



PRINCIPE V : CONFIDENTIALITÉ

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

Interprétation

- 5.1 Les membres de l'Ordre respectent toutes les lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables.¹ Les membres de l'Ordre obtiennent le consentement pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation des renseignements sur le client, y compris des renseignements personnels², sauf s'ils sont autrement autorisés ou contraints par la loi.
- 5.2 Les membres de l'Ordre employés par un organisme acquièrent et maintiennent une connaissance approfondie des politiques et procédures de l'organisme concernant la gestion des renseignements sur les clients, notamment :
 - a) quand, comment et pourquoi l'organisme recueille, utilise, modifie, divulgue, conserve ou élimine systématiquement des renseignements;
 - b) les précautions et pratiques administratives, techniques et physiques que prend l'organisme au sujet des renseignements;
 - c) comment un particulier peut obtenir l'accès à un dossier de renseignements sur lui-même ou en exiger une rectification; et
 - d) comment déposer une plainte au sujet de la manière dont un organisme se conforme à ses politiques et procédures.

Les membres de l'Ordre qui exercent à titre d'indépendants et les membres de l'Ordre chargés de l'observation des lois sur la protection de la vie privée³ établissent des politiques et procédures précises concernant la gestion des renseignements sur les clients, y compris les questions mentionnées aux alinéas a), b), c) et d) ci-dessus, et font en sorte que ces politiques et procédures soient rapidement et facilement utilisables conformément à toutes lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables.

- 5.3 Les membres de l'Ordre ne divulguent pas les renseignements concernant les clients ou les renseignements qu'ils ont reçus d'eux, sous réserve des exceptions contenues dans l'interprétation suivante.



- 5.3.1 Lorsque les membres de l'Ordre travaillent pour une agence ou un organisme, les normes de confidentialité de l'Ordre peuvent entrer en conflit avec les politiques et procédures de l'organisme relatives à la confidentialité. En cas de conflit, les normes de l'Ordre prévalent.⁴
- 5.3.2 Lorsque la conduite, la compétence ou la capacité professionnelle d'un membre de l'Ordre est mise en question dans le cadre d'un examen, d'une enquête ou d'une instance en vertu de la Loi, le membre et, lorsque le membre exerce au nom d'une société professionnelle, la société professionnelle peuvent divulguer, sans l'autorisation du client, des renseignements concernant un client ou communiqués par un client qui sont raisonnablement requis par le membre ou l'Ordre ou, le cas échéant, la société professionnelle, aux fins de l'examen, de l'enquête ou de l'instance. Les membres de l'Ordre et les sociétés professionnelles ne divulguent pas plus de renseignements qu'il n'est raisonnablement nécessaire.
- 5.3.3 Lorsque la divulgation est exigée ou permise par la loi ou une ordonnance d'un tribunal, les membres de l'Ordre ne divulguent pas plus de renseignements qu'il n'est nécessaire ou permis.
- 5.3.4 Les membres de 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 client, le contrat de service, les relevés de compte et tout registre lié à la facturation. Les membres de l'Ordre ne divulguent pas plus de renseignements qu'il n'est raisonnablement nécessaire. (Voir également l'interprétation 6.1.3.)
- 5.3.5 Lorsqu'il est nécessaire d'avoir un consentement à la divulgation de renseignements, les membres de l'Ordre font des efforts raisonnables pour informer les clients des paramètres des renseignements devant être divulgués et les prévenir des conséquences possibles d'une telle divulgation.⁵
- 5.3.6 Les membres de l'Ordre ne révèlent ni l'identité d'une personne les ayant consultés ou ayant retenu leurs services, ni les renseignements la concernant, à moins que la personne y consente. La divulgation sans consentement est justifiée si le membre de l'Ordre y est contraint ou autorisé par la loi.⁶ (Voir également l'interprétation 4.4.1.)
- 5.3.7 En pratique clinique, les membres de l'Ordre demandent aux clients de remplir et de signer des formulaires de consentement avant de divulguer des renseignements lorsque le consentement est nécessaire. Un formulaire de consentement distinct doit être rempli pour chaque autorisation relative à la



divulgaration de renseignements concernant un client. En cas d'urgence, un consentement verbal du client peut constituer une autorisation appropriée. Le membre doit consigner le fait que ce consentement a été obtenu.

- 5.3.8 Les membres de l'Ordre font des efforts raisonnables pour veiller à ce que les renseignements divulgués soient pertinents et aient rapport aux services professionnels pour lesquels les clients se sont adressés à eux et ils prennent des mesures raisonnables pour veiller à ce que les renseignements soient aussi exacts, complets et à jour que nécessaire, compte tenu des fins auxquelles ils les utilisent, ou ils énoncent clairement les limites, le cas échéant, de l'exactitude, de l'intégralité ou de la mise à jour des renseignements.
- 5.4 Les membres de l'Ordre informent les clients, dès le début de leurs relations professionnelles, des limites de la confidentialité des renseignements. En pratique clinique par exemple, lorsque les services de travailleurs sociaux ou de techniciens en travail social sont fournis dans le contexte d'une supervision ou d'équipes professionnelles pluridisciplinaires, les membres de l'Ordre expliquent aux clients la nécessité de partager les renseignements pertinents avec les superviseurs, les professionnels et les para-professionnels connexes, le personnel de soutien administratif, les étudiants en travail social et en techniques de travail social, les bénévoles et les organismes d'accréditation appropriés. Les membres de l'Ordre respectent le droit de leurs clients de refuser ou de retirer le consentement à la divulgation des renseignements les concernant ou d'y imposer des conditions.⁷ (Voir également le principe IV, Dossier de travail social et de techniques de travail social.)
- 5.5 Les membres de l'Ordre en pratique non clinique indirecte font la distinction entre l'information publique et privée concernant leurs clients. L'information publique, telle qu'elle est définie ci-dessous, peut être divulguée dans les circonstances appropriées.
- 5.5.1 L'« information publique » est toute information à propos des clients ou de leurs activités qui est facilement accessible au grand public et dont la divulgation ne pourrait pas nuire au client. L'« information publique » ne comprend pas les renseignements personnels au sujet d'un particulier. En cas de doute, le membre de l'Ordre obtient le consentement du client ou d'un représentant dûment autorisé avant d'utiliser ou de divulguer de tels renseignements.⁸
- 5.5.2 Lorsqu'il travaille avec des groupes communautaires, des organismes gouvernementaux et d'autres organismes, le membre de l'Ordre ne révèle aucune information concernant la vie privée, la personnalité et le comportement des personnes concernées.
- 5.5.3 Le membre de l'Ordre maintient également la confidentialité de tous autres renseignements sensibles à propos de ces clients, 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 au client.

- 5.6 Les membres de l'Ordre obtiennent le consentement des clients avant de photographier, d'enregistrer leurs activités sur bandes audio ou vidéo, ou avant d'autoriser des tierces parties à observer les activités des clients.⁹ Les membres de l'Ordre respectent les exigences concernant l'utilisation ou la divulgation de renseignements aux fins de recherche ou d'enseignement telles qu'énoncées dans toutes lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables. En l'absence de lois applicables, lorsque des cas sont présentés à des fins de recherche, d'enseignement ou de publication, la vie privée du client doit être protégée en modifiant et en dissimulant les renseignements identificatoires. (Voir également l'interprétation 4.4.4.)
- 5.7 Les membres de l'Ordre peuvent se servir de l'information publique ou de renseignements non identificatoires à des fins de recherche, d'enseignement et de publication.
- 5.8 Les membres de l'Ordre sont conscients de la distinction entre consultation et supervision en ce qui concerne le partage d'informations sur les clients. En consultation, les clients ne sont pas identifiés.

NOTES

1. Les lois sur la protection de la vie privée comprennent la loi fédérale *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, la loi fédérale *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*.
2. Par « renseignements personnels », on entend des renseignements au sujet d'une personne identifiable, y compris les renseignements personnels sur la santé.
3. Les membres de l'Ordre chargés de l'observation des lois sur la protection de la vie privée comprennent les membres de l'Ordre qui sont des « praticiens de la santé » (au sens de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*) et qui sont employés ou dont les services sont retenus par des personnes qui ne sont pas des « dépositaires de renseignements sur la santé » (au sens de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*). Cela comprend par exemple les travailleurs sociaux ou les techniciens en travail social qui fournissent des soins de santé dans le cadre de leurs fonctions et sont employés par des sociétés d'aide à l'enfance, les travailleurs sociaux ou techniciens en travail social qui fournissent des soins de santé dans le cadre de leurs fonctions et sont employés par un fournisseur de logements avec services de soutien, et les travailleurs sociaux ou techniciens en travail social qui fournissent des soins de santé dans le cadre de leurs fonctions et sont employés par des organismes gouvernementaux pour fournir des services dans les établissements correctionnels ou établissements de justice pour les jeunes.



4. Voir le « Code de déontologie de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario », « Le travailleur social ou technicien en travail social considère l'intérêt du client comme son obligation professionnelle fondamentale. »
5. En pratique clinique, le membre de l'Ordre fait des efforts raisonnables pour fournir au minimum les renseignements suivants au client :
 - a) qui désire obtenir les renseignements (nom, titre, employeur et adresse);
 - b) la raison de la demande;
 - c) comment la partie qui reçoit les renseignements prévoit-elle s'en servir;
 - d) est-ce que la partie qui reçoit les renseignements peut les transmettre à une autre tierce partie sans le consentement du client;
 - e) les renseignements exacts qui seront divulgués;
 - f) les répercussions du fait de donner ou de refuser son consentement à la divulgation;
 - g) la date d'expiration du consentement;
 - h) comment révoquer le consentement.

Pour plus d'informations, voir Steven Shardlow, « The Boundaries of Client-Worker Relationship » dans Richard Hugman et David Smith, eds., *Ethical Issues in Social Work* (London et New York: Routledge, 1995) p. 66.

6. Par exemple, la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé (« LPRPS ») fournit un certain nombre de circonstances dans lesquelles une personne qui est un « dépositaire de renseignements sur la santé » (au sens de la LPRPS) peut divulguer des renseignements personnels sur la santé sans consentement. Ces circonstances comprennent la divulgation à l'Ordre aux fins de l'administration ou de la mise en œuvre de la Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social et la divulgation au tuteur et curateur public ou à une société d'aide à l'enfance pour que ces organismes puissent s'acquitter de leurs fonctions aux termes de la loi.
7. Les membres de l'Ordre prévoient les circonstances dans lesquelles la confidentialité peut être limitée. Une franche discussion sur ces limites et les termes du contrat en matière de confidentialité devrait avoir lieu avec l'équipe, le groupe ou la communauté. Les clients particuliers devraient cependant être conscients du fait que si un membre du groupe porte atteinte à la confidentialité, il se pourrait qu'ils n'aient aucun recours légal.
8. Par exemple, dans une pratique non clinique indirecte, les membres de l'Ordre devraient obtenir le consentement du client avant :
 - a) de publier des rapports au sujet de leur travail avec le client;
 - b) de mentionner leur travail avec le client dans leur publicité;
 - c) de parler aux médias, bailleurs de fonds, éventuels bailleurs de fonds et autres particuliers/groupes au sujet de l'organisme; et
 - d) de faire venir des invités, des observateurs ou des médias à des réunions avec le client.
9. Des exceptions peuvent être permises par la loi, par exemple dans les cas d'enquêtes sur les mauvais traitements d'enfants.