'un enfant qui a besoin de protection
- Recevoir une assignation à comparaître pour produire le dossier d'un(e) jeune client(e)
- Défendre les droits d'un(e) jeune client(e) à obtenir des services avec son propre consentement
- Fournir des services aux enfants qui sont pris en charge et qui sont sous la garde d'une société d'aide à l'enfance ou d'un organisme autochtone de bien-être de l'enfance et de la famille

Les présentes Lignes directrices décrivent des situations courantes et des problèmes importants que peuvent rencontrer les personnes inscrites qui travaillent avec des enfants et des jeunes. Les Lignes directrices indiquent également les lois, les principes déontologiques, les questions et les ressources dont les personnes inscrites doivent tenir compte pour intervenir face à de tels problèmes et situations.

Lorsque les personnes inscrites sont en présence de situations difficiles, il y a lieu de leur rappeler qu'elles devraient consulter un conseiller juridique, et qu'elles peuvent demander l'aide et les conseils de leurs superviseurs ou collègues si elles travaillent dans une organisation, et du Service de la pratique professionnelle de l'Ordre anonymement et sans divulguer leur identité.

# Principes directeurs et valeurs de la profession

## NORMES DE L'ORDRE

Les personnes inscrites à l'Ordre qui travaillent avec des enfants et des jeunes doivent bien connaître le [Code de déontologie et Normes d'exercice](#) (2023) de l'Ordre. Des extraits pertinents du Code figurent à l'Annexe A.

Aux termes du [Code de déontologie et Normes d'exercice](#), dans sa version modifiée, quel que soit l'âge de leurs client(e)s, les personnes inscrites à l'Ordre doivent procéder comme suit :

- obtenir le **consentement éclairé** des client(e)s avant de leur fournir des services de travail social ou de techniques de travail social
- s'efforcer d'améliorer la **capacité** des client(e)s à pourvoir à leurs propres besoins
- considérer l'**intérêt véritable du (de la) client(e)** comme une obligation professionnelle fondamentale
- respecter la **valeur intrinsèque** des client(e)s à qui elles fournissent des services
- préserver la **confidentialité** dans toutes leurs interactions avec les client(e)s, prévoir les circonstances où il pourrait exister des limites à la confidentialité et en discuter avec les client(e)s
- obtenir le **consentement des client(e)s pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation** de renseignements les concernant, sauf si la loi l'autorise ou l'exige
- adopter une **attitude antiraciste et anti-oppressive** dans leur travail et s'engager à promouvoir l'équité, la diversité, l'inclusion et le sentiment d'appartenance dans tous les aspects de leur pratique

## POLITIQUES ET PRINCIPES DE L'EMPLOYEUR

Les personnes inscrites à l'Ordre qui travaillent pour des organisations doivent examiner et prendre en considération les politiques organisationnelles et les règles propres à chaque secteur (p. ex., sociétés d'aide à l'enfance, organismes autochtones de bien-être de l'enfance et de la famille, conseils scolaires et établissements psychiatriques).

En cas de conflit entre les attentes de l'employeur et celles de l'Ordre, les normes de l'Ordre ont préséance et les personnes inscrites doivent plaider pour la modification des politiques de leur employeur.

## PRINCIPES DE KATELYNN

Katelynn Sampson est décédée alors qu'elle avait sept ans et qu'elle était sous les soins de ses tuteurs légaux. Ceux-ci ont par la suite été reconnus coupables du meurtre de Katelynn.

Les conclusions d'une enquête du coroner sur son décès ont révélé que Katelynn n'avait jamais été interrogée en privé lors d'une intervention des services de protection de l'enfance ni pendant toute la durée qui a suivi auprès du tribunal de la famille. De plus, les documents ne faisaient aucunement mention de l'héritage afro-canadien de Katelynn, ce qui laisse supposer que ce fait n'a pas été pris en considération lors de l'évaluation ou de la prestation de services.

En l'honneur de Katelynn, qui n'a pas pu faire entendre sa voix de son vivant, la première recommandation du jury de l'enquête du coroner porte le nom de « [Principes de Katelynn](#) ». Les principes établissent l'importance pour les personnes inscrites de placer les enfants et les jeunes qui sont leurs client(e)s au centre de leurs préoccupations, en particulier ceux (celles) qui relèvent du système de protection de l'enfance, du système de justice et du système éducatif, notamment en ce qui concerne la capacité, le consentement et la confidentialité.

Les Principes de Katelynn stipulent ce qui suit :

- L'enfant doit être au centre, là où il (elle) peut recevoir des services ou faire l'objet de services fournis par le système de protection de l'enfance, le système de justice et le système éducatif.
- L'enfant est une personne qui a des droits; il (elle) doit toujours être pris(e) en compte; il (elle) doit toujours être entendu(e); il (elle) doit être respecté(e).
- Le patrimoine culturel d'un(e) enfant doit être pris en considération et respecté, surtout dans les familles recomposées.
- Des mesures doivent être prises pour assurer qu'un(e) enfant capable de former son propre point de vue sur des questions qui le (la) concernent puisse l'exprimer librement et en toute sécurité.
- L'opinion d'un(e) enfant doit être prise en considération conformément à son âge et à sa maturité.
- L'enfant doit être au centre de toutes les décisions relatives à des services.
- Selon son âge et sa maturité, un(e) enfant doit avoir la possibilité de participer directement ou par le biais d'une personne de soutien ou d'un(e) représentant(e) aux discussions précédant la prise d'une décision qui le (la) concerne.
- Selon son âge et sa maturité, un(e) enfant doit pouvoir participer à un dialogue honnête et respectueux sur la façon dont les décisions ont été prises ou seront prises et pour quels motifs.
- Quiconque fournit des services à des enfants ou qui touchent des enfants est un(e) défenseur(e) des droits de l'enfance. Ces services de défense peuvent sauver la vie d'un(e) enfant. Ils doivent être fournis dès le premier contact et continuellement par la suite.

## Définitions juridiques

### 4.1 ÂGE DE MAJORITÉ ET SIGNIFICATION DES TERMES « ENFANTS » ET « JEUNES »

Aux termes de la *Loi sur la majorité et la capacité civile* de l'Ontario, une personne devient adulte à l'âge de 18 ans. Dans le domaine du droit, les personnes de moins de 18 ans peuvent être qualifiées de « mineur(e)s ». D'autres provinces canadiennes utilisent les termes « mineur(e)s » et « mineur(e)s matures » pour les enfants qui peuvent prendre leurs propres décisions. En Ontario, la plupart des lois désignent les « enfants » comme de « jeunes personnes » plutôt que comme des « mineur(e)s ».

Par exemple, dans la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*, le terme « enfant » désigne une personne de moins de 18 ans, alors que dans le contexte du droit pénal, le terme « adolescent » désigne une personne qui a 12 ans ou qui paraît avoir 12 ans ou plus, mais qui n'a pas atteint l'âge de 18 ans.

À titre d'exemple supplémentaire, la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* du Canada définit un « enfant » comme toute personne âgée de moins de 12 ans ou paraissant ne pas avoir atteint cet âge, et le terme « adolescent » comme toute personne qui est âgée d'au moins 12 ans ou plus, mais qui n'a pas atteint l'âge de 18 ans.

Aux fins des présentes Lignes directrices, les « enfants » sont des personnes de moins de 18 ans et les « jeunes » sont une sous-catégorie d'enfants âgés de 12 à 18 ans.

### 4.2 PARENTS, LIEN DE FILIATION, SOINS CONFORMES AUX TRADITIONS

Aux termes de la *Loi portant réforme du droit de l'enfance* (la « LPRDE ») de l'Ontario, une personne est « l'enfant » de ses parents<sup>2</sup>. Cette loi explique plus en détail les règles du lien de filiation dans les cas de parents de naissance, d'enfant adopté, de procréation assistée, de gestation pour autrui et dans d'autres contextes. Un(e) enfant peut avoir jusqu'à quatre parents reconnus<sup>3</sup>.

Dans la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*, la mention d'un enfant vaut mention, selon le cas : de la personne qui a la garde légitime de l'enfant ou, si plus d'une personne a la garde légitime de l'enfant, de toutes les personnes qui en ont la garde légitime, à l'exclusion de celle qui n'est pas disponible ou qui est incapable d'agir, selon le contexte.

La *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* de l'Ontario explique les circonstances où les sociétés d'aides à l'enfance ou les organismes autochtones de bien-être de l'enfance et de la famille interviennent auprès des enfants et lorsque les droits parentaux sont restreints. Cette loi introduit le concept de prise en charge par la famille élargie (parenté) et celui de soins conformes aux traditions. La prise en charge par la famille élargie (soins par des membres de la famille) signifie que les enfants sont placés auprès de frères et sœurs, de

la famille élargie ou de membres de la communauté à laquelle ils appartiennent. Les soins conformes aux traditions se définissent comme « des soins fournis à un(e) enfant inuit(e), métis(se) ou des Premières Nations et de la surveillance d'un tel enfant, par une personne qui n'est pas un parent de l'enfant, conformément à la coutume de la bande ou de la communauté inuite, métisse ou de Premières Nations à laquelle l'enfant appartient ».

### 4.3 CAPACITÉ ET CONSENTEMENT

La « capacité » désigne les aptitudes cognitives et les processus mentaux d'une personne. Dans la loi ontarienne, la capacité se définit comme la capacité à la fois de comprendre les renseignements pertinents à une décision et d'évaluer les conséquences raisonnablement prévisibles d'une décision ou d'une absence de décision<sup>4</sup>.

Le « consentement » est une exigence légale pour obtenir une autorisation ou un accord en vue de l'exécution d'une action. Dans les présentes Lignes directrices, nous nous intéressons principalement au consentement qui porte sur les décisions relatives au traitement, aux services et à la confidentialité des renseignements.

## Processus décisionnel des client(e)s enfants et jeunes

Lorsque les personnes inscrites à l'Ordre travaillent avec des client(e)s enfants et jeunes, elles doivent s'acquitter du processus décisionnel en quatre étapes :

1. L'interaction ou le service exige-t-il un consentement<sup>5</sup>?
  - a. Si oui, elles doivent obtenir le consentement avant de faire quoi que ce soit.
  - b. Sinon, elles doivent expliquer la situation au (à la) client(e), le (la) renseigner ou lui donner d'autres explications et en donner peut-être aussi à ses personnes de soutien, s'il y a lieu, et chercher à obtenir l'assentiment du (de la) client(e) pour participer à l'interaction ou au service.
2. Si l'interaction ou le service exige le consentement, l'enfant est-il (elle) capable de prendre ses propres décisions? Ou est-ce qu'il (elle) n'a pas la capacité de le faire? [L'enfant est-il (elle) capable de comprendre la nature, les risques et les avantages de l'interaction ou du service proposé, et est-il (elle) capable d'évaluer les conséquences raisonnablement prévisibles de son consentement ou de son refus?].

- a. Si l'enfant est capable de prendre ses propres décisions, souhaite-t-il (elle) que ses parents ou ses personnes de soutien y participent? Si oui, de quelle manière l'enfant souhaite-t-il (elle) qu'ils le fassent? Tout en respectant les souhaits de l'enfant, comment peut-on faire en sorte que les parents ou les personnes de soutien restent engagés ou informés de ce qui est proposé et de la situation?
  - b. Si l'enfant n'est pas en mesure de prendre ses propres décisions, qui est le (la) mandataire spécial(e)? Comment est-il possible de tenir l'enfant engagé(e) et informé(e) de ce qui est proposé et de la situation, et faire en sorte qu'il (elle) participe au processus de décision?
3. L'enfant ou le jeune donne-t-il (elle) son consentement éclairé? [Lui a-t-on expliqué la nature, les risques et les avantages de l'interaction ou du service proposé et les solutions de rechange? Le (la) client(e) a-t-il (elle) obtenu des réponses à ses questions? Le (la) client(e) a-t-il (elle) fini par accepter le service?]
- a. Si oui, consignez le consentement par écrit.
  - b. Sinon, consignez le refus par écrit.
4. Existe-t-il des limites au consentement ou des exceptions légales dont il faut tenir compte dans la prise de décision?

## ÉTAPE 1 : INTERACTIONS QUI EXIGENT LE CONSENTEMENT

Les personnes inscrites à l'Ordre demandent le consentement dans les cas suivants :

- Le traitement, le counseling et les soins en application de la common law – par exemple, le counseling individuel, familial ou de groupe; les interventions psychosociales; les évaluations<sup>6</sup>, ainsi que le traitement et la prévention de troubles psychosociaux, handicaps ou déficiences (y compris, mais non de façon limitative, les troubles affectifs et mentaux).
- Le traitement, le counseling et les soins sous la supervision ou la délégation directe d'une personne inscrite d'un ordre professionnel aux termes de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*, en application de la *Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé* – comme les médecins, les psychologues ou les psychothérapeutes autorisés.
- Les services aux termes de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* – par exemple, les services pourraient comprendre des services de santé mentale, du counseling (individuel, familial ou de groupe), des programmes de traitement en établissement, des services de soutien ou de prévention, des services ou des programmes à l'intention des jeunes ayant des ennuis avec le système de justice pénale et des services aux enfants ayant des déficiences physiques ou sur le plan du développement.
- Décisions relatives à la confidentialité des renseignements aux termes des lois suivantes :

- *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* pour les personnes inscrites à l'Ordre qui travaillent dans des milieux du secteur des soins de santé, par exemple des hôpitaux, des équipes de santé familiale, des organismes de santé mentale et des établissements psychiatriques, ou qui agissent à titre de dépositaires de renseignements sur la santé dans des milieux non liés au secteur de la santé, par exemple dans des établissements correctionnels et des conseils scolaires, ou en exercice privé où elles offrent du counseling;
- Décisions relatives à la confidentialité des renseignements aux termes de la Partie X de la Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille pour les personnes inscrites qui travaillent dans le domaine de la protection de l'enfance, des organismes autochtones de bien-être de l'enfance et de la famille, des foyers de groupe et d'autres milieux de services à l'enfance;
- *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* pour les personnes inscrites à l'Ordre qui travaillent au gouvernement de l'Ontario, dans des municipalités, des conseils scolaires, des services de santé publique, des hôpitaux, des collèges et des universités, entre autres;
- *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*<sup>7</sup> pour les personnes inscrites qui travaillent dans des organismes à but lucratif;
- *Loi sur la protection des renseignements personnels du Canada* pour les personnes inscrites qui travaillent au gouvernement fédéral.

Les décisions relatives à la confidentialité des renseignements peuvent porter sur la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels ou de renseignements personnels sur la santé, les décisions concernant la communication par courriel, les soins virtuels, la prise de photos ou la réalisation d'enregistrements, ainsi que les droits d'accès aux dossiers et les droits de demander que des corrections soient apportées aux dossiers, sous réserve d'exceptions.

Les lois qui établissent les exigences en matière de consentement (tant les principes que les lois de common law) prévoient également des exceptions à l'obligation d'obtenir le consentement, par exemple, en cas d'urgence<sup>8</sup>, ou lorsque la sécurité l'emporte sur la confidentialité<sup>9</sup>, ou pour signaler un enfant ayant besoin de protection à une société d'aide à l'enfance ou à un organisme autochtone de bien-être de l'enfance et de la famille<sup>10</sup>.

Les personnes inscrites à l'Ordre qui participent à des projets de recherche portant sur des données relatives à des enfants peuvent être tenues de respecter des lois<sup>11</sup> et des principes éthiques<sup>12</sup> supplémentaires. Il existe également des principes de souveraineté et de gouvernance des données autochtones visant à protéger l'intérêt collectif relativement

aux données (même si elles sont anonymisées), en raison des répercussions profondes sur les communautés et les droits des peuples autochtones à l'autodétermination en matière de recherche, notamment :

- [Les Principes de PCAP® des Premières Nations](#)
- [Metis Governance Practices and Principles of ethical Metis Research \(en anglais\)](#)
- [National Inuit Strategy on Research \(en anglais\)](#)

En général, les personnes inscrites à l'Ordre ne sont pas tenues d'obtenir le consentement aux termes d'une loi lorsqu'elles exercent les activités suivantes auprès d'enfants ou de jeunes :

- programmes de perfectionnement des compétences
- enseignement général ou présentations
- supervision d'activités de soutien par les pairs

Les personnes inscrites doivent faire preuve de vigilance si les politiques organisationnelles exigent qu'elles obtiennent le consentement même dans les cas où la loi ne l'exige pas. De plus, même si la loi ou la politique n'exige pas le consentement, les personnes inscrites doivent expliquer à leurs client(e)s, et à leurs personnes de soutien, s'il y a lieu, l'interaction ou le service prévu, soit dans le cadre d'une conversation, soit en leur remettant des documents, et obtenir l'assentiment du (de la) client(e) à participer à l'interaction ou au service. Voir l'étape 3 ci-dessous.

## ÉTAPE 2 : ÉVALUATION DE LA CAPACITÉ DES ENFANTS ET DES JEUNES

Il n'y a pas d'âge précis où un(e) enfant commence automatiquement à prendre ses propres décisions en ce qui a trait au traitement, au counseling, aux soins, aux services et en matière de confidentialité des renseignements<sup>13</sup>. Tout comme les adultes, les enfants peuvent prendre leurs propres décisions s'ils en ont la capacité. Les personnes inscrites ont le droit de présumer qu'une personne, y compris un(e) enfant, possède cette capacité, à moins qu'il ne soit déraisonnable de le faire<sup>14</sup>.

La capacité est propre à chaque décision. Une personne peut être capable de prendre certaines décisions, mais pas toutes les décisions.

Les personnes inscrites à l'Ordre doivent utiliser leur jugement professionnel pour déterminer si une personne est capable de prendre ses propres décisions ou si elle a besoin d'un(e) mandataire spécial(e) pour le faire.

Il incombe aux personnes inscrites d'évaluer la capacité décisionnelle des client(e)s enfants et jeunes au cas par cas. Elles doivent notamment tenir compte des besoins particuliers et des circonstances personnelles de chaque enfant et ne pas se fier uniquement à son âge chronologique pour déterminer sa capacité.

### **Test de capacité**

Le test permettant de déterminer si un(e) enfant est capable de prendre ses propres décisions comporte deux volets :

- La capacité de comprendre les renseignements relatifs à la décision à prendre; et
- La capacité d'évaluer les conséquences prévisibles d'une réponse affirmative ou négative au sujet de la décision à prendre<sup>15</sup>.

### **L'âge n'est pas déterminant – mais il n'est pas sans importance**

Bien que l'âge ne soit pas un facteur déterminant dans la capacité des enfants et des jeunes à prendre leurs propres décisions, il n'en reste pas moins un facteur dont il faut tenir compte. Les bébés, les tout-petits et les très jeunes enfants ne sont jamais capables de prendre des décisions. Cependant, à mesure qu'ils grandissent et acquièrent de la maturité, les enfants commencent généralement à être capables de décider s'ils souhaitent participer au counseling ou recevoir d'autres types de services de travail social ou de techniques de travail social. En général, la capacité des enfants augmente avec l'âge.

Cependant, il arrive que certains enfants ne puissent jamais acquérir la capacité de prendre de telles décisions en raison de facteurs comme des blessures, leurs capacités cognitives, des maladies, des retards sur le plan du développement ou des troubles qui compromettent de façon permanente leur capacité à comprendre l'information ou à raisonner.

### **Fluidité de la capacité**

La capacité peut fluctuer et augmenter ou diminuer avec le temps.

Chez les enfants et les jeunes, la capacité de prendre des décisions augmente souvent au fil du temps et à mesure que l'enfant acquiert de la maturité.

Toutefois, des blessures ou des traumatismes peuvent entraîner une diminution temporaire ou permanente des capacités ou des compétences. Les enfants et les jeunes qui sont capables de prendre des décisions pourraient être jugés incapables de le faire à la suite d'un événement important. Les personnes inscrites doivent consigner tout changement de ce genre.

### **Facteurs de risque**

Un(e) client(e) enfant ou jeune peut avoir la capacité de donner son consentement pour certaines décisions, mais pas pour d'autres.

Les personnes inscrites à l'Ordre jouent un rôle clé dans l'évaluation de la capacité du (de la) client(e) compte tenu du contexte de chaque décision particulière. Elles doivent alors faire preuve d'une compréhension approfondie de la personne, de son milieu et de la situation en cause. Faisant appel à leur jugement professionnel, les personnes inscrites doivent déterminer le seuil de capacité approprié en fonction du niveau de risque associé à l'intervention proposée. Par exemple :

- Un faible seuil de capacité décisionnelle est suffisant lorsque les interventions ou la communication de renseignements sont faciles à comprendre, qu'elles comportent un risque minimal (aussi bien pour l'acceptation du service que du refus du service) et qu'elles vont probablement améliorer la situation.
- Un niveau de capacité supérieur est nécessaire lorsque les décisions comportent des risques importants. Les interventions à haut risque, comme l'admission dans un centre de traitement en établissement ou la communication de renseignements à la police ou aux tribunaux, ont des répercussions plus vastes que des scénarios à faible risque comme , ce que certain(e)s client(e)s enfants ou jeunes peuvent ne pas comprendre et saisir pleinement.

Il peut en résulter des conclusions différentes de la part des professionnel(le)s qui participent aux soins d'un(e) client(e) quant à la capacité d'un(e) enfant à prendre ses propres décisions dans différents contextes, étant donné que les professionnel(le)s évaluent la capacité par rapport à différentes décisions. Les enfants peuvent être capables de participer seuls au counseling, mais avoir encore besoin que leurs parents participent au processus décisionnel lorsqu'il s'agit d'interventions chirurgicales ou de la prise de médicaments à haut risque.

Les personnes inscrites doivent respecter et favoriser l'autodétermination du (de la) client(e) et l'aider à participer le plus possible lui-même (elle-même) aux choix qui le (la) concernent. Dans la mesure du possible, les personnes inscrites doivent déterminer s'il existe des décisions qu'un(e) enfant peut prendre, même si pour d'autres décisions, il (elle) en est incapable.

### **Moment de l'évaluation de la capacité**

Les personnes inscrites à l'Ordre procèdent à une première évaluation de la capacité dès le début de la prestation des services. Une fois la relation initiale établie, elles déterminent si elles peuvent juger de la capacité ou si une évaluation plus approfondie est nécessaire.

Les personnes inscrites doivent évaluer les client(e)s de manière informelle régulièrement afin de s'assurer qu'ils comprennent le traitement, le counseling ou les soins qu'ils reçoivent, ainsi que les choix qui s'offrent à eux en matière d'accès aux services et/ou de communication de renseignements.

Les personnes inscrites doivent revoir leur évaluation de la capacité de façon plus formelle au cours de la relation et en consigner le résultat, notamment si :

- Le (la) client(e) était initialement incapable de prendre ses propres décisions, mais il (elle) acquiert de la maturité, se développe ou retrouve ses capacités.

- Le (la) client(e) a subi un nouveau traumatisme, une blessure ou il (elle) a vécu un nouvel événement qui a changé sa santé cognitive, affective ou physique.
- Le (la) client(e) paraît confus(e) ou il (elle) ne semble pas comprendre ce qui se passe.
- Les interactions, le traitement, les services ou les décisions relatives à la confidentialité des renseignements ont changé et sont devenus plus complexes ou plus simples.
- Le (la) client(e), ses parents, les tribunaux ou d'autres personnes demandent une évaluation.

### **Facteurs non pertinents concernant la capacité**

Lorsqu'elles cherchent à obtenir le consentement, les personnes inscrites peuvent se heurter à des difficultés qui ne sont pas révélatrices d'une incapacité de la part du (de la) client(e); par exemple, il ne s'agit pas de l'incapacité du (de la) client(e) si :

- Les parents du (de la) client(e) sont en conflit au sujet de sa garde.
- Le (la) client(e) est silencieux (silencieuse) ou timide.
- Le (la) client(e) a besoin de plus de temps pour se décider.
- Le (la) client(e) ne parle pas la (les) langue(s) que parle la personne inscrite à l'Ordre.
- Le (la) client(e) a besoin d'une mesure d'adaptation ou d'une aide pour communiquer en raison d'une déficience visuelle, auditive ou d'un trouble de la parole.
- Un obstacle de nature religieuse ou culturelle empêche le (la) client(e) de participer à la décision (par exemple, avec une personne inscrite de sexe opposé).
- Le (la) client(e) ne comprend pas parce que la personne inscrite ne lui a pas bien expliqué la situation et les choix qui s'offrent à lui (elle).
- Le (la) client(e) souhaite d'abord consulter d'autres personnes.
- Le (la) client(e) prend une décision avec laquelle la personne inscrite n'est pas d'accord ou qu'elle ne peut pas s'expliquer – bien qu'il puisse s'agir d'un signal valable qu'il y ait lieu d'évaluer la capacité.

Les personnes inscrites doivent être attentives à ces difficultés et fournir du soutien aux client(e)s afin de maximiser leur capacité à prendre leurs propres décisions.

### **Exemples de questions et de considérations pour évaluer la capacité en vue du counseling**

*Il ne s'agit pas de questions prescriptives. Elles sont fournies à titre d'exemple uniquement pour donner aux personnes inscrites à l'Ordre des idées sur la façon d'évaluer la capacité d'un(e) client(e) enfant ou jeune à recevoir des services de counseling. Elles peuvent être adaptées à d'autres traitements et services de travail social et de techniques de travail social.*

Test de capacité en deux volets	Questions que les personnes inscrites peuvent poser aux client(e)s	Idées permettant d'évaluer la capacité
<p><b>Partie 1 :</b> Capacité à comprendre l'information relative à la décision</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dis-moi dans tes propres mots ce qui t'arrive présentement.</li> <li>• Pourquoi es-tu ici?</li> <li>• Le counseling, sais-tu ce que c'est?</li> <li>• Connais-tu quelqu'un qui a déjà reçu des services de counseling? En as-tu déjà eu?</li> <li>• Dis-moi dans tes propres mots ce qu'est le counseling.</li> <li>• Qu'est-ce qui se passe pendant les séances de counseling, selon toi?</li> <li>• Pourquoi penses-tu que quelqu'un pourrait vouloir obtenir des services de counseling?</li> <li>• De quoi avons-nous discuté?</li> <li>• Qu'est-ce que la discussion veut dire pour toi?</li> <li>• As-tu des questions à ce sujet?</li> <li>• Y a-t-il des mots que tu ne comprends pas?</li> <li>• Que signifie pour toi la confidentialité? Quelles en sont les limites?</li> </ul>	<p>Cherchez à savoir si la personne comprend que le counseling consiste à parler à une personne qualifiée afin d'obtenir de l'aide pour régler des problèmes, gérer des émotions, etc.</p> <p>Vérifiez si la personne écoute et coopère uniquement parce qu'elle est intimidée ou effrayée; est-elle réellement en mesure de comprendre? Songez à lui expliquer ce à quoi elle peut s'attendre de différentes façons.</p> <p>Ses réponses se limitent-elles à répéter ce que vous lui avez dit? La personne est-elle capable de s'exprimer et d'expliquer sa pensée dans ses propres mots?</p> <p>La personne comprend-elle que le counseling consiste à parler, à être écoutée et que ce qui est dit reste confidentiel?</p> <p>Cherchez à savoir si la personne comprend que le but du counseling est d'obtenir du soutien, de l'aide pour résoudre des problèmes et du soutien en santé mentale.</p> <p>Ai-je fourni au (à la) client(e) l'information, le service et les ressources nécessaires pour faciliter sa prise de décisions?</p>

Test de capacité en deux volets	Questions que les personnes inscrites peuvent poser aux client(e)s	Idées permettant d'évaluer la capacité
<p><b>Partie 2</b> : Capacité à évaluer les conséquences prévisibles de consentir à la décision ou de refuser de consentir à la décision</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quels sont les avantages et les inconvénients du counseling?</li> <li>• Selon toi, comment le counseling pourrait-il t'aider?</li> <li>• Qu'est-ce qui pourrait être difficile ou te mettre mal à l'aise dans le fait de participer à du counseling?</li> <li>• Que se passera-t-il si tu acceptes? Et si tu refuses?</li> <li>• Selon toi, quels sont tes choix en matière de counseling?</li> <li>• Penses-tu que tu pourrais cesser de venir me voir si c'est ce que tu voulais?</li> <li>• À quels facteurs réfléchis-tu pour arriver à prendre une décision?</li> <li>• Quels sont les risques et les avantages possibles du counseling?</li> <li>• Comment procéderas-tu pour prendre ta décision?</li> <li>• Penses-tu que le counseling pourrait être utile à d'autres personnes, mais pas à toi?</li> <li>• Selon toi, quelles seront les conséquences de ta décision?</li> <li>• Penses-tu qu'il existe d'autres moyens d'obtenir de l'aide si tu ne veux pas avoir de counseling?</li> </ul>	<p>La personne sait-elle qu'elle peut accepter ou refuser et que sa participation est volontaire?</p> <p>Vérifiez si la personne peut établir une distinction entre ce que signifie le counseling en théorie et comment il s'appliquerait à sa situation.</p> <p>Vérifiez si la personne comprend qu'elle donne son consentement au fur et à mesure de la thérapie et qu'elle peut le retirer.</p> <p>Vérifiez si la personne reconnaît que le counseling pourrait l'aider à se sentir mieux, à surmonter ses difficultés et à comprendre certaines choses.</p> <p>La personne réalise-t-elle que ses problèmes pourraient se poursuivre ou s'aggraver si elle ne reçoit pas d'aide?</p> <p>Évaluez l'esprit critique de la personne et sa capacité à évaluer d'autres formes de soutien.</p> <p>Vérifiez si la personne comprend le processus décisionnel et si elle sait peser le pour et le contre.</p>

## Documentation

Les personnes inscrites doivent consigner l'évaluation qu'elles font de la capacité ou de l'incapacité d'un(e) client(e) enfant ou jeune à prendre lui-même (elle-même) sa propre décision concernant le traitement, le service ou la confidentialité des renseignements envisagés.

## ÉTAPE 3 : OBTENIR UN CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Il est essentiel d'obtenir un consentement éclairé afin de maintenir des normes éthiques dans l'exercice de la profession.

Les enfants doivent recevoir des renseignements adaptés à leur âge et de façon accessible afin de les aider à faire des choix éclairés. Les personnes inscrites doivent discuter avec les client(e)s de leurs droits et des options qui s'offrent à eux et leur donner des renseignements honnêtes, exacts et complets sur la décision relative au traitement, aux services ou à la confidentialité des renseignements.

Un(e) client(e) de n'importe quel âge qu'une personne inscrite considère comme capable peut prendre sa propre décision sans avoir besoin de l'autorisation supplémentaire de ses parents ou tuteurs. Lorsqu'un(e) enfant ou un(e) jeune est capable de prendre une décision de son propre chef, il (elle) a également le droit de déterminer qui sera informé de cette décision, à qui les renseignements seront communiqués et qui peut obtenir une copie de son dossier de travail social ou de techniques de travail social. Conformément au principe 4.4.2 des Normes d'exercice, si, selon le jugement professionnel de la personne inscrite, la divulgation à un tiers de renseignements contenus dans le dossier peut nuire au (à la) client(e), la personne inscrite à l'Ordre doit faire des efforts raisonnables pour informer le (la) client(e) des conséquences possibles et chercher à clarifier le consentement du (de la) client(e) à une telle divulgation.

Les personnes inscrites doivent être conscientes des déséquilibres de pouvoir et de la coercition qui existent à l'égard de client(e)s enfants et jeunes. Ceux-ci doivent prendre des décisions de plein gré et sans influence indue de la personne inscrite, d'un(e) autre praticien(ne), de la famille, des amis, des médias sociaux ou d'autres sources.

Si le (la) client(e) capable est âgé(e) de plus de 16 ans, il (elle) peut autoriser une autre personne à agir en son nom pour consentir à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de renseignements sur sa santé.

## Évaluation et participation parentale

Lorsqu'il est sécuritaire et approprié de le faire, les personnes inscrites doivent encourager activement les enfants capables à faire participer leurs parents ou tuteurs, ou des amis et d'autres adultes de confiance au processus décisionnel et à leur faire part des renseignements pertinents.

Il est souvent utile que les personnes inscrites informent les client(e)s enfants de manière proactive des renseignements que les personnes inscrites peuvent communiquer à leurs parents ou tuteurs afin d'aider ces personnes de confiance à se sentir incluses et à être

conscientes des risques possibles. Si le (la) client(e) capable soulève des questions ou pose des limites quant à la manière dont il (elle) souhaite que l'information soit communiquée, la personne inscrite doit respecter ces limites.

Il peut également arriver qu'une personne inscrite doive défendre les droits de l'enfant et expliquer aux parents ou aux tuteurs et à d'autres personnes concernées que l'enfant a le pouvoir de faire ses propres choix de manière indépendante et qu'il (elle) peut avoir besoin d'espace pour réfléchir à ce qu'il (elle) souhaite faire, sans l'influence de ses parents ou tuteurs, d'amis ou d'autres adultes de confiance.

### **Politiques de l'employeur qui exige d'aviser les parents**

Les personnes inscrites doivent respecter toutes les politiques de consentement de leur employeur ou de l'établissement où elles fournissent des services, à moins qu'elles ne soient en contradiction avec les normes de l'Ordre.

Certaines organisations peuvent limiter la prestation de services aux enfants et aux jeunes uniquement avec le consentement et à la connaissance des parents. Certaines organisations exigent le consentement des parents pour les client(e)s n'ayant pas atteint un certain âge (quelle que soit leur capacité). De telles politiques ne vont pas nécessairement à l'encontre des normes de l'Ordre, à condition que les personnes inscrites fournissent des services uniquement aux enfants capables, avec leur consentement, et qu'elles respectent leurs décisions en matière de confidentialité des renseignements.

Dans les cas où la politique par défaut de l'organisation est d'aviser les parents et de les faire participer au processus, les personnes inscrites doivent être honnêtes et expliquer clairement aux client(e)s enfants et jeunes les limites de la confidentialité. Les personnes inscrites doivent indiquer ouvertement tant aux enfants qu'à leurs parents quels types de renseignements seront communiqués et de quelle façon il faudra gérer les risques et les dangers. Les personnes inscrites doivent plaider en faveur du soutien à l'autodétermination des enfants tout en reconnaissant le rôle des systèmes de soutien de la famille et des adultes qui les entourent.

Dans les milieux où il faut obtenir le consentement des parents, quelle que soit la capacité des client(e)s enfants ou jeunes, les personnes inscrites doivent tout de même évaluer la capacité de l'enfant ou du (de la) jeune et obtenir son consentement avant de lui fournir des services.

Les personnes inscrites doivent également évaluer les risques pour la sécurité lorsqu'elles avisent les parents et, si elles déterminent que le fait d'informer les parents ou de demander leur consentement pose un risque, elles doivent chercher d'autres moyens de fournir les services, par exemple, en élaborant une politique qui contourne la nécessité du consentement parental en cas de préoccupation en matière de sécurité, ou en orientant les client(e)s vers un autre service. En outre, les personnes inscrites doivent tenir compte de la sécurité et des risques lorsqu'elles cherchent à obtenir le consentement supplémentaire des parents pendant la prestation des services.

### Refus ou retrait du consentement

Les enfants capables peuvent refuser un traitement, des services ou la communication des renseignements les concernant, sous réserve de certaines exceptions. Les personnes inscrites doivent consigner la décision du (de la) client(e) et les raisons invoquées pour le refus, le cas échéant.

Même si un parent ou un tuteur accepte la prestation des services, une personne inscrite ne peut pas engager une relation avec un(e) enfant capable contre sa volonté.

Si un(e) enfant capable a donné son consentement et change d'avis plus tard, la personne inscrite doit accepter le retrait du consentement par la suite. Le retrait du consentement n'a pas d'effet rétroactif et n'annule pas les mesures prises par la personne inscrite lorsque le consentement avait été donné.

### Consentement par des mandataires spéciaux pour les enfants incapables

Si un(e) client(e) enfant ou jeune est incapable de prendre ses propres décisions en matière de traitement, de services ou de confidentialité des renseignements à son sujet, il est nécessaire de désigner un(e) mandataire spécial(e) qui prendra les décisions en son nom.

Dans la plupart des cas, ce sont les parents qui agissent en tant que mandataires spéciaux. Cependant, il existe une liste officielle de personnes habilitées à prendre des décisions lorsque les enfants sont incapables. La *Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé*, la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* et la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* utilisent la même liste de mandataires spéciaux par ordre d'importance :

1.	Tuteur (tutrice) à la personne, ou tuteur (tutrice) aux biens (selon la décision) nommé(e) par un tribunal.	<b>Exigent un processus judiciaire ou un document justificatif</b>
2.	Procureur(e) au soin de la personne, ou tuteur (tutrice) aux biens (selon la décision) désigné(e) dans un document de procuration signé devant témoin.  <i>(Remarque : Les enfants de moins de 16 ans ne peuvent pas donner de procuration relative au soin de la personne, donc ils n'en auront pas. Les enfants de moins de 18 ans ne peuvent pas donner de procuration relative aux biens, donc ils n'en auront pas).</i>	Les personnes inscrites peuvent, de bonne foi, se fier à une personne qui prétend occuper l'une de ces fonctions juridiques.  Les personnes inscrites peuvent également demander à voir une copie de ces documents justificatifs en cas de doute ou de litige quant à la légitimité de la personne à occuper cette fonction.
3.	Représentant(e) nommé(e) par la Commission du consentement et de la capacité	

4.	Conjoint(e) ou partenaire	<b>Membres de la famille automatiquement mandataires</b>  Les personnes inscrites peuvent, de bonne foi, se fier à une personne qui prétend être membre de la famille.  Les personnes inscrites peuvent également demander une preuve de liens familiaux en cas de litige quant à la légitimité de la personne en tant que membre de la famille.
5.	Parent (désigne une personne ayant la garde ou le pouvoir décisionnel à l'égard de l'enfant ou du (de la) jeune, et non un parent qui a uniquement un droit d'« accès », et non un parent si la société d'aide à l'enfance ou l'organisme autochtone de bien-être de l'enfance et de la famille a le pouvoir décisionnel), ou la société d'aide à l'enfance/ l'organisme autochtone de bien-être de l'enfance et de la famille, ou un(e) enfant qui est âgé(e) d'au moins 16 ans.	
6.	Le parent qui n'a qu'un droit d'accès	
7.	Frère ou sœur	
8.	Tout(e) autre membre de la famille	
9.	Bureau du tuteur et curateur public	Mandataire spécial de dernier recours automatiquement

Un(e) mandataire spécial(e) doit être âgé(e) d'au moins 16 ans, à moins d'être le père ou la mère d'un(e) enfant incapable.

Les parents sont habituellement les mandataires spéciaux si leur enfant est incapable, sauf dans les cas suivants :

- Si les parents sont séparés ou divorcés, il pourrait exister un document judiciaire accordant la responsabilité décisionnelle à l'un des parents. Les parents peuvent être tenus de produire des documents judiciaires ou des accords de séparation afin de prouver à une personne inscrite à qui revient la responsabilité décisionnelle.
- Si l'enfant est sous les soins et la garde d'une société d'aide à l'enfance ou d'un organisme autochtone de bien-être de l'enfance et de la famille.
- Si les parents sont décédés, la personne qui a la garde de l'enfant devient le (la) mandataire spécial(e).
- Si les parents ne sont pas disponibles (pour quelque raison que ce soit, par exemple s'ils sont absents et injoignables, en détention ou sans connaissance), la fratrie de l'enfant peut être le (la) mandataire spécial(e) (à condition que le frère ou la sœur ait plus de 16 ans).
- Si les parents ne sont pas disponibles et l'enfant n'a pas de frère et sœur, tout(e) autre membre de la famille peut être le (la) mandataire spécial(e).
- S'il n'y a aucun(e) autre membre de la famille, il faut communiquer avec le Bureau du tuteur et curateur public, qui est le mandataire spécial de dernier recours.

### Désaccords entre les mandataires spéciaux de client(e)s incapables

Lorsqu'il y a deux mandataires spéciaux ou plus pour un(e) client(e) incapable (par exemple, les parents), ces mandataires spéciaux prennent les décisions ensemble. Ils sont de même rang, c'est-à-dire qu'aucun d'entre eux n'a plus de droits que les autres pour prendre des décisions.

Pour qu'une personne inscrite puisse obtenir le consentement nécessaire à la prestation d'un traitement, de counseling, de soins, de services ou à la communication de renseignements au sujet d'un(e) client(e), les mandataires spéciaux doivent être d'accord. Si l'un d'entre eux n'est pas d'accord, il n'y a pas de consentement. En général, un consensus est nécessaire pour arriver à une décision.

Le (la) Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario (CIPVP) a statué sur des différends entre les mandataires spéciaux qui sont les parents d'enfants incapables aux termes des *lois sur la protection des renseignements personnels en matière de santé*<sup>16</sup>.

Quelques thèmes clés se dégagent de ces décisions du (de la) CIPVP pour les personnes inscrites :

1. Si un(e) enfant incapable a deux ou plusieurs mandataires spéciaux et que l'un d'eux demande une copie des renseignements concernant l'enfant, il est raisonnable de lui fournir les renseignements sans avoir à consulter les autres mandataires spéciaux [à moins qu'un(e) autre mandataire spécial(e) ait informé le (la) dépositaire des renseignements sur la santé qu'il (elle) s'y oppose].
2. À titre de l'un des deux (ou de plusieurs) mandataires spéciaux de même rang, un parent n'a pas le droit indépendant, aux termes de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, de demander l'accès aux dossiers lorsque le ou les autres mandataires spéciaux s'y opposent. Si un(e) mandataire spécial(e) s'oppose à ce que le (la) dépositaire des renseignements communique les renseignements à l'autre mandataire spécial(e), le (la) dépositaire ne peut pas les lui remettre.
3. Lorsqu'il y a des raisons de croire qu'un(e) mandataire spécial(e) de même rang s'oppose à une demande, le (la) dépositaire doit solliciter le consentement des autres mandataires spéciaux avant de donner suite à la demande.

Il se peut que les personnes inscrites doivent obtenir des conseils juridiques ou d'un(e) autre professionnel(le) pour résoudre des conflits difficiles entre mandataires spéciaux.

### Assentiment et participation des enfants incapables

Les personnes inscrites doivent encourager activement les mandataires spéciaux à faire participer les enfants aux processus décisionnels et à leur communiquer les renseignements pertinents, chaque fois qu'il est possible et approprié de le faire en toute sécurité. Conformément aux Principes de Katelynn, l'enfant doit être au centre des services qui le concernent ou qui lui sont destinés. Il se peut que les personnes inscrites doivent utiliser un langage très simple pour expliquer à un(e) enfant incapable ce qui va se passer afin qu'il (elle) ne soit pas inutilement surpris(e) ou qu'il (elle) n'en subisse aucune conséquence négative.

## ÉTAPE 4 : TENIR COMPTE DES LIMITES DU CONSENTEMENT ET DES EXCEPTIONS À LA CONFIDENTIALITÉ ET/OU AUX RAPPORTS OBLIGATOIRES

### Rapports obligatoires

Les personnes inscrites sont tenues de bien connaître les exigences en matière de rapports obligatoires énoncées dans le [Guide des rapports obligatoires](#) de l'Ordre.

Le principe 5.1.3 des Normes d'exercice exige que les personnes inscrites communiquent avec leurs client(e)s au sujet des limites de la confidentialité dès que possible dans la relation professionnelle :

Les personnes inscrites à l'Ordre doivent informer les client(e)s, dès le début de leur relation professionnelle, des limites de la confidentialité des renseignements. Les limites à la confidentialité peuvent inclure l'obligation, pour les personnes inscrites, de partager les renseignements avec :

- des superviseurs ou superviseuses;
- des équipes interprofessionnelles;
- le personnel administratif;
- des étudiant(e)s et des bénévoles;
- des organismes d'accréditation appropriés; et
- les sociétés d'aide à l'enfance et les organismes autochtones de bien-être de l'enfance et de la famille, l'Ordre, les organismes d'application de la loi ou d'autres organismes, comme l'exige la loi.

Les personnes inscrites doivent discuter des limites de la confidentialité et des rapports obligatoires avec les client(e)s enfants et jeunes dès le départ ou aussitôt que possible lorsqu'elles entreprennent une relation thérapeutique.

### Risque de préjudice

Les personnes inscrites qui travaillent avec des client(e)s enfants et jeunes peuvent faire face à des situations où il existe un risque important de préjudice aux client(e)s ou à d'autres personnes. Il pourrait s'agir, par exemple, d'activités sexuelles illégales, de l'utilisation d'armes à feu, d'idées suicidaires ou de meurtre. Dans de tels cas, les personnes inscrites sont tenues de faire preuve de jugement professionnel lorsque le risque de préjudice au (à la) client(e) ou à toute autre personne l'emporte sur leur obligation habituelle de confidentialité.

La principale partie de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* concernant le risque de préjudice que les personnes inscrites doivent connaître est l'article 40, qui donne le pouvoir discrétionnaire de divulguer des renseignements personnels sur la santé s'il existe un risque important de blessure grave :

### Divulgation relative aux risques

40 (1) Un dépositaire de renseignements sur la santé peut divulguer des renseignements personnels sur la santé concernant un particulier s'il a des motifs raisonnables de croire que cela est nécessaire pour éliminer ou réduire un risque considérable de blessure grave menaçant une personne ou un groupe de personnes.

Ainsi, lorsque les personnes inscrites évaluent les risques et déterminent s'il convient de communiquer des renseignements à la famille du (de la) client(e), à son école, à la police ou à d'autres personnes, voici la façon de procéder :

- Informer **toute personne** appropriée dans les circonstances (non seulement la police ou la famille) si les renseignements peuvent contribuer à éliminer ou à réduire les risques, c.-à-d. de la possibilité de prendre des mesures concernant la situation.
- Communiquer tout renseignement personnel et autant de renseignements qui sont nécessaires (veillant à ce qu'il s'agisse du minimum requis dans les circonstances).
- Avoir des motifs raisonnables et faire preuve de jugement, sans être tenues à une norme de perfection ou de certitude.
- Envisager peut-être la probabilité que le risque se réalise.
- Envisager peut-être les conséquences potentielles du risque.
- Tenir compte des répercussions du risque sur le (la) client(e) ou tout autre personne ou groupe identifiable.

La cartographie des risques est une technique qui peut être utilisée à des fins d'évaluation des risques réels et potentiels. Il s'agit d'un processus qui examine les conséquences d'un événement (graves, majeures, modérées, mineures ou négligeables) et la probabilité qu'un événement se produise (presque certain, probable, possible, improbable ou rare). Vous pouvez utiliser une carte des risques pour évaluer si quelque chose comporte un « risque » ou non.

Les personnes inscrites sont invitées à utiliser une carte comme celle-ci afin de les aider à réfléchir à la probabilité et aux conséquences d'un risque à l'endroit d'un(e) client(e) :

		<b>Conséquences</b>				
		<b>Graves (5)</b>	<b>Majeures (4)</b>	<b>Modérées (3)</b>	<b>Mineures (2)</b>	<b>Négligeables (1)</b>
<b>Probabilité</b>	Presque certain (5)	Hautes (10)	Hautes (9)	Élevées (8)	Élevées (7)	Modérées (6)
	Probable (4)	Hautes (9)	Élevées (8)	Élevées (7)	Modérées (6)	Modérées (5)
	Possible (3)	Élevées (8)	Élevées (7)	Modérées (6)	Modérées (5)	Faibles (4)
	Peu probable (2)	Élevées (7)	Modérées (6)	Modérées (5)	Faibles (4)	Faibles (3)
	Rare (1)	Modérées (6)	Modérées (5)	Faibles (4)	Faibles (3)	Faibles (2)

**Conséquences :**

<b>Graves</b>	Décès (suicide, homicide), préjudice physique ou mental irréparable, armes, explosifs, terrorisme, enlèvement, agression ou violence sexuelle, activité sexuelle illégale, traite de personnes, enfant ayant besoin de protection (préjudice physique, sexuel, émotionnel), risques environnementaux graves (bioterrorisme)
<b>Majeures</b>	Préjudice physique ou mental important (y compris l'automutilation), violence, menaces, traque furtive, harcèlement, personne disparue identifiée par la police <sup>17</sup> , évanouissement, surdose, sous-alimentation, discrimination (droits de la personne), perte fonctionnelle ou de la capacité à exécuter les activités de la vie quotidienne
<b>Modérées</b>	Retard dans le rétablissement, conséquences physiques ou mentales modérées, comportements sexuels consensuels à risque, mais légaux, consommation à risque de médicaments ou de drogues, mauvais choix cliniques, mauvaise hygiène de vie, isolement, dommages matériels, violence verbale, rupture de la relation thérapeutique
<b>Mineures</b>	Service reporté, conséquences physiques ou mentales mineures, soins personnels insuffisants, utilisation d'un langage grossier
<b>Négligeables</b>	Conséquences physiques ou mentales faibles ou nulles, malaise, impolitesse, préférence non satisfaite, conversation gênante/désagréable, dérangement, embarras

La carte des risques peut servir à déterminer une cote de risque global, ce qui peut aider les personnes inscrites à de l'Ordre à comprendre les mesures à prendre :

Haute 9-10	Élevé 7-8	Modéré 5-6	Faible 2-4
Action obligatoire urgente	Prendre des mesures – évaluer le risque	Surveiller	Accepter le risque

Niveau de risque	Mesures à prendre
<b>Haut (9-10)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Absolument nécessaire de prendre des mesures pour protéger la vie d'une personne – la sécurité l'emporte sur la vie privée</li> <li>• Généralement nécessaire d'appeler la police ou le 9-1-1</li> <li>• Généralement nécessaire d'appeler les parents/tuteurs</li> <li>• Souvent nécessaire d'avertir les victimes potentielles</li> <li>• Obtenir des conseils juridiques/professionnels pendant ou après l'incident</li> <li>• Mobiliser les services de soutien clinique pour le (la) client(e)</li> <li>• Informer le réseau de soutien du (de la) client(e), au besoin</li> <li>• Surveiller la situation de près jusqu'à ce que le risque disparaisse</li> <li>• Signaler l'incident aux superviseurs ou à la direction dès que possible</li> <li>• Produire les rapports obligatoires, le cas échéant</li> <li>• Consigner tous les renseignements pertinents</li> <li>• Généralement nécessaire de produire un rapport d'incident</li> </ul>
<b>Élevé (7-8)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pouvoir discrétionnaire d'avertir – évaluer le risque</li> <li>• Déterminer à qui la divulgation de l'information permettrait de réduire ou d'éliminer le risque de préjudice (parents/tuteurs? Police? Ami(e) de confiance? Autres prestataires de soins?)</li> <li>• Envisager d'informer le réseau de soutien du (de la) client(e), au besoin</li> <li>• Tenir une conversation nuancée sur les renseignements à transmettre</li> <li>• Obtenir des conseils juridiques/professionnels si le temps le permet</li> <li>• Consulter les superviseurs/la direction dès que possible Mobiliser les services de soutien clinique pour le (la) client(e) Surveiller la situation de près jusqu'à ce que le risque disparaisse</li> <li>• Consigner tous les renseignements pertinents</li> <li>• Peut être nécessaire de produire un rapport d'incident</li> </ul>

<b>Modéré (5-6)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prêter attention au risque</li> <li>• Discuter avec le (la) client(e) des mesures permettant de désamorcer la situation et d'éviter l'isolement (discussions nuancées sur le respect de la vie privée, à savoir s'il y a lieu d'informer les parents/tuteurs et les services de soutien clinique ou non)</li> <li>• Encourager le (la) client(e) à faire appel à son réseau de soutien (par exemple à l'école)</li> <li>• Mobiliser les services de soutien clinique</li> <li>• Consigner tous les renseignements pertinents</li> <li>• Surveiller la situation de façon appropriée et en fonction de son évolution</li> </ul>
<b>Faible (2-4)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune mesure n'est requise</li> <li>• N'est généralement pas nécessaire de consigner l'incident</li> <li>• Tenir compte des besoins cliniques à satisfaire</li> <li>• Encourager le (la) client(e) à faire appel à son réseau de soutien</li> <li>• Ne pas divulguer l'incident sans le consentement du (de la) client(e)</li> </ul>

### Communication de renseignements sans la décision du (de la) client(e)

Les personnes inscrites devraient également savoir que la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* et la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* permettent aux parents ou aux tuteurs de client(e)s âgé(e)s de moins de 16 ans d'autoriser la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels sur le (la) client(e), sauf si ces renseignements concernent :

- un traitement, au sens de la Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé, au sujet duquel l'enfant a pris une décision lui-même (elle-même); ou
- du counseling auquel l'enfant a consenti de son plein gré, en application de la Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille)<sup>18</sup>.

Ainsi, il peut arriver que les parents ou les tuteurs d'enfants de moins de 16 ans puissent demander aux personnes inscrites des copies de renseignements concernant des services que l'enfant ou le (la) jeune a reçus avant d'être capable d'y consentir, ou des services pour lesquels l'enfant ou le (la) jeune n'est pas encore capable de consentir.

Toutefois, si l'enfant est capable de prendre des décisions et qu'il (elle) s'oppose à la divulgation des renseignements (à ses parents ou à toute autre personne), la décision de l'enfant prévaut sur celle de ses parents (ou de ses tuteurs légaux).

Âge	Consentement	Personne qui prend la décision DÉCISION
Personne de tout âge	Personne capable	Peut prendre des décisions concernant la divulgation de tout ce qui figure dans son dossier
Personne de tout âge	Personne incapable	Besoin d'un(e) mandataire spécial(e) pour divulguer tout renseignement qui figure dans son dossier
Personne de moins de 16 ans (de la naissance à 16 ans moins un jour)	Personne capable	Peut prendre des décisions concernant la divulgation de tout ce qui figure dans son dossier ET un parent peut également consentir à la divulgation de renseignements concernant tout traitement ou counseling auquel l'enfant n'a pas consenti lui-même (elle-même), SAUF SI L'ENFANT CAPABLE S'OPPOSE À CE QUE SES PARENTS PRENNENT DE TELLES DÉCISIONS

### Évaluations en milieu scolaire

Dans le cas des personnes inscrites qui travaillent auprès de conseils scolaires, la *Loi sur l'éducation*, la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* et les *normes du ministère de l'Éducation* établissent un contexte supplémentaire concernant la façon dont certains renseignements sur les élèves doivent être communiqués aux parents ou aux tuteurs (ou pourraient l'être sur demande), ce qui peut avoir une incidence sur le respect de la vie privée des élèves et créer l'obligation d'obtenir le consentement des parents ou des tuteurs légaux pour la prestation de certains services.

Par exemple, les parents d'un(e) élève en cause peuvent assister aux réunions du Comité d'identification, de placement et de révision (CIPR) du conseil scolaire. Les parents doivent consentir aux évaluations formelles que font les personnes inscrites aux fins du CIPR, même si l'élève est capable. Les parents doivent recevoir une copie de tout document remis au CIPR. Les parents ont le droit d'être informés et mis à contribution, que l'élève soit capable de prendre ses propres décisions ou non. Dans de tels cas, la personne inscrite doit clairement informer l'élève, au début de son intervention, des limites de la confidentialité et de ce qui sera communiqué au CIPR ou à ses parents ou tuteurs.

De même, les évaluations formelles relatives aux mesures d'adaptation relevant des droits de la personne selon la capacité dans la salle de classe ou dans le système éducatif en général pourraient exiger que les parents soient informés et donnent leur consentement au conseil scolaire.

### **Exemple de scénario permettant d'expliquer les limites de la confidentialité**

*Le scénario ci-dessous n'est pas d'un exemple normatif. Il a simplement pour objectif de donner des idées aux personnes inscrites à l'Ordre sur la façon d'expliquer les limites de la confidentialité aux client(e)s enfants et jeunes. Il est possible de l'adapter en fonction des particularités de la relation et du contexte. Il peut également être accompagné d'un formulaire<sup>19</sup> ou d'une explication écrite.*

### **Scénario pour un(e) enfant ou un(e) jeune capable**

Avant de commencer, j'aimerais te parler du respect de la vie privée. Le respect de la vie privée signifie que tout ce que tu me confies reste entre nous la plupart du temps. Tu peux me dire n'importe quoi, je suis là pour t'écouter et t'aider.

Je prends des notes sur le contenu de nos conversations. Si jamais tu veux les voir, tu n'as qu'à me le demander et je te les montrerai.

Il peut arriver que je doive parler de ce que tu me dis à d'autres personnes. Je vais t'expliquer dans quelles situations je pourrais être obligé(e) de le faire :

- La sécurité passe en premier : Si tu me dis que tu es vraiment en colère ou très triste et que tu veux te faire du mal ou faire du mal à quelqu'un d'autre, ou si quelqu'un te fait du mal ou fait du mal à un(e) autre enfant, c'est mon travail de te protéger, et de protéger les autres. Je pourrais avoir besoin d'en parler à quelqu'un comme tes parents, la police ou un groupe communautaire qui protège les enfants qui s'appelle [société d'aide à l'enfance ou organisme autochtone de bien-être de l'enfance et de la famille].
- Devant la cour : Si ta famille et toi êtes devant la cour, il se peut que la cour me demande de lui remettre mes notes.
- En parler à tes parents : Après chaque séance, ou si tes parents me le demandent, je leur donnerai des nouvelles générales sur ta situation. Si tu veux que je ne parle pas de certains détails, nous pouvons en discuter au préalable.
- L'aide à l'école : Si tu as besoin d'aide à l'école, je pourrais devoir discuter de certains sujets dont nous avons déjà parlé avec tes enseignant(e)s ou le personnel de l'école. Je te donnerai toutes les explications nécessaires pour que tu comprennes de quoi il s'agit et pourquoi je dois en parler.
- Ma supervision : J'ai un(e) patron(ne) et j'appartiens à un ordre professionnel qui s'assure que je fais bien mon travail en tant que travailleur social/travailleuse sociale ou technicienne/technicien en travail social. Il pourrait arriver que je leur communique des renseignements à ton sujet pour qu'ils m'aident à améliorer la qualité de mon travail avec toi.
- Le travail d'équipe : Je travaille avec des personnes qui m'aident à organiser nos rendez-vous et à tenir des dossiers. Il leur arrive parfois de voir les notes que je prends.

Si tu as des questions ou si tu ne sais pas exactement en quoi consiste le respect de la vie privée, n'hésite pas à me le demander! Nous pourrions en discuter ensemble et je t'expliquerai tout pour que tu te sentes à l'aise et en sécurité .

# Scénarios

## SCÉNARIO 1 – CLIENT CAPABLE; DÉSACCORD DES PARENTS AU SUJET DU CONSENTEMENT

**Q. : Une personne inscrite qui travaille au sein d’une équipe de santé autochtone reçoit une demande de consultation pour un jeune de 15 ans de la part du parent avec lequel l’enfant vit. Les deux parents ont la garde conjointe. Selon le premier parent, l’enfant a dit vouloir se faire du mal. Le premier parent estime que l’enfant a besoin d’aide de toute urgence, ajoutant que le deuxième parent refuserait probablement de permettre à la personne inscrite de voir l’enfant.**

**La personne inscrite peut-elle offrir des services de counseling uniquement avec le consentement du client, qui est âgé de 15 ans? Ou doit-elle obtenir la permission de l’un des parents ou des deux? Que se passe-t-il si le deuxième parent de l’enfant communique avec la personne inscrite et refuse de donner son consentement ou souhaite retirer son consentement pour la prestation des services?**

**R. :** La personne inscrite doit tenir compte de toutes les politiques pertinentes dans son milieu de travail et qui établissent des règles qui vont au-delà de la loi en matière de participation des enfants et des jeunes aux services.

Oui, la personne inscrite peut offrir du counseling uniquement avec le consentement du client de 15 ans, à moins qu’elle n’ait évalué le client comme étant incapable de donner son consentement. La personne inscrite n’a pas besoin de l’autorisation d’un parent ni des deux parents. Si le deuxième parent communique avec la personne inscrite pour s’opposer au counseling, la personne inscrite peut offrir les services malgré l’opposition du deuxième parent si le client a donné son consentement.

La personne inscrite pourrait vouloir discuter de manière préventive avec le client de 15 ans de l’étendue et de la nature des renseignements qu’il consent à divulguer à chaque parent et de quelle manière la personne inscrite propose de gérer les conflits susceptibles de survenir avec les parents.

Si, à n’importe quel moment, la personne inscrite estime qu’il existe un risque important de suicide ou d’automutilation grave, elle doit évaluer comment assurer la sécurité du client. Il pourrait s’agir notamment de divulguer des renseignements à l’un des parents ou aux deux.

## SCÉNARIO 2 – CLIENTE CAPABLE; RISQUE DE PRÉJUDICE

**Q. : Une personne inscrite qui travaille dans un centre de santé communautaire reçoit une cliente à la demande d’un collègue qui est médecin au centre. Lors de la première rencontre avec la personne inscrite, la cliente, qui a 13 ans, indique qu’elle est en contact avec des adultes sur Internet et qu’elle sort souvent de la maison en cachette la nuit pour les rencontrer. La jeune, qui a eu de nombreux partenaires sexuels, accepte de continuer à voir la personne inscrite uniquement à condition que celle-ci ne divulgue aucun renseignement à ses parents.**

**La jeune peut-elle consentir à des services de counseling sans le consentement de ses parents? La personne inscrite est-elle tenue d'informer les parents du comportement à risque élevé de l'enfant? Existe-t-il d'autres obligations de faire rapport? Quelles sont les obligations de la personne inscrite en matière de confidentialité des renseignements concernant la jeune de 13 ans?**

R. : La personne inscrite doit tenir compte de toutes les politiques pertinentes dans son milieu de travail et qui établissent des règles qui vont au-delà de la loi en matière de participation des enfants et des jeunes aux services.

Oui, la cliente peut consentir au counseling sans le consentement parental si l'enfant est capable.

Étant donné qu'il s'agit d'une jeune de 13 ans qui se livre à des activités sexuelles illégales [rappel : les enfants de 13 ans ne peuvent consentir à des activités sexuelles avec des adultes, un tel comportement constitue une infraction au Code criminel (Canada)], la personne inscrite doit obligatoirement signaler le comportement à risque élevé à une société d'aide à l'enfance ou à un organisme autochtone de bien-être de l'enfance et de la famille.

La personne inscrite doit également aviser son collègue qui est le médecin demandeur, et se conformer à toute exigence particulière du centre en matière de rapport.

La personne inscrite pourrait également communiquer avec les parents ou les tuteurs de la jeune pour discuter de son comportement sexuel à risque élevé afin de réduire le risque de préjudice grave à long terme pour la jeune.

La personne inscrite doit également examiner l'ampleur des détails qu'il lui faut divulguer aux organismes de protection de l'enfance et aux parents afin de respecter ses obligations en matière de sécurité. En cas de doute, la personne inscrite doit faire preuve de la plus grande prudence relativement à la sécurité et communiquer tous les renseignements nécessaires en vue de protéger la cliente.

Au début de la prestation des services, la personne inscrite aura informé la cliente des limites de la confidentialité liées à la possibilité de préjudice et à l'activité criminelle. Même si une cliente est consciente des limites de la confidentialité, tout écart relatif au respect de la vie privée peut causer de la tension et entraîner des répercussions négatives sur la relation avec la cliente. La personne inscrite doit déterminer s'il est plus prudent d'informer la cliente de l'obligation de faire rapport avant ou après l'avoir fait.

La personne inscrite doit être transparente avec la cliente quant aux raisons qui ont motivé l'obligation de faire rapport et lui offrir son soutien par la suite afin de rétablir la confiance.

Il peut arriver que certains détails n'aient pas à être communiqués aux parents de la cliente dans le cadre de la divulgation pour des raisons de sécurité. Les personnes inscrites doivent chercher des moyens de respecter la confidentialité de leurs client(e)s dans la mesure du possible, même s'il existe un risque de préjudice.

### SCÉNARIO 3 – FORMULAIRES DE CONSENTEMENT

**Q. : Une personne inscrite qui travaille au sein d’une équipe multidisciplinaire se prépare à rencontrer des client(e)s afin de leur offrir des services de counseling. Le formulaire de consentement que les autres membres de l’équipe utilisent ne fait pas mention des limites à la confidentialité des renseignements.**

**Faut-il réviser le formulaire de consentement? Comment la personne inscrite peut-elle s’assurer que les client(e)s sont informés des limites de la confidentialité?**

R. : La personne inscrite peut :

1. Plaider pour que le formulaire soit mis à jour afin d’y inclure toutes les mesures de précautions et précisions pertinentes relatives aux limites de la confidentialité; et/ou
2. Engager une discussion verbale plus approfondie avec les client(e)s et consigner le fait que de telles conversations détaillées ont eu lieu au sujet de la confidentialité et de ses limites dans ses notes d’évolution.

### SCÉNARIO 4 – CLIENTE CAPABLE; MISES À JOUR À L’INTENTION DE LA SOCIÉTÉ D’AIDE À L’ENFANCE

**Q. : Une représentante d’une société d’aide à l’enfance remet à une personne inscrite en exercice privé une copie d’une ordonnance du tribunal stipulant que la société d’aide à l’enfance a la garde et le pouvoir décisionnel concernant une cliente de 14 ans. L’ordonnance du tribunal indique que la société d’aide à l’enfance a le pouvoir décisionnel exclusif à l’égard des décisions relatives aux soins de santé et à l’éducation de l’enfant. Quelques mois après le début du counseling, la représentante de la société d’aide à l’enfance demande un compte rendu verbal à la personne inscrite au sujet de la jeune et du déroulement des services. La personne inscrite devrait-elle fournir les renseignements personnels sur la santé de la cliente à la société d’aide à l’enfance?**

R. Au début de la relation, la personne inscrite doit parler avec la cliente de 14 ans de l’ordonnance judiciaire, de la question du consentement informé et des limites de confidentialité. La personne inscrite devrait envisager d’obtenir des conseils juridiques pour s’assurer qu’elle comprend bien les paramètres de l’ordonnance du tribunal, y compris si l’ordonnance du tribunal régit la fourniture de renseignements personnels sur la santé à la société d’aide à l’enfance.

À la réception d’une demande de renseignements sur le client de la part d’une société d’aide à l’enfance, la personne inscrite doit en discuter de nouveau avec la cliente et déterminer quels renseignements peuvent ou doivent être divulgués. Là aussi, la personne inscrite pourrait bénéficier de conseils juridiques.

Si, n’importe quand, la personne inscrite conclut que la cliente avait besoin de protection contre des mauvais traitements sexuels, psychologiques ou physiques ou contre de la négligence, la personne inscrite est tenue en vertu de la LSEFJ de le signaler à la société d’aide à l’enfance.

## SCÉNARIO 5 – LIMITES DE LA CONFIDENTIALITÉ

**Q. : Une personne inscrite qui travaille dans une école secondaire offre des services de counseling à un jeune de 16 ans. Le client demande à la personne inscrite de voir un ami qui est aussi un élève de l'école et qui est bouleversé après avoir apparemment été témoin d'un meurtre. L'ami aimerait rencontrer la personne inscrite, mais avant de le faire, il veut avoir l'assurance que celle-ci ne fera pas de rapport à la police.**

**Quelles sont les obligations de faire rapport pour la personne inscrite? Peut-elle garantir à l'ami du client que les renseignements qu'il lui fournira resteront confidentiels?**

R. : Non, la personne inscrite ne peut garantir à l'ami du client que les renseignements qu'il lui fournira resteront confidentiels. Elle a l'obligation d'expliquer les limites de la confidentialité.

La personne inscrite devra également tenir compte de toute politique et procédure supplémentaire du conseil scolaire.

## SCÉNARIO 6 – CLIENTE INCAPABLE; CONFLIT AVEC LA MANDATAIRE SPÉCIALE

**Q. : Depuis plusieurs mois, une personne inscrite voit une cliente de 13 ans atteinte de lésions cérébrales importantes à la suite d'une affaire relevant du système de justice pour la jeunesse. Les parents ont la garde conjointe également, mais ils sont divorcés et ils ne s'entendent pas sur de nombreux aspects du soutien dont leur enfant a besoin. À ce jour, les parents ont accepté les prestations de services et signé des formulaires de consentement pour que leur enfant participe à des séances de groupe et privées ainsi que pour la communication de renseignements au tribunal. La personne inscrite a communiqué des mises à jour régulièrement aux deux parents alors que soudainement, le parent B demande à la personne inscrite de manière préventive de ne plus communiquer de renseignements au parent A.**

**La personne inscrite peut-elle continuer à communiquer des renseignements au parent A?**

R. : La personne inscrite doit déterminer qui est le (la) dépositaire des renseignements sur la santé aux termes de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, ou le (la) prestataire de services en vertu de la partie X de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* dans la présente situation.

La personne inscrite devrait poser des questions au parent B afin d'obtenir plus de renseignements sur ce qui a changé chez le parent A. Les personnes inscrites doivent prendre un soin particulier à évaluer toute nouvelle situation qui survient en matière de sécurité ou de risque de préjudice. À moins qu'il ne soit contre-indiqué de le faire dans les circonstances, la personne inscrite encouragerait les parents à continuer l'exercice conjoint de leurs responsabilités parentales avec un accès égal à l'information. Toutefois, la personne inscrite pourrait avoir besoin de conseils juridiques ou professionnels, étant donné que certains cas ne peuvent être résolus sans l'intervention juridique du (de la) dépositaire des renseignements sur la santé ou des parents par l'intermédiaire du (de la) Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, de la Commission du consentement et de la capacité, de la Cour de la famille ou d'un autre tribunal afin de régler leurs différends en matière de prise de décision.

Le (la) Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario a déjà traité ce genre de scénario. En général, si les parents sont des mandataires spéciaux égaux, l'un d'eux peut s'opposer à ce que le (la) dépositaire des renseignements sur la santé ou le (la) prestataire de services communique ces renseignements à l'autre mandataire spécial. Aux termes de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* ou de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*, la personne inscrite doit noter le fait que le parent B s'oppose à la communication de renseignements au parent A et, avant toute communication, parler au parent B. Si le parent B s'y oppose toujours, la personne inscrite ne peut communiquer les renseignements au parent A. Toutefois, le parent A peut également demander à la personne inscrite de faire de même avec le parent B. Il est préférable de régler ce genre de questions devant une Cour de la famille ou du (de la) Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée.

## NOTES DE FIN

<sup>1</sup>Les lois provinciales et fédérales pertinentes peuvent inclure, sans s'y limiter : la Loi concernant les enfants, les jeunes et les familles des Premières Nations, des Inuits et des Métis (Canada), la Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille, le Code criminel (Canada), la Loi sur le casier judiciaire, la Loi sur l'éducation, la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée ou la Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée, la Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé, la Loi sur la santé mentale, la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (Canada), la Loi sur la protection des renseignements personnels (Canada), la Loi sur les infractions provinciales, la Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social, la Loi sur les statistiques de l'état civil et la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents. Toutes ces lois se trouvent sur le site Web de CanLII, accessible au public à [www.canlii.org](http://www.canlii.org). Les personnes inscrites doivent demander une consultation ou des conseils juridiques si elles éprouvent des doutes au sujet d'un point juridique particulier.

<sup>2</sup>Voir l'article 4 de la Loi portant réforme du droit de l'enfance, et le paragraphe 21(1) et l'article 281 de la Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille.

<sup>3</sup>Pour toute question visant à déterminer qui est un « parent », veuillez consulter les articles 4 à 13 de la Loi portant réforme du droit de l'enfance.

<sup>4</sup>Par exemple, voir la Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé, art. 4; la Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille, art. 21; la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé, art. 21.

<sup>5</sup>En règle générale, les personnes inscrites doivent obtenir le consentement avant d'offrir un traitement, du counseling ou des soins.

<sup>6</sup>Il est à noter que des considérations spéciales s'appliquent à l'obtention du consentement dans le cadre de types particuliers d'évaluations, comme (par exemple) une évaluation des capacités parentales ordonnées par un tribunal dans le cadre d'un dossier médico-légal en vertu de l'article 30 de la Loi portant réforme du droit de l'enfance, L.R.O. 1990, chap. C.12, ou en vertu de l'article 112 de la Loi sur les tribunaux judiciaires, L.R.O. 1990, chap. C.43. Les personnes inscrites devraient consulter la législation pertinente, toute ordonnance du tribunal applicable dans le cas auquel l'évaluation se rapporte, les Lignes directrices de la pratique en matière de plans parentaux à l'intention des personnes inscrites à l'Ordre (1er septembre 2024) et le [Code de déontologie et Normes d'exercice](#).

<sup>7</sup>Veuillez prendre note que la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques devrait être remplacée par la Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs (LPVPC), mais à la date de publication des présentes Lignes directrices, la LPVPC n'était pas encore entrée en vigueur.

<sup>8</sup>Par exemple, voir les articles 25 à 27 de la Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé.

<sup>9</sup>Par exemple, voir l'article 40 de la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé.

<sup>10</sup>Par exemple, voir l'article 125 de la Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille.

<sup>11</sup>Par exemple, voir l'article 44 de la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé.

<sup>12</sup>Par exemple, voir l'[Énoncé de politique des trois conseils : Éthique de la recherche avec des êtres humains – EPTC 2 \(2022\)](#).

<sup>13</sup>En Ontario, aucune loi de la common law, ni de loi en matière de traitement (Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé), de respect de la vie privée (Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé), de service et de respect de la vie privée (Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille) ne précisent aucun un âge permettant de déterminer si un(e) enfant est capable de donner son consentement. Toutes ces lois prévoient un test de capacité. Toutefois, aux termes du paragraphe 23 (1) de la LSEJF, le fournisseur de services peut, avec le seul consentement de l'enfant, fournir un service de counseling à un enfant de 12 ans ou plus, et il n'est pas nécessaire d'obtenir le consentement d'une autre personne. Toutefois, si l'enfant a moins de 16 ans, le fournisseur de services discute avec lui, le plus tôt possible, compte tenu des circonstances, de l'avantage de faire participer son parent. Si le service de counseling fourni est un traitement auquel la Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé s'applique, les dispositions de cette loi qui se rapportent au consentement s'appliquent à la place du paragraphe 23 (1) de la LSEJF.

<sup>14</sup>Voir, par exemple, les articles 299-300 de la LSEJF, concernant les termes « renseignements personnels » et « capacité et mandataire spécial ». Cette loi codifie la présomption de capacité dans ce contexte.

<sup>15</sup>Voir, par exemple, la formulation de ce critère à l'article 21 de la LSEJF, concernant le consentement et les services volontaires : au par. 21 (1), « capacité » s'entend de l'état de celui qui est capable de comprendre et de saisir l'objet d'un consentement ou d'une entente, y compris les conséquences qui résultent du fait qu'il donne, refuse ou retire son consentement ou qu'il conclut ou non une entente ou la résilie.

<sup>16</sup>Voir par exemple, la [décision 107](#) (en anglais seulement) et la [décision 160](#) (en anglais seulement) du (de la) Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario en application de la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé.

<sup>17</sup>OTSTTSO, [O. et R. : la Loi sur les personnes disparues](#)

<sup>18</sup>Voir le paragr. 23(2) de la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé et le paragr. 301(2) de la Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille.

<sup>19</sup> Voir également Legal Guide for Social Workers & Social Service Workers, chapitre 2 : Consent to Treatment, Counselling and Care, et Partie 3 : Consent Forms, pp. 40-42, de Robert Solomon.

<sup>20</sup>Processus d'auto-réflexion pour comprendre des préjudices personnels ou systémiques et établir et maintenir des processus et relations fondés sur la confiance mutuelle. L'humilité culturelle signifie reconnaître humblement qu'on a encore beaucoup à apprendre pour comprendre l'expérience d'autrui.

<sup>21</sup>1. Acte consistant à représenter directement ou à défendre les autres. 2. Se faire le (la) porte-parole des droits des particuliers, des groupes ou des communautés par l'intervention directe ou la prise en charge de soi. Cela représente une obligation fondamentale des professions et des personnes inscrites.

<sup>22</sup>Renseignements fournis par un(e) client(e) qui se rapportent à d'autres personnes ou au (à la) client(e) lui-même (elle-même), ainsi que les renseignements sur le (la) client(e) fournis par d'autres personnes [par exemple, informations concernant la santé mentale ou affective du (de la) client(e) fournies par d'autres professionnel(le)s de la santé ou contenues dans des dossiers provenant d'autres sources].

<sup>23</sup>Une déclaration écrite concernant un fait qui est communiqué à la personne concernée, mettant cette personne au courant du fait.

<sup>24</sup>Document juridique exigeant qu'une personne comparaisse devant une cour ou un tribunal, ou fasse l'objet d'un examen hors cour en tant que témoin lors d'une instance.

- <sup>25</sup>Renseignements qui permettent d'identifier un particulier ou à l'égard desquels il est raisonnable de prévoir, dans les circonstances, qu'ils pourraient servir, seuls ou avec d'autres renseignements, à identifier un particulier.
- <sup>26</sup>Renseignements fournis par un(e) client(e) qui se rapportent à d'autres personnes ou au (à la) client(e) lui-même (elle-même), ainsi que les renseignements sur le (la) client(e) fournis par d'autres personnes [par exemple, informations concernant la santé mentale ou affective du (de la) client(e) fournies par d'autres professionnel(le)s de la santé ou contenues dans des dossiers provenant d'autres sources].
- <sup>27</sup>Relation interpersonnelle entre un particulier ou un organisme possédant une expertise particulière et une personne ayant besoin de cette expertise pour résoudre un problème précis. La consultation, dans le contexte de l'exercice du travail social ou des techniques de travail social, est un processus de résolution de problèmes dans lequel les conseils et autres activités d'aide du (de la) consultant(e) sont offerts à un particulier, un groupe, un organisme ou une communauté étant confronté à un problème lié au travail. Contrairement à la supervision, qui est de nature relativement continue et englobe de nombreux domaines de préoccupation, la consultation a lieu de manière plus ponctuelle ou temporaire et a un objectif et une orientation spécifiques. Contrairement au (à la) superviseur(euse), le (la) consultant(e) n'exerce aucune autorité administrative particulière sur ceux à qui il ou elle prodigue des conseils.
- <sup>28</sup>Un processus administratif et éducatif par lequel les personnes supervisées développent et affinent leurs connaissances et compétences en travail social ou en techniques de travail social, s'engagent dans une autoréflexion critique, améliorent leur résilience et s'assurent d'être en mesure de fournir des soins et des services de qualité à leurs client(e)s. Les superviseurs ou superviseuses peuvent attribuer des cas, discuter des plans d'évaluation et d'intervention, et examiner les contacts continus avec les client(e)s. La supervision peut également aider la personne supervisée à mieux comprendre les philosophies du travail social et/ou des techniques de travail social, les politiques des organismes et les ressources communautaires. Les personnes inscrites à l'Ordre moins expérimentées ont généralement besoin d'une supervision plus fréquente et plus formelle, tandis que celles qui sont plus expérimentées peuvent demander une supervision moins fréquente, avec à la place des consultations portant sur des cas particuliers, des interactions avec des groupes de pairs ou d'autres approches de perfectionnement professionnel. La supervision éducative concerne les préoccupations professionnelles et les cas spécifiques, tandis que la supervision administrative se concentre sur les politiques particulières des organismes et la responsabilité publique. Les personnes inscrites à l'Ordre peuvent être supervisées par des Aînés autochtones ou des professionnel(le)s agréé(e)s extérieur(e)s à la profession. Les superviseurs ou les superviseuses fournissent des services directs de travail social ou de techniques de travail social et le fait de ne pas fournir une supervision adéquate constitue une faute professionnelle.
- <sup>29</sup>En ce qui concerne l'exercice du travail social ou des techniques de travail social par une ou plusieurs personnes inscrites à l'Ordre, par « société professionnelle » on entend une personne morale avec un capital-actions constituée ou maintenue sous le régime de la Loi sur les sociétés par actions, L.R.O. 1990, chap. B.16 aux fins de l'exercice du travail social ou des techniques de travail social, qui détient un certificat d'autorisation valide délivré en vertu de la Loi sur le travail social et les techniques de travail social, L.O. 1998, chap. 31.

## Ressources

Pour de plus amples renseignements à ce sujet ou d'autres questions relatives à la pratique, veuillez communiquer avec le Service de la pratique professionnelle à [exercice@otsttso.org](mailto:exercice@otsttso.org).

Les ressources ci-dessous pourraient s'avérer utiles aux personnes inscrites à l'Ordre lorsqu'elles travaillent avec des enfants et des jeunes.

Association canadienne pour la santé mentale – Ontario, [Understanding Common Legal Issues in Child and Youth Mental Health](#) (en anglais)

Association des travailleuses et des travailleurs sociaux du Nouveau-Brunswick, [Lignes directrices sur l'évaluation de la capacité des mineurs](#)

Association ontarienne des sociétés d'aide à l'enfance, [Capacity to consent in child welfare](#) (en anglais)

Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, [Communication de renseignements en situation de violence conjugale : lignes directrices à l'intention des professionnels](#)

Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, [La partie X de la Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille : Guide sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée à l'intention des fournisseurs de services](#)

Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, [Oui, vous le pouvez – Pour dissiper les mythes entourant le partage de renseignements avec les sociétés d'aide à l'enfance](#)

Gouvernement de l'Ontario, [Directive : CW 003-21 : Collecte et communication des données identitaires](#)

Gouvernement de l'Ontario, [Guide des droits des enfants et des adolescents](#)

Gouvernement de l'Ontario, [Temps parental, responsabilité décisionnelle et contact](#)

Gouvernement du Canada, [Que signifie la Loi concernant les enfants, les jeunes et les familles des Premières Nations, des Inuits et des Métis?](#)

Justice pour les enfants et les jeunes, [Guide des droits des enfants et des jeunes en matière de soins de santé en Ontario](#)

Justice pour les enfants et les jeunes, [Sommaire des étapes juridiques fondées sur l'âge pour les jeunes de l'Ontario](#)

Ministère de l'Éducation, Programme 81 : [Services auxiliaires de santé offerts en milieu scolaire](#)

Ministère de l'Éducation, [Programme 9 : Obligation de déclarer le besoin de protection](#)

Ministère de l'Éducation, [Programmes Note 169 : Santé mentale des élèves](#)

Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario, [Le devoir de faire rapport en vertu de la Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille](#)

Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario, [Trousse d'information sur la protection des renseignements personnels à l'intention des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social](#)

Organisme de soutien aux aidants naturels de l'Ontario, [Comprendre la protection de la vie privée et le consentement en matière de santé en Ontario : un guide à l'intention des aidants naturels et des prestataires de soins](#)

Organisme de soutien aux aidants naturels de l'Ontario, [FAQ : Protection de la vie privée et consentement pour les aidants naturels qui s'occupent d'enfants et de jeunes](#)

Solomon, Robert, [Legal Guide For Social Workers & Social Service Worker](#) (en anglais seulement), Quatrième édition (2024)

Unicef Canada, [La Convention relative aux droits de l'enfant des Nations Unies en langage adapté aux enfants](#)

# Annexe A : Extraits du Code de déontologie et Normes d'exercice de l'OTSTTSO

## PRINCIPE II : COMPÉTENCE ET INTÉGRITÉ

Les personnes inscrites à l'Ordre doivent maintenir leur compétence et leur intégrité dans l'exercice de leur profession et adhérer aux normes énoncées dans le Code de déontologie et Normes d'exercice de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario et les règlements administratifs de l'Ordre.

### INTERPRÉTATION

#### 2.1 Compétence

....

2.1.4 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent se tenir informées des nouveautés dans la théorie et la pratique du travail social et des techniques de travail social pertinentes aux domaines dans lesquels elles exercent leur profession.

....

2.1.6 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent se tenir informées des politiques, lois, programmes et questions ayant un rapport avec les communautés, les institutions et les services dans leurs domaines d'exercice.

....

#### 2.2 Intégrité

Les personnes inscrites à l'Ordre doivent reconnaître qu'elles sont en situation d'autorité et de responsabilité à l'égard de tous les client(e)s, et qu'elles doivent donc veiller à ce que ces personnes soient protégées de l'abus d'un tel pouvoir pendant et après la prestation de services professionnels.

....

2.2.14 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent promouvoir les principes d'équité, d'inclusion et d'appartenance dans leur travail avec les client(e)s et encourager les changements sociaux qui remettent en cause l'oppression systémique et cherchent à éliminer les biais implicites. Les personnes inscrites à l'Ordre doivent traiter tous les aspects de leur travail avec humilité (dont une humilité culturelle<sup>20</sup> et reconnaître l'incidence qu'ont les privilèges et les déséquilibres de pouvoir sur les politiques et les pratiques, ainsi que sur les client(e)s).

2.2.15 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent s'informer du rôle joué par les professions du travail social et des techniques de travail social dans la perpétuation des préjudices subis par les peuples autochtones, et démontrer leur compréhension du fait que les client(e)s et personnes inscrites autochtones n'ont aucunement contribué aux effets néfastes de la colonisation.

2.2.16 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent s'efforcer de rehausser la capacité des client(e)s à répondre à leurs propres besoins. Les personnes inscrites à l'Ordre doivent aider les client(e)s à obtenir les informations, services et ressources nécessaires dans la mesure du possible, et encourager et favoriser la participation des client(e)s à la prise de décisions.

2.2.17 Lorsque le (la) client(e) est compétent(e) et capable de donner des instructions, la défense de causes<sup>21</sup> doit se faire sous sa direction.

...

### **PRINCIPE III : RESPONSABILITÉ ENVERS LES CLIENT(E)S**

Les personnes inscrites à l'Ordre doivent s'assurer que les services professionnels sont fournis de manière responsable aux personnes, groupes, communautés ou organismes qui demandent leur aide.

#### **INTERPRÉTATION**

3.1 Les personnes inscrites à l'Ordre ne doivent pas faire de discrimination, y compris, entre autres, en raison de la race, du pays d'origine, de l'origine nationale ou ethnique, de la langue, de la couleur de la peau, de l'ascendance, des croyances, du sexe (y compris la grossesse), de la situation familiale, de l'état civil, des caractéristiques génétiques, de la religion, de la vision du monde, de l'orientation sexuelle, de l'identité et de l'expression de genre, de l'âge, de la classe sociale, de la situation socioéconomique ou de la capacité de la personne.

3.2 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent respecter le *Code des droits de la personne de l'Ontario*, la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et la *Charte canadienne des droits et libertés*, le cas échéant, dans leur prestation de services.

3.3 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent obtenir le consentement éclairé des client(e)s, le cas échéant, avant de fournir des services en travail social ou en techniques de travail social, y compris, entre autres :

- en fournissant des informations précises et complètes sur les services disponibles;
- en expliquant les avantages et les inconvénients de recevoir ou non les services;
- en décrivant les attentes et les limites des services;
- en expliquant les droits des client(e)s en matière de capacité, de vie privée et de confidentialité;

- en précisant les obligations de déclaration des personnes inscrites et les autres limites à la confidentialité (pour plus d'informations, voir le [principe V : Confidentialité, interprétation 5.1.3](#)); et
- en fournissant des informations d'une manière adaptée à la capacité cognitive du (de la) client(e).

....

## PRINCIPE IV : DOSSIER DE TRAVAIL ET DE TECHNIQUES DE TRAVAIL SOCIAL

La création et la tenue de dossiers sont une composante essentielle de la pratique éthique et professionnelle. Le processus de préparation et d'organisation du matériel pour le dossier facilite la compréhension du (de la) client(e) et du système client et permet de planifier des interventions appropriées. Le dossier de travail social et de techniques de travail social vise les objectifs suivants :

- documenter les services sous une forme reconnaissable;
- assurer la continuité et la qualité du service;
- établir la responsabilité et la preuve des services rendus;
- permettre l'évaluation de la qualité du service; et
- fournir des informations qui seront utilisées pour la recherche et l'éducation.

Les personnes inscrites à l'Ordre doivent s'assurer que les dossiers sont à jour et exacts, qu'ils contiennent des renseignements pertinents sur les client(e)s et qu'ils sont gérés de manière à protéger la vie privée des client(e)s et conformément à toute loi sur la protection de la vie privée ou autre loi applicable.

### INTERPRÉTATION

....

#### 4.3 Accès aux dossiers et rectification

4.3.1 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent respecter les exigences concernant l'accès aux renseignements sur les client(e)s<sup>22</sup> 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.

4.3.2 Les personnes inscrites à l'Ordre employées par un organisme doivent acquérir et maintenir une compréhension et respecter les politiques de leur organisme sur l'accès aux renseignements contenus dans un dossier et leur rectification, et en informer les client(e)s ou leur représentant(e) autorisé(e).

4.3.3 Les personnes inscrites à l'Ordre qui exercent à titre de travailleurs ou travailleuses autonomes et les personnes inscrites à l'Ordre qui sont chargées de l'observation des lois sur la protection de la vie privée (voir le [principe V : Confidentialité, interprétation 5.1.8](#)) doivent établir et communiquer à leurs client(e)s des politiques claires sur l'accès aux renseignements contenus dans un dossier et leur rectification.

4.3.4 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent fournir aux client(e)s ou à leurs représentant(e)s autorisé(e)s l'accès aux dossiers client(e)s conformément à toute loi sur la protection de la vie privée ou autre loi applicable, sauf si la loi l'interdit ou si la personne inscrite à l'Ordre est autrement autorisée à en refuser l'accès.

4.3.5 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent se reporter aux lois pertinentes et les respecter au moment de déterminer si une personne est le (la) représentant(e) autorisé(e) d'un(e) client(e).

4.3.6 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent fournir aux client(e)s ou à leurs représentant(e)s autorisé(e)s un accès raisonnable au dossier du (de la) client(e) ou à une ou plusieurs parties du dossier, dans la mesure où cela est raisonnable dans les circonstances. Les client(e)s ou leurs représentant(e)s ont le droit de recevoir une explication appropriée de la part de la personne inscrite à l'Ordre au sujet des renseignements contenus dans leur dossier, sauf interdiction contraire de la loi.

4.3.7 Lorsque la loi interdit aux personnes inscrites à l'Ordre de fournir l'accès aux renseignements contenus dans un dossier ou les autorise à refuser l'accès à ces renseignements, elles doivent se conformer aux exigences relatives au refus de fournir l'accès énoncées dans la loi sur la protection de la vie privée et dans toute autre loi applicable.

4.3.8 Lorsque les personnes inscrites à l'Ordre refusent l'accès au dossier, elles doivent informer le (la) client(e) de la raison de ce refus et du recours dont il ou elle dispose en cas de désaccord.

4.3.9 Lorsque le dossier comprend des renseignements qui concernent plus d'un(e) client(e) et que le fait de donner accès à un dossier pourrait donc signifier la divulgation de renseignements sur une autre personne, les personnes inscrites à l'Ordre doivent donner accès aux renseignements qui concernent uniquement la personne ayant demandé l'accès, à moins que l'autre ou les autres personnes aient consenti à la divulgation de renseignements les concernant.

4.3.10 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent préserver l'intégrité des dossiers des client(e)s. Si un(e) client(e) n'est pas satisfait(e) quant à l'exactitude ou l'exhaustivité des renseignements contenus dans un dossier et qu'il ou elle souhaite que le dossier soit modifié, les personnes inscrites à l'Ordre doivent se conformer aux exigences de toute loi sur la protection de la vie privée ou autre loi applicable en ce qui concerne la rectification du dossier.

4.3.11 Si un(e) client(e) n'est pas satisfait(e) quant à l'exactitude ou l'exhaustivité d'un dossier et souhaite que celui-ci soit modifié, les personnes inscrites à l'Ordre peuvent incorporer au dossier une déclaration signée ou une entrée électronique autorisée par le (la) client(e) précisant la nature du désaccord et la rectification du (de la) client(e). Les personnes inscrites à l'Ordre ne doivent effacer aucun renseignement incorrect figurant au dossier.

#### 4.4 Divulgence de renseignements contenus dans un dossier

4.4.1 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent informer les client(e)s, dès le début de leur relation, de toute limite à la confidentialité, y compris en ce qui concerne le dossier du (de la) client(e). Lorsque les client(e)s ou leurs représentant(e)s autorisé(e)s donnent leur consentement à la divulgation de leurs renseignements à des tiers, les personnes inscrites à l'Ordre doivent le documenter et divulguer les renseignements contenus dans le dossier dans un délai raisonnable. Le consentement doit être documenté et doit préciser :

- i) les renseignements devant être divulgués, par exemple une partie du dossier, l'intégralité du dossier ou un résumé des contacts de la personne inscrite avec le (la) client(e);
- ii) la ou les parties auxquelles les renseignements doivent être divulgués; et
- iii) les limites éventuelles du consentement.

4.4.2 Si, d'après le jugement professionnel de la personne inscrite, la divulgation des renseignements du dossier à un tiers risque de causer un préjudice au (à la) client(e), la personne inscrite à l'Ordre doit déployer des efforts raisonnables pour informer le (la) client(e) des conséquences possibles et chercher à clarifier le consentement du (de la) client(e) à une telle divulgation. Les personnes inscrites peuvent divulguer des renseignements contenus dans le dossier à des tiers sans avoir le consentement du (de la) client(e), seulement si la divulgation est exigée ou autorisée par la loi. (Voir également le [principe V : Confidentialité, interprétation 5.2.4](#))

4.4.3 Lorsque les personnes inscrites à l'Ordre reçoivent d'une tierce partie une demande de divulgation des renseignements d'un dossier qui se rapporte à plusieurs client(e)s (par exemple, à un couple, une famille, un groupe, un organisme communautaire, un service gouvernemental ou un autre organisme ou entreprise), les personnes inscrites à l'Ordre doivent avoir le consentement de tous les client(e)s avant de divulguer les renseignements d'un tel dossier à la tierce partie.

4.4.4 Lorsque les personnes inscrites à l'Ordre reçoivent d'un(e) client(e) une demande de divulgation des renseignements d'un dossier qui se rapporte à plusieurs client(e)s, les personnes inscrites à l'Ordre doivent accorder l'accès aux renseignements qui se rapportent uniquement au (à la) client(e) ayant fait la demande (voir l'interprétation 4.3.9) et, avant de divulguer les renseignements qui se rapportent à tout(e) autre client(e), doivent obtenir de chacun(e) d'entre eux le consentement à la divulgation.

4.4.5 Les personnes inscrites à l'Ordre qui reçoivent un avis officiel ou une assignation à comparaître afin de présenter les dossiers d'un(e) client(e) devant un tribunal et qui estiment que la divulgation nuirait au (à la) client(e) doivent elles-mêmes, ou par l'intermédiaire d'un avocat, défendre la non-divulgation au tribunal. Si la personne inscrite à l'Ordre n'obtient pas gain de cause, les dossiers doivent être divulgués comme demandé dans l'avis officiel<sup>23</sup> ou l'assignation à comparaître<sup>24</sup>.

4.4.6 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent se conformer aux exigences concernant l'utilisation ou la divulgation de renseignements à des fins de recherche ou d'enseignement, telles qu'elles sont énoncées dans toute loi sur la protection de la vie privée ou autre loi applicable.

4.4.7 Les personnes inscrites à l'Ordre peuvent permettre l'utilisation des dossiers de client(e)s à des fins de recherche ou d'enseignement, à condition que les renseignements identificatoires<sup>25</sup> soient retirés et que l'anonymat des client(e)s soit respecté. (Voir également le [principe V : Confidentialité, interprétation 5.1.11](#))

4.4.8 Une personne inscrite à l'Ordre ou un membre d'une autre profession réglementée à qui les dossiers de client(e)s d'une autre personne inscrite à l'Ordre ont été transférés doit se conformer aux interprétations susmentionnées relatives à l'accès à ces dossiers transférés et à leur divulgation.

## PRINCIPE V : CONFIDENTIALITÉ

Les personnes inscrites à l'Ordre doivent traiter tous les renseignements sur les client(e)s<sup>26</sup> de manière strictement confidentielle et se conformer à toute loi sur la protection de la vie privée ou autre loi applicable. Les personnes inscrites à l'Ordre ne doivent divulguer ces renseignements qu'avec le consentement du (de la) client(e) ou lorsqu'elles y sont contraintes ou autorisées par la loi.

### INTERPRÉTATION

#### 5.1 Politiques et processus

5.1.1 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent respecter toute loi sur la protection de la vie privée ou autre loi applicable.

5.1.2 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent obtenir le consentement pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation des renseignements sur les client(e)s, y compris les renseignements personnels, sauf si elles sont autrement autorisées ou contraintes par la loi. Par « renseignements personnels », on entend des renseignements au sujet d'une personne identifiable, y compris, entre autres, les renseignements personnels sur la santé.

5.1.3 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent informer les client(e)s, dès le début de leur relation professionnelle, des limites de la confidentialité des renseignements. Les limites à la confidentialité peuvent inclure l'obligation, pour les personnes inscrites, de partager les renseignements avec :

- des superviseurs ou superviseuses;
- des équipes interprofessionnelles;
- le personnel administratif;
- des étudiant(e)s et des bénévoles;
- des organismes d'accréditation appropriés; et
- les sociétés d'aide à l'enfance, l'Ordre, les organismes d'application de la loi ou d'autres organismes, comme l'exige la loi.

Les personnes inscrites à l'Ordre doivent respecter le droit de leurs client(e)s de refuser ou de retirer le consentement à la divulgation des renseignements les concernant ou d'y imposer des conditions (sous réserve des cas où une telle divulgation est requise par la loi).

5.1.4 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent prévoir les circonstances dans lesquelles la confidentialité peut être limitée. Une discussion sur ces limites doit avoir lieu avec l'équipe, le groupe ou la communauté.

5.1.5 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent être conscientes de la distinction entre « consultation »<sup>27</sup> et « supervision »<sup>28</sup> en ce qui concerne le partage de renseignements sur les client(e)s. En consultation, les client(e)s ne sont pas identifiés.

5.1.6 Les personnes inscrites à l'Ordre employées par un organisme doivent acquérir et maintenir une connaissance approfondie des politiques et procédures de l'organisme concernant la gestion des renseignements sur les client(e)s, notamment :

(i) quand, comment et pourquoi l'organisme recueille, utilise, modifie, divulgue, conserve ou élimine systématiquement des renseignements;

(ii) les précautions et pratiques administratives, techniques et physiques que prend l'organisme au sujet des renseignements;

(iii) comment un particulier peut obtenir l'accès à un dossier de renseignements sur lui-même ou en exiger une rectification; et

(iv) comment déposer une plainte au sujet de la manière dont un organisme se conforme à ses politiques et procédures.

5.1.7 Les personnes inscrites à l'Ordre qui exercent à titre de travailleurs ou travailleuses autonomes et les personnes inscrites à l'Ordre chargées de l'observation des lois sur la protection de la vie privée doivent établir des politiques et procédures précises concernant la gestion des renseignements sur les client(e)s, y compris les questions mentionnées aux alinéas 5.1.6 i), ii), iii) et iv) ci-dessus, et faire en sorte que ces politiques et procédures soient rapidement et facilement utilisables conformément à toute loi sur la protection de la vie privée ou autre loi applicable.

5.1.8 Les personnes inscrites à l'Ordre chargées de l'observation des lois sur la protection de la vie privée incluent celles considérées comme des « praticien(ne)s de la santé » (au sens de la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé) et qui sont employées ou dont les services sont retenus par des personnes qui ne sont pas des « dépositaires de renseignements sur la santé » (encore une fois, au sens de la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé). Cela comprend par exemple les travailleurs sociaux et travailleuses sociales ou les techniciens et techniciennes en travail social qui fournissent des soins de santé dans le cadre de leurs fonctions et qui sont employés par :

- des sociétés d'aide à l'enfance;
- des fournisseurs de logements avec services de soutien;
- des organismes gouvernementaux qui fournissent des services dans les établissements correctionnels ou établissements de justice pour les jeunes.

5.1.9 Lorsque les personnes inscrites à l'Ordre sont employées par une agence ou un organisme dont les politiques et les procédures entrent en conflit avec les normes de confidentialité de l'Ordre, ces dernières ont préséance et les personnes inscrites doivent s'y conformer.

5.1.10 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent obtenir le consentement des client(e)s avant de photographier, d'enregistrer leurs activités sur bandes audio ou vidéo, ou avant d'autoriser de tierces parties à observer les activités des client(e)s. Des exceptions (pouvant inclure des activités menées dans le cadre d'enquêtes sur des cas de mauvais traitements d'enfants, par exemple) peuvent être permises par la loi ou par ordonnance d'un tribunal.

5.1.11 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent se conformer aux exigences concernant l'utilisation ou la divulgation de renseignements à des fins de recherche ou d'enseignement, telles qu'elles sont énoncées dans toute loi sur la protection de la vie privée ou autre loi applicable. Lorsque des cas sont présentés à des fins de recherche, d'enseignement ou de publication, la vie privée du (de la) client(e) doit être protégée en modifiant ou en dissimulant les renseignements identificatoires. (Voir également l'[interprétation 4.4.7.](#))

5.1.12 Les personnes inscrites à l'Ordre en pratique non clinique indirecte doivent faire la distinction entre les informations publiques et privées concernant leurs client(e)s. Les informations publiques sont les informations à propos des client(e)s ou de leurs activités qui sont facilement accessibles au grand public et dont la divulgation ne pourrait pas nuire aux client(e)s. Elles ne comprennent pas les renseignements personnels au sujet d'un particulier. Les informations publiques sur les client(e)s peuvent être divulguées dans les circonstances appropriées, à condition que cette divulgation soit autorisée par la loi et conforme aux normes de l'Ordre.

5.1.13 Lorsqu'elles travaillent avec des groupes communautaires, des organismes gouvernementaux et d'autres organismes clients, les personnes inscrites à l'Ordre doivent maintenir la confidentialité de tous autres renseignements sensibles à propos de ces client(e)s, y compris de tout matériel touchant aux ressources humaines, aux finances, à la gestion, aux stratégies ou tout matériel controversé sur le plan politique, dont la divulgation pourrait causer un préjudice aux client(e)s.

## **5.2 Divulgation de renseignements sur les client(e)s**

5.2.1 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent obtenir le consentement des client(e)s avant de divulguer des renseignements, lorsque le consentement est nécessaire. Les client(e)s peuvent signer des formulaires de consentement ou donner un consentement verbal, et les personnes inscrites à l'Ordre doivent documenter que le consentement a été obtenu.

5.2.2 Lorsqu'il est nécessaire d'avoir un consentement à la divulgation de renseignements, les personnes inscrites à l'Ordre doivent déployer des efforts raisonnables pour informer les client(e)s des paramètres des renseignements devant être divulgués et les prévenir des conséquences possibles d'une telle divulgation. Elles doivent également les informer de ce qui suit :

- qui demande les renseignements [nom, titre, employeur(euse) et adresse];
- raison de la demande;
- comment la partie qui reçoit les renseignements prévoit s'en servir;

- si la partie qui reçoit les renseignements peut les transmettre à une autre tierce partie sans le consentement du (de la) client(e);
- les renseignements exacts qui seront divulgués;
- les répercussions du fait de donner ou de refuser son consentement;
- la date d'expiration du consentement, s'il y a lieu; et
- comment révoquer le consentement.

5.2.3 Les personnes inscrites à l'Ordre doivent déployer des efforts raisonnables pour veiller à ce que les renseignements divulgués soient pertinents et aient rapport aux services professionnels retenus par les client(e)s. Les personnes inscrites à l'Ordre doivent prendre des mesures raisonnables pour veiller à ce que les renseignements soient aussi exacts, complets et à jour que nécessaire, compte tenu des fins auxquelles elles les utilisent, et doivent énoncer clairement les limites, le cas échéant, de l'exactitude, de l'intégralité ou de la mise à jour des renseignements.

5.2.4 Lorsque la divulgation est exigée ou permise par la loi ou une ordonnance d'un tribunal, les personnes inscrites à l'Ordre ne doivent pas divulguer plus de renseignements qu'il n'est nécessaire ou permis.

5.2.5 Une personne inscrite à l'Ordre, ou la société professionnelle<sup>29</sup> au sein de laquelle elle exerce sa profession, peut divulguer des renseignements à l'Ordre sans le consentement du (de la) client(e) lorsque cela est nécessaire dans le cadre d'un examen, d'une enquête ou d'une procédure en vertu de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*. Les personnes inscrites à l'Ordre ou les sociétés professionnelles ne doivent pas divulguer plus de renseignements qu'il n'est raisonnablement nécessaire.

5.2.6 Les personnes inscrites à l'Ordre qui souhaitent avoir recours à une agence de recouvrement ou à une instance judiciaire pour percevoir des honoraires impayés ne peuvent révéler, dans le cadre de l'instance judiciaire, que le nom du (de la) client(e), le contrat de service, les relevés de compte et tout registre lié à la facturation. Dans ces circonstances, les personnes inscrites à l'Ordre ne doivent pas divulguer plus de renseignements qu'il n'est raisonnablement nécessaire. (Voir également l'[interprétation 6.1](#))

5.2.7 Les personnes inscrites à l'Ordre en pratique non clinique indirecte doivent obtenir le consentement du (de la) client(e) avant :

- de publier des rapports au sujet de leur travail auprès du (de la) client(e);
- de mentionner leur travail auprès du (de la) client(e) dans leur publicité;
- de parler aux médias, bailleurs de fonds, éventuels bailleurs de fonds et autres particuliers ou groupes au sujet de l'organisme, de l'agence ou de la communauté; et
- de faire venir des invités, des observateurs ou des médias à des réunions avec le (la) client(e).

### 5.3 Pratique par voie électronique

5.3.1 Les personnes inscrites à l'Ordre qui utilisent des plateformes en ligne et fournissent des services virtuels doivent :

- expliquer aux client(e)s les limites de la confidentialité (y compris toute limite particulière associée aux plateformes en ligne ou à la pratique virtuelle) avant ou pendant la première rencontre en ligne, et documenter cette conversation;
- veiller à ce que la collecte, l'utilisation et le stockage des renseignements sur les client(e)s soient conformes à la loi applicable en matière de protection de la vie privée; et
- s'assurer que les renseignements sur les client(e)s sont stockés dans un territoire de compétence où les lois sur la protection de la vie privée sont compatibles avec celles de l'Ontario ou, le cas échéant, celles du Canada.

5.3.2 Lors des communications virtuelles, les personnes inscrites à l'Ordre doivent maintenir la confidentialité des client(e)s et assurer leur sécurité en prenant les mesures suivantes :

- vérifier l'identité du (de la) client(e) dans les situations où il serait possible, pour une autre personne, de se faire passer pour lui ou elle;
- établir un plan (comme une phrase secrète ou un signe discret) pour que les client(e)s puissent faire savoir qu'ils ne sont pas seuls ou qu'ils ne sont pas en sécurité;
- élaborer un plan de sécurité avec le (la) client(e), ce qui implique de lui demander les coordonnées d'une autre personne et la permission de la contacter en cas d'urgence ou d'interruption du service.

5.3.3 Lorsqu'elles utilisent des moyens électroniques pour transmettre des renseignements sur les client(e)s, les personnes inscrites à l'Ordre doivent rendre ceux-ci confidentiels dans la mesure du possible et s'assurer qu'ils ont bien été reçus par les destinataires prévus.

La communication électronique désigne les messages textes, les courriels, les plateformes de communication par vidéo, les plateformes de médias sociaux, les sites Web, les télécopies ou d'autres types de communication en ligne.



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

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

Téléphone: 416-972-9882  
Numéro sans frais: 1-877-828-9380  
Télécopieur: 416-972-1512  
[otsttso.org](http://otsttso.org)