



## PRINCIPE IV :

# DOSSIER DE TRAVAIL SOCIAL ET DE TECHNIQUES DE TRAVAIL SOCIAL

L'établissement et la tenue de dossiers par les travailleurs sociaux et les techniciens en travail social constituent un élément essentiel de l'exercice de leur profession. Le processus de préparation et d'organisation des documents à verser au dossier est un moyen de comprendre le client et de planifier l'intervention des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social. L'objectif du dossier de travail social et de techniques de travail social est de documenter les services sous une forme reconnaissable afin d'assurer la continuité et la qualité du service, d'établir l'obligation de rendre des comptes et de fournir des preuves en ce qui concerne les services rendus, de permettre l'évaluation de la qualité des services, et de fournir des informations qui seront utilisées pour la recherche et l'enseignement. Les membres de l'Ordre veillent à ce que les dossiers soient à jour, exacts, contiennent des informations pertinentes au sujet des clients et soient gérés de manière à protéger la vie privée des clients conformément à toutes lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables.<sup>1,2</sup>

### Interprétation

#### 4.1 Contenu et format du dossier

- 4.1.1 Les renseignements sont consignés conformément à des normes et protocoles reconnus en matière de service et d'intervention au sein de la profession de travailleur social et de technicien en travail social, sont pertinents aux services prodigués, et sont présentés sous un format qui facilite le contrôle et l'évaluation des effets du service/de l'intervention.<sup>3</sup>
- 4.1.2 Les membres de l'Ordre ne font pas de déclarations dans le dossier ou dans les rapports basés sur le dossier, ni n'émettent ni ne signent d'attestation, de rapport ou autre document dans l'exercice de l'une ou de l'autre profession qu'ils savent ou devraient raisonnablement savoir être faux, trompeurs, inexacts ou autrement inappropriés.
- 4.1.3 Les membres de l'Ordre tiennent des dossiers systématiques, datés et lisibles pour chaque client ou système client qu'ils desservent.
- 4.1.4 Le dossier indique les services fournis et l'identité du fournisseur de services. Les membres utilisent la désignation « TSI », ou un des titres « Travailleur social » ou « Travailleur social inscrit », dans le cas d'un travailleur social, ou la désignation « TTSI » ou un des titres « Technicien en travail social » ou « Technicien en travail social inscrit » dans le cas d'un technicien en travail social, et satisfont à toutes les exigences



énoncées dans toute loi applicable, dans les documents utilisés en rapport avec l'exercice du travail social ou des techniques du travail social, suivant le cas.<sup>3.1</sup>

4.1.5 Les membres de l'Ordre documentent leurs propres actions. Les membres de l'Ordre ne signent pas les dossiers ou rapports préparés par une autre personne, sauf conformément aux interprétations 4.1.5.1 ou 4.1.5.2.

4.1.5.1 Un membre de l'Ordre peut signer un dossier ou rapport préparé par une autre personne lorsque le membre de l'Ordre cosigne le dossier ou rapport avec l'auteur,

- i) à titre de superviseur de l'auteur du dossier ou du rapport; ou
- ii) à titre de signataire autorisé d'une société professionnelle, lorsque l'auteur du dossier ou du rapport est un employé, un actionnaire, un dirigeant ou un membre du conseil d'administration de la société professionnelle; ou
- iii) à titre de membre d'une équipe pluridisciplinaire ayant participé à la fourniture d'observations et de recommandations contenues dans le dossier ou rapport, lorsque l'auteur du dossier ou rapport est aussi membre de cette équipe pluridisciplinaire.

4.1.5.2 Un membre de l'Ordre peut signer un dossier ou rapport préparé par une autre personne lorsque l'auteur est dans l'impossibilité de signer le dossier ou rapport en raison de maladie, d'invalidité, d'absence ou d'une autre raison valable, à condition que :

- i) le contenu du dossier ou du rapport corresponde au champ d'application du membre;
- ii) l'auteur autorise expressément le membre à signer le dossier ou rapport au nom de l'auteur ou, si une telle autorisation n'est pas raisonnablement disponible, le membre prend des mesures pour veiller à la mise à jour et à l'exactitude des renseignements et des recommandations contenus dans le dossier ou rapport;<sup>4</sup> et
- iii) le membre indique clairement à quel titre il signe le dossier ou rapport.<sup>5</sup>

4.1.6 Les informations sont consignées au moment où survient l'événement ou le plus tôt possible par la suite.

4.1.7 Les membres de l'Ordre peuvent se servir du système de documentation par exception à condition que le système permette au dossier entier de reproduire le contenu minimum tel que cela est énoncé à la note 3.



## 4.2 Tenue des dossiers

- 4.2.1 Les membres de l'Ordre se conforment aux exigences concernant la conservation, le stockage, la préservation et la sécurité des dossiers telles qu'elles sont énoncées dans toutes lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables. Les membres de l'Ordre employés par un organisme acquièrent et maintiennent une connaissance approfondie des politiques de l'organisme en ce qui concerne la conservation, le stockage, la préservation et la sécurité des dossiers. Les membres de l'Ordre qui exercent à titre d'indépendants et les membres de l'Ordre chargés de l'observation des lois sur la protection de la vie privée doivent établir des politiques précises au sujet de la conservation, du stockage, de la préservation et de la sécurité des dossiers.<sup>6</sup>
- 4.2.2 Les membres de l'Ordre prennent les mesures nécessaires pour protéger la confidentialité et la sécurité des dossiers sur support papier, des télécopies, des dossiers électroniques et autres communications.<sup>7</sup>
- 4.2.3 Les membres de l'Ordre veillent à ce que chaque dossier de client soit stocké et conservé en lieu sûr pendant au moins sept ans à partir de la date de la dernière inscription portée au dossier ou, si le client avait moins de dix-huit ans à la date de la dernière inscription portée au dossier, pendant au moins sept ans à partir de la date à laquelle le client a eu ou aurait eu dix-huit ans. Différentes périodes de stockage pourraient être exigées par la loi. Les politiques d'un organisme qui emploie un membre ou les politiques d'un membre indépendant ou d'un membre chargé de l'observation des lois sur la protection de la vie privée pourraient définir des périodes de stockage plus longues.<sup>8</sup> De telles politiques doivent être élaborées en tenant compte du besoin potentiel de recourir au dossier à l'avenir.<sup>9</sup>
- 4.2.4 Les membres de l'Ordre qui exercent à titre d'indépendants et les membres de l'Ordre chargés de l'observation des lois sur la protection de la vie privée<sup>10</sup>, qui cessent d'exercer peuvent i) conserver les dossiers de leurs clients conformément à l'interprétation 4.2.3, ou ii) prendre des dispositions pour transférer leurs dossiers à un autre membre de l'Ordre et faire tout effort raisonnable pour prévenir leurs clients de l'endroit où leurs dossiers seront conservés à l'avenir, à moins qu'ils ne soient tenus, en vertu de toutes lois sur la protection de la vie privée ou autres lois applicables, d'obtenir le consentement de leurs clients avant de procéder à un tel transfert et, dans ce cas, ils doivent obtenir le consentement de leurs clients. Les membres de l'Ordre se conforment aux exigences concernant le transfert des dossiers énoncées dans toutes lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables. Le membre de l'Ordre à qui de tels dossiers ont été transférés se conforme aux principes relatifs à la conservation, au stockage, à la préservation et la sécurité des dossiers transférés.
- 4.2.5 Les dossiers de clients peuvent être détruits après les périodes de temps écoulées telles qu'énoncées à l'interprétation 4.2.3. Les membres de l'Ordre se défont du contenu des dossiers en prenant les mesures qui s'imposent pour veiller à ce que la confidentialité de l'information ne soit pas compromise.



### 4.3 Accès à un dossier et rectification

- 4.3.1 Les membres de l'Ordre respectent les exigences concernant l'accès aux renseignements sur le client et leur rectification, y compris les renseignements personnels contenus dans un dossier, telles qu'elles sont énoncées dans les lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables.<sup>11</sup> Les membres de l'Ordre employés par un organisme acquièrent et maintiennent une connaissance des politiques de leur organisme sur l'accès aux renseignements contenus dans un dossier et leur rectification. De telles politiques s'appliquent aux demandes d'accès faites par les clients eux-mêmes. Les membres de l'Ordre qui exercent à titre d'indépendants et les membres de l'Ordre chargés de l'observation des lois sur la protection de la vie privée<sup>12</sup> établissent des politiques précises au sujet de l'accès aux renseignements contenus dans un dossier et de leur rectification.
- 4.3.2 Les membres de l'Ordre mettent leurs clients au courant de leurs politiques concernant l'accès aux renseignements contenus dans un dossier et leur rectification.
- 4.3.3 Les membres de l'Ordre fournissent aux clients ou à leurs représentants autorisés l'accès aux renseignements sur le client contenus dans le dossier conformément à toutes lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables, sauf si la loi l'interdit ou si le membre est autrement autorisé à en refuser l'accès.<sup>13</sup> En l'absence de toute loi applicable, les membres de l'Ordre fournissent au client ou à leurs représentants autorisés un accès raisonnable et supervisé à leur dossier ou à une ou des parties du dossier de leur client, suivant ce qui est raisonnable dans les circonstances. Le client a le droit de recevoir du membre de l'Ordre des explications adéquates au sujet des rapports préparés par le membre à son sujet.
- 4.3.4 Lorsque la loi interdit à un membre de donner accès aux renseignements contenus dans un dossier ou si le membre est autrement autorisé à refuser l'accès aux renseignements contenus dans un dossier, le membre de l'Ordre respecte les exigences concernant le refus de donner accès, telles qu'elles sont énoncées dans toutes lois sur la protection de la vie privée ou autres lois applicables. En l'absence de toutes lois applicables, le membre de l'Ordre informe le client de la raison pour laquelle il lui refuse l'accès et du recours possible qu'il a en cas de désaccord. Lorsque le dossier comprend des renseignements qui se rapportent à plusieurs clients, et que l'accès à un dossier pourrait aussi signifier la divulgation de renseignements au sujet d'une autre personne, le membre de l'Ordre donne accès aux renseignements qui concernent seulement la personne qui a demandé l'accès, à moins que les autres personnes n'aient donné leur consentement à la divulgation de renseignements à leur sujet.
- 4.3.5 Les membres de l'Ordre préservent l'intégrité des dossiers des clients. Lorsqu'un client est en désaccord avec l'exactitude ou l'intégralité des renseignements consignés dans un dossier et désire qu'un dossier soit modifié, le membre doit se conformer aux exigences de toutes lois sur la protection de la vie privée ou autres lois applicables en ce qui concerne la rectification du dossier. En l'absence de toutes lois applicables,



lorsqu'un client est en désaccord avec l'exactitude ou l'intégralité des renseignements contenus dans un dossier et désire qu'un dossier soit modifié, le membre peut incorporer au dossier une déclaration signée par le client précisant son désaccord et la rectification du client. Le membre ne doit effacer aucune information incorrecte portée au dossier.

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

- 4.4.1 Les membres de l'Ordre informent les clients, au début de leurs relations, des limites qui existent à la confidentialité des renseignements sur le client, y compris en ce qui concerne le dossier du client. Lorsque les clients ou leurs représentants autorisés donnent leur consentement par écrit, les membres de l'Ordre divulguent les renseignements contenus dans le dossier à des tierces parties dans un délai raisonnable. Le consentement doit préciser i) les renseignements devant être divulgués, par exemple une partie du dossier, l'intégralité du dossier ou un résumé des contacts du membre avec le client, ii) la partie ou les parties auxquelles les renseignements doivent être divulgués, et iii) la durée de la validité du consentement. Si, d'après le jugement professionnel du membre, la divulgation des renseignements du dossier à une tierce partie pourrait causer un préjudice au client, les membres de l'Ordre font des efforts raisonnables pour informer le client des conséquences possibles et cherchent à clarifier le consentement du client à une telle divulgation. Les membres peuvent divulguer des renseignements contenus dans le dossier à des tierces parties sans avoir le consentement du client, seulement si la divulgation est exigée ou autorisée par la loi. (Voir également les interprétations 5.3.5 et 5.3.6.)
- 4.4.2 Lorsque les membres de l'Ordre reçoivent d'une tierce partie une demande de divulgation des renseignements d'un dossier qui se rapportent à plusieurs clients, par exemple, à un couple, une famille, un groupe, un organisme communautaire, un département ministériel ou autre organisme/entreprise, les membres de l'Ordre doivent avoir le consentement de tous les clients avant de divulguer les renseignements d'un tel dossier à la tierce partie. Lorsque les membres de l'Ordre reçoivent d'un client une demande de divulgation des renseignements d'un dossier qui se rapportent à plusieurs clients, les membres de l'Ordre consentent l'accès aux renseignements qui se rapportent uniquement au client qui a fait la demande (voir l'interprétation 4.3.3) et, avant de divulguer les renseignements qui se rapportent à tout autre client, obtiennent de chacun d'entre eux le consentement à la divulgation.
- 4.4.3 Les membres de l'Ordre qui ont reçu un avis officiel ou une assignation à comparaître afin de présenter les dossiers d'un client devant un tribunal et qui estiment que la divulgation nuirait au client devraient eux-mêmes, ou par l'intermédiaire d'un avocat, défendre la non divulgation au tribunal.<sup>14</sup>
- 4.4.4 Les membres de l'Ordre respectent les exigences concernant l'utilisation ou la divulgation de renseignements à des fins de recherche ou d'enseignement, telles qu'elles sont énoncées dans toutes lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables. En l'absence de toutes lois applicables, les membres de l'Ordre peuvent



permettre l'utilisation des dossiers de clients à des fins de recherche ou d'enseignement, à condition que tous renseignements identificatoires soient retirés et que l'anonymat des clients soit respecté.<sup>15</sup> (Voir également l'interprétation 5.6)

- 4.4.5 Les membres de l'Ordre, à qui les dossiers de clients d'un autre membre ont été transférés, se conforment aux normes susmentionnées relatives à l'accès à ces dossiers transférés et à leur divulgation.

## NOTES

1. Les dossiers de travail social et de techniques de travail social comprennent une partie ou la totalité de ce qui suit : des rapports (écrits à la main, dactylographiés ou électroniques), des rapports périodiques, des listes de contrôle, de la correspondance, des procès-verbaux, des registres, des revues ou cahiers de rendez-vous, des films et des cassettes audio ou vidéo. Les outils ou données qu'utilise le membre de l'Ordre pour se faire une opinion professionnelle peuvent être portés au dossier, mais cela n'est pas obligatoire. De tels outils pourraient être des notes personnelles, des notes de service ou messages, des résultats de tests, des sociogrammes, des génogrammes, etc. Cependant, une fois portées au dossier, ces pièces en font partie intégrante. Si elles sont conservées séparément du dossier, le membre de l'Ordre observe les mêmes normes en ce qui concerne la confidentialité, la sécurité et la destruction que pour les dossiers de travail social et de techniques de travail social.
2. Un dossier précis :
  - a) documente avec exactitude la situation/le problème du client et ne renferme que l'information qui est appropriée et utile pour comprendre la situation et gérer le cas;
  - b) rapporte avec impartialité et objectivité les facteurs pertinents à la situation du client. Le dossier fait une nette distinction entre les observations et les opinions du membre de l'Ordre et l'information que donne le client;
  - c) est rédigé dans un langage facile à comprendre, en évitant les termes et les symboles vagues, obscurs ou ambigus;
  - d) signale les corrections;
  - e) est dépourvu de préjudice et de commentaires discriminatoires;
  - f) mentionne les sources de données.
3. L'information contenue dans le dossier de travail social et de techniques de travail social de chaque client comprend ce qui suit :
  - a) des renseignements identificatoires concernant le bénéficiaire de services (particulier, famille, couple, groupe, agence, organisme, communauté);  
Suivant la nature des services fournis, les renseignements identificatoires peuvent comprendre :
    - i) les nom, adresse, numéro de téléphone de chaque client;
    - ii) la date de naissance de chaque client;
    - iii) lorsque cela s'impose dans des situations de risque, les nom, adresse et numéro de téléphone d'une personne à contacter en cas d'urgence;
    - iv) les nom, adresse, numéro de téléphone de la principale personne-ressource ou fonction, si cela est différent de i); et
    - v) les commanditaires, les bailleurs de fonds, l'obligation de rendre des comptes.



- b) La date, le responsable et le but de l'aiguillage vers le travailleur social ou le technicien en travail social, si pertinent, et, si cela est important, le cadre de la première rencontre professionnelle avec le client;
  - c) Le cas échéant, les éléments clés du contrat ou de l'accord de fait, à savoir : le client, les services contractés, le fournisseur de services, les honoraires, le barème des remboursements, et la durée de la prestation de services;
  - d) La durée de la prestation de services, si elle n'est pas précisée en c);
  - e) La date de la fin/résiliation du contrat, le cas échéant et, si elle est fort différente de l'information donnée en c), une explication de la divergence;
  - f) Des précisions sur le processus de travail social ou de techniques de travail social, suivant le cas :
    - i) faits que le membre a obtenus
    - ii) évaluation, diagnostic, formulation et plan
    - iii) traitement et autres interventions, p. ex., facilitation, défense de causes, transfert de compétences, élaboration de plans d'action
    - iv) résultats, examen réciproque et évaluation
    - v) aiguillages par le membre
    - vi) recommandations, et
    - vii) autres services, p. ex., rapports oraux ou écrits/mémoires/analyses, études de recherche ou leurs composantes particulières, présentations/discours/ exposés, services liés à la gestion, consultations des parties concernées, et opinions professionnelles.
  - g) Consentements, décharges ou autorisations se rapportant à l'intervention ou à la communication de l'information au sujet du client;
  - h) Gestion des honoraires et frais, le cas échéant.
- 3.1 Par exemple, la Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social établit les conditions que doit remplir un membre de l'Ordre qui est titulaire d'un doctorat acquis en travail social, tel que défini au paragraphe 47.3(2) de la Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social, pour employer le titre de « docteur », une variante ou une abréviation, ou un équivalent dans une autre langue (voir aussi les notes 1 et 1.1 du Principe VII).
4. Lorsque le membre signe le dossier ou rapport avec l'autorisation expresse de l'auteur, le membre doit signer le **nom de l'auteur** (entre guillemets) du dossier ou rapport, suivi du nom du membre, et doit indiquer que le membre signe le dossier ou rapport au nom de l'auteur, comme suit :  
***[« nom de l'auteur »] par [nom du membre], au nom de [nom de l'auteur].***
- Lorsqu'il n'est pas raisonnablement possible d'obtenir une telle autorisation expresse, et que le membre a pris par conséquent des mesures pour garantir la mise à jour et l'exactitude des renseignements et des recommandations contenues dans le dossier ou rapport, le membre doit apposer sa **propre signature** au dossier ou rapport.
5. Voir note 4, ci-dessus. En signant lui-même le rapport, le membre approuve effectivement la mise à jour et l'exactitude des renseignements et des recommandations contenus dans le dossier ou rapport. Par contre, en signant le rapport au nom de l'auteur, en ayant l'autorisation expresse de l'auteur, le membre **n'approuve pas** la mise à jour et l'exactitude des renseignements et des recommandations contenus dans le dossier ou rapport, mais ne fait que signer au nom de l'auteur.
6. Voir à la note 3 du principe V une discussion au sujet de l'expression « Membres de l'Ordre chargés de l'observation des lois sur la protection de la vie privée ».
7. Les dossiers du client, qu'ils soient sur support papier ou électronique (p. ex. disquette), sont conservés dans un endroit qui n'est pas accessible aux personnes qui n'ont pas d'intérêt légitime aux dossiers, et où le caractère confidentiel des dossiers peut être assuré par un système de verrouillage. Lorsqu'il envoie des télécopies contenant des informations sur un client, le membre de l'Ordre s'assure que le document porte la mention Confidentiel et que c'est bien la personne à qui il est destiné qui le





reçoit.

Un système électronique contenant des dossiers de travail social et de techniques de travail social doit présenter les caractéristiques de sécurité suivantes :

- a) Dans le cas d'un système partagé, le membre de l'Ordre doit avoir un code d'accès privé ou un mot de passe personnel qui empêche de manière raisonnable l'accès de toute personne non autorisée;
  - b) Le système maintient une piste de vérification qui :
    - i) consigne la date et l'heure de chaque entrée d'information pour chaque client;
    - ii) indique tout changement dans l'information consignée; et
    - iii) conserve le contenu initial de l'information consignée lorsque des changements ou des mises à jour sont apportés;
  - c) Le système permet la récupération de fichiers, ou assure autrement une protection raisonnable contre les pertes, les dommages et l'inaccessibilité de l'information;
  - d) Le système permet d'obtenir une copie imprimée du dossier.
8. Voir à la note 3 du principe V une discussion au sujet de l'expression « Membres de l'Ordre chargés de l'observation des lois sur la protection de la vie privée ».
  9. Il pourrait être nécessaire de conserver les dossiers pendant de plus longues périodes dans les cas d'agression sexuelle, d'accidents impliquant des mineurs et de situations où des litiges existent ou pourraient survenir à l'avenir.
  10. Voir à la note 3 du principe V une discussion au sujet de l'expression « Membres de l'Ordre chargés de l'observation des lois sur la protection de la vie privée ».
  11. Les lois sur la protection de la vie privée, comme la loi fédérale *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* et la loi ontarienne *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, présentent des règles concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels ou de renseignements personnels sur la santé et le droit d'accès du particulier aux renseignements personnels ou aux renseignements personnels sur la santé du particulier.
  12. Voir à la note 3 du principe V une discussion au sujet de l'expression « Membres de l'Ordre chargés de l'observation des lois sur la protection de la vie privée ».
  13. Pour déterminer si une personne est un représentant autorisé ou non d'un client, il faut tenir compte de la loi pertinente et des circonstances particulières. Par exemple, en vertu de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (« LPRPS »), une personne sera autorisée ou non à exercer des pouvoirs au nom de quelqu'un d'autre suivant les circonstances : il faudra savoir si le particulier est ou non capable et âgé d'au moins seize ans, s'il est ou non décédé, si le particulier est ou non incapable sur le plan mental de prendre une décision, si le particulier est ou non un enfant de moins de seize ans, ou si une loi (provinciale ou fédérale) autorise ou non une personne à agir au nom d'une autre personne. La LPRPS prévoit des règles sur les personnes autorisées à exercer des pouvoirs au nom de quelqu'un d'autre dans chacune de ces circonstances.
  14. Les membres de l'Ordre se conforment à toutes exigences particulières concernant la divulgation d'un dossier ou d'autres renseignements conformément à une assignation, une ordonnance, une directive ou une exigence analogue précisée dans des lois, comme la *Loi sur la santé mentale*, la *Loi de 1994 sur les soins de santé de longue durée*, la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* et le *Code criminel*.
  15. Par « renseignements identificatoires », on entend des 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.