



Ordre des travailleurs sociaux
et des thérapeutes conjugaux
et familiaux du Québec

AVIS PROFESSIONNEL
2022

Balises entourant la transmission de renseignements confidentiels et les obligations en matière de secret professionnel



La direction des affaires professionnelles vous propose cet avis inspiré de questions courantes formulées par les membres de l'équipe du service d'information et de consultation. Cet avis professionnel n'est pas un avis juridique. De plus, il ne peut répondre à toutes les situations professionnelles. Il est d'ailleurs important de mentionner qu'il n'aborde pas la question des conditions et modalités d'exercice du droit d'accès et de la rectification au dossier¹ ainsi que les situations impliquant des mineurs².

1 Pour plus d'informations, veuillez consulter le Code déontologie des membres de l'OTSTCFQ, arts. 66 à 73 et le **Guide de normes pour la tenue des dossiers et des cabinets de consultation**, Norme 2, pages 18-23.

2 Pour plus d'informations, voir la note précédente et consulter la publication suivante : Avis 111 – **Accès au dossier et à l'information mineur de plus de 14 ans**.

Mise en contexte

Dans le cadre de leurs rôles ou de leurs mandats, les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux (ci-après membres de l'Ordre) sont souvent sollicités par d'autres professionnels, des tiers (des membres de la famille par exemple) ou des organisations, pour transmettre des renseignements confidentiels sans le consentement du client. Ces demandes proviennent parfois de personnes les pressant de révéler les renseignements, tel un avocat, un enquêteur ou un policier. D'un autre côté, les membres de l'Ordre sont également confrontés à des situations où ils doivent, en vertu de leurs obligations professionnelles, divulguer des renseignements protégés par le secret professionnel à un tiers ou une instance sans le consentement du client. En raison de pressions internes et/ou externes, ces demandes peuvent parfois provoquer des questionnements moraux de la part du membre de l'Ordre et un manque de temps pour prendre le recul nécessaire concernant la conduite professionnelle à adopter. Le **Code des professions** et le **Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec** (ci-après Code de déontologie) fournissent des balises sur les éléments pouvant justifier la levée du secret professionnel.

Cet avis vise à éclairer la conduite professionnelle des membres de l'Ordre en matière de transmission de renseignements confidentiels en tenant compte de leurs obligations professionnelles et des balises règlementaires.

Le secret professionnel : un droit pour le client, un devoir pour le travailleur social et le thérapeute conjugal et familial

Il est important de mentionner d'entrée de jeu que l'article 9 de la **Charte des droits et libertés de la personne** assure le droit au secret professionnel³ :

« Chacun a droit au respect du secret professionnel.

Toute personne tenue par la loi au secret professionnel et tout prêtre ou autre ministre du culte ne peuvent, même en justice, divulguer les renseignements confidentiels qui leur ont été révélés en raison de leur état ou profession, à moins qu'ils n'y soient autorisés par celui qui leur a fait ces confidences ou par une disposition expresse de la loi.

Le tribunal doit, d'office, assurer le respect du secret professionnel. »

De plus, le secret professionnel peut être défini comme étant le devoir qu'a un membre de l'Ordre de ne « révéler aucun renseignement qui lui a été confié par son client ou qu'il a obtenu à propos de son client dans l'exercice de ses fonctions⁴ ». Le respect du secret professionnel, par le membre de l'Ordre, est la base du lien visant « à l'établir et à maintenir une relation de confiance et de respect mutuels avec le client⁵ ».

3 **Chartes des droits et libertés de la personne**, art. 9.

4 OPTSQ (2007). **Guide de normes pour la tenue des dossiers et des cabinets de consultation**, p. 13.

5 **Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec**, RLRQ c C-26, r.286.1, art. 32

Le respect du secret professionnel et le consentement : les bases de l'alliance collaborative

Avant de débiter toute prestation de services professionnels, le membre de l'Ordre doit établir avec le client le cadre professionnel dans lequel il offrira le service⁶. En plus des éléments d'informations visant à obtenir le consentement libre et éclairé du client⁷, le membre de l'Ordre doit l'informer « de façon transparente des limites relatives au secret professionnel ainsi qu'à la confidentialité^{8,9} ». En clarifiant en amont les balises du cadre professionnel avec le client et en obtenant son consentement, le membre de l'Ordre pave la voie à une alliance collaborative^{10,11}. De cette manière, il prend en compte les craintes du client et prévient certaines situations d'incompréhension ou de confusion.



Saviez-vous que?

En vertu de l'**article 11** du Code civil du Québec, « nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins, quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'exams, de prélèvements, de traitements ou de toute autre intervention », ce qui implique que le professionnel doit prendre le temps de bien informer le client, obtenir son consentement à toutes les étapes du processus d'intervention sociale et lui spécifier qu'il peut retirer son consentement en tout temps. **Le consentement ne doit pas seulement être donné à un établissement au moment de la demande de service ou de l'ouverture de son dossier, mais il doit être obtenu par chacun des professionnels qui vont offrir un service ou transmettre de l'information à une tierce personne.** L'obtention du consentement aux soins ou aux services **doit être mentionnée par chaque professionnel dans les notes évolutives** (ou formulaire signé à cet effet), pour « témoigner des services rendus et [...] rendre disponible une preuve concrète des actes effectués¹ ». Chaque professionnel est garant de son obligation à respecter les droits du client en conformité avec l'article 11 du Code civil du Québec et avec l'article 24 du Code de déontologie des membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, cité précédemment.

1 OPTSQ (2007). *Guide de normes pour la tenue des dossiers et des cabinets de consultation*, p. 7

- 6 Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, RLRQ c C-26, r.286.1, art. 23
- 7 Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, RLRQ c C-26, r.286.1, art. 24
- 8 OTSTCFQ (2019). *Normes générales de l'exercice de la profession de travailleur social*, p. 18
- 9 OPTSQ (2006). *Normes pour l'exercice de la profession de thérapeute conjugale et familiale et thérapeute conjugal et familial*, p. 13
- 10 OTSTCFQ (2012). *Le référentiel d'activité professionnelle lié à l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social au Québec*.
- 11 OTSTCFQ (2015). *Le référentiel d'activité professionnelle lié à l'exercice de la profession de thérapeute conjugale et familiale ou thérapeute conjugal et familial au Québec*.

La transmission de renseignements confidentiels et la levée du secret professionnel

En matière de renseignements confidentiels, il est à noter que règle générale, les renseignements confidentiels concernant un client ne doivent pas être communiqués à un tiers. Cependant, il existe des exceptions qui font l'objet du présent avis.

Lorsque le membre de l'Ordre reçoit une demande de transmission de renseignements confidentiels, il doit faire preuve d'une grande prudence. Premièrement, il « ne doit pas révéler qu'un client a fait appel à ses services ou qu'il a l'intention d'y faire appel¹² ». Avant de transmettre des informations à un tiers, il doit clairement expliquer à son client, la nature de la demande, les renseignements demandés et les conséquences prévisibles de la transmission (ou non) de renseignements, afin qu'il soit en mesure de fournir un consentement libre et éclairé. Il est aussi recommandé, le cas échéant, d'obtenir le consentement du client par écrit avant de transmettre les renseignements demandés. Néanmoins, il existe des situations où il est possible de transmettre des informations sans le consentement du client. La décision de transmettre ou non l'information doit alors se fonder sur une évaluation rigoureuse et doit être consignée au dossier.

Certaines exceptions sont d'ailleurs prévues par la loi, principalement pour assurer la protection des personnes. En effet, porter assistance et protection à une personne en danger est prévu tant à la **Charte des droits et libertés de la personne**¹³ qu'au **Code des professions**¹⁴ et au **Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec**¹⁵. L'article 60.4 du **Code des professions** balise le secret professionnel et les éléments conditionnels à la levée de celui-ci. D'ailleurs, les articles 39 et 40 du **Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec** reprennent presque intégralement son contenu :

« Il ne peut être relevé du secret professionnel qu'avec l'autorisation de son client ou lorsque la loi l'ordonne ou l'autorise par une disposition expresse.

Le professionnel peut en outre communiquer un renseignement protégé par le secret professionnel, en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il a un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence. Toutefois, le professionnel ne peut alors communiquer ce renseignement qu'à la ou aux personnes exposées à ce danger, à leur représentant ou aux personnes susceptibles de leur porter secours. Le professionnel ne peut communiquer que les renseignements nécessaires aux fins poursuivies par la communication.

Pour l'application du troisième alinéa, on entend par « blessures graves » toute blessure physique ou psychologique qui nuit d'une manière importante à l'intégrité physique, à la santé ou au bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes identifiable¹⁶ ».

12 **Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec**, RLRQ c C-26, r.286.1, art. 42

13 **Charte des droits et liberté de la personne**, RLRQ c C-12, art. 2

14 **Code des professions**, RLRQ c C-26, art. 39.4

15 **Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec**, RLRQ c C-26, r.286.1, art. 5

16 **Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec** RLRQ c C-26, r.286.1, arts. 39-40.

Voici des exemples de situations permettant ou obligeant la levée du secret professionnel :

- **Pour prévenir un acte de violence, dont un suicide**, le membre de l'Ordre **peut** communiquer un renseignement « lorsque les conditions suivantes sont réunies :
 1. il y a un risque sérieux de mort ou de blessures graves (physiques ou psychologiques);
 2. qui menace une personne ou un groupe de personne identifiable;
 3. et la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence¹⁷ ».

Seule l'information pertinente et nécessaire peut être communiquée à la personne exposée au danger, à son représentant ou aux personnes susceptibles de lui porter secours.

- **Pour faire un signalement à la Direction de la protection de la jeunesse (ci-après DPJ)**, le membre de l'Ordre, lorsqu'il « a un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est ou peut être compromis au sens de l'article 38 ou au sens de l'article 38.1 **est tenu** de signaler sans délai la situation au directeur¹⁸ », en vertu de l'article 39 de la **Loi sur la protection de la jeunesse** (ci-après LPJ);



Saviez-vous que?

La loi prévoit que toute personne a l'obligation de signaler une situation d'abus physique ou sexuel concernant un enfant. Toutefois les professionnels tel que les membres de l'Ordre doivent signaler toutes les situations visées par la LPJ. De plus, il est important de noter qu'en vertu de l'article 39.1 de la LPJ « Toute personne qui a l'obligation de signaler une situation d'abus physiques ou d'abus sexuels en vertu de l'article 39 doit le faire sans égard aux moyens qui peuvent être pris par les parents pour mettre fin à la situation. »

- **Pour un mineur dont la situation a été rapportée au directeur de la protection de la jeunesse**, le membre de l'Ordre **doit**, peu importe son milieu de pratique (établissement, organisme communautaire ou pratique privée), en vertu de l'article 35.4 de la LPJ, « communiquer un renseignement contenu au dossier de l'enfant, de l'un de ses parents ou d'une personne mise en cause par un signalement, lorsque l'une ou l'autre des conditions suivantes est remplie :
 - ♦ un tel renseignement révèle ou confirme l'existence d'une situation en lien avec le motif de compromission allégué par le directeur et dont la connaissance pourrait permettre, selon le cas :
 1. de retenir le signalement pour évaluation;
 2. de décider si la sécurité ou le développement de l'enfant est compromis;
 3. de décider de l'orientation de l'enfant;

¹⁷ OTSTCFQ (2020). **Guide de référence pour l'interprétation du Code de déontologie des membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec.**

¹⁸ **Loi sur la protection de la jeunesse**, RLRQ c P-34.1, art. 39.

- ◇ un tel renseignement permet de confirmer ou d'infirmer l'existence d'une situation en lien avec des faits nouveaux survenus depuis la décision portant sur la compromission et dont la connaissance pourrait permettre de réviser la situation de l'enfant¹⁹ ».
- **Pour un mineur sous la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents**, le membre de l'Ordre peut, en vertu de l'article 125, communiquer des renseignements contenus dans un dossier dans le but d'assurer la réadaptation, la réinsertion sociale de l'adolescent et/ou la sécurité du public²⁰;
- **Sur l'ordre d'un tribunal²¹ ou d'un coroner²²**, dans l'exercice de ses fonctions, le membre de l'Ordre doit transmettre les renseignements demandés;
- **Dans le cadre de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité**, le membre de l'Ordre qui, en vertu de l'article 21, « a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance doit signaler sans délai le cas pour les personnes majeures suivantes :
 1. tout usager majeur qui est hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée;
 2. tout usager majeur qui est pris en charge par une ressource intermédiaire ou par une ressource de type familial;
 3. toute personne majeure qui est en tutelle ou en curatelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué;
 4. toute personne majeure dont l'incapacité à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale, mais qui ne bénéficie pas d'une mesure de protection;
 5. toute autre personne en situation de vulnérabilité qui réside dans une résidence privée pour aînés.

Le signalement est effectué auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services compétent lorsque la personne majeure concernée est visée par l'application de la politique de lutte contre la maltraitance d'un établissement ou, dans les autres cas, à un intervenant désigné visé à l'article 17, pour qu'il soit traité conformément aux chapitres II ou III, selon le cas²³ ».

Dans le cadre de la Loi visant à favoriser la protection des personnes à l'égard d'une activité impliquant des armes à feu (Loi Anastasia), le membre de l'Ordre qui, en vertu de l'article 8, « dans le cadre de l'exercice de sa profession, a un motif raisonnable de croire qu'une personne a un comportement susceptible de compromettre sa sécurité ou celle d'autrui avec une arme à feu est autorisé à signaler ce comportement aux autorités policières en ne leur communiquant que les renseignements nécessaires pour faciliter leur intervention, y compris ceux protégés par le secret professionnel et malgré toute autre disposition relative à l'obligation de confidentialité à laquelle il est tenu, particulièrement en matière de santé et de services sociaux²⁴ ».

19 **Loi de la protection de la jeunesse**, RLRQ c P-34.1, art. 35.4

20 **Loi sur le système de justice pénale pour adolescents**, L.C. 2002, ch. 1, article 125 (6)

21 OTSTCFQ, (2011), « **Avis professionnel 114 : Comparaitre devant la cour à titre de témoin** », Bulletin de OTSTCFQ, no. 114, été 2011

22 **Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès**, RLRQ, art. 48.1

23 **Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité**, RLRQ, c L-6.3, art. 21

24 **Loi visant à favoriser la protection des personnes à l'égard d'une activité impliquant des armes à feu**, P-38.0001, art. 8.

- **Dans le cadre d'une enquête disciplinaire**²⁵, le membre de l'Ordre doit collaborer et fournir tout renseignement et document relatif à l'enquête. Le **Code des professions** stipule qu'« il est interdit d'entraver de quelque façon, ou de tromper le syndic [...], de refuser de lui fournir un renseignement ou document relatif à une vérification ou à une enquête²⁶ ».
- **Dans le cas d'une personne déclarée inapte**²⁷, le membre de l'Ordre, en vertu de la **Loi sur les services de santé et les services sociaux**²⁸ (ci-après LSSSS), doit s'assurer que le tiers qui requiert les renseignements en a besoin pour exercer les fonctions qui lui sont dévolues par la loi ou il doit fournir les renseignements demandés si le mandataire, le tuteur, le curateur, le notaire ou l'avocat a besoin d'un renseignement pour l'application de la **Loi sur le curateur public**²⁹. Les membres de l'Ordre n'œuvrant pas en vertu de la LSSSS doivent s'en remettre aux lois en vigueur dans leur secteur d'activité³⁰ ;
- **Dans le cas d'une personne décédée**, le membre de l'Ordre peut transmettre un renseignement, selon certaines conditions, si un héritier, un représentant légal ou un bénéficiaire de certaines prestations désire obtenir des renseignements, en vertu de la **Loi sur les services de santé et les services sociaux**³¹ dans l'exercice de ses droits. Cependant, étant donné les aspects juridiques complexes de ce type de situation, il est conseillé de bien s'informer avant de procéder à la transmission de renseignements. Les membres de l'Ordre n'œuvrant pas en vertu de la LSSSS doivent s'en remettre aux lois en vigueur dans leur secteur d'activité³² ;



Prenez note que...

Le **Projet de loi 19**, Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives, à l'étude au moment où nous écrivons ces lignes, modifie certaines dispositions pour l'accès aux renseignements contenus aux dossiers des personnes décédées (art. 23-24)¹.

1 **Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux**, art. 23-24.

25 Pour plus d'information sur le processus d'enquête du syndic, les membres de l'Ordre sont invités à consulter la page Internet suivante : <https://www1.otstcfq.org/membres/bureau-du-syndic/le-processus-d-enquete-faq/>

26 **Code des professions**, RLRQ c C-26, arts. 114-192.

27 **Code civil du Québec**, RLRQ c CCQ 1991, Titre Quatrième : De la capacité de la personne

28 **Loi sur la santé et les services sociaux**, RLRQ c S-4.2, art. 23.

29 **Loi sur le curateur public**, RLRQ, C-81.

30 **Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé**, RLRQ, arts. 30,31 ou la **Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels**, RLRQ, art. 94, 95. **Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec**, RLRQ c C-26, r.286.1, art. 67

31 **Loi sur la santé et les services sociaux**, RLRQ c S-4.2, art. 23.

32 **Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé**, RLRQ, arts. 30,31 ou la **Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels**, RLRQ, art. 94, 95. **Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec**, RLRQ c C-26, r.286.1, art. 67

Cela étant dit, le membre de l'Ordre « doit faire preuve d'une grande vigilance dans les situations où il est autorisé à transmettre des renseignements sans le consentement du client. Il est totalement imputable de sa décision de transmettre ou non des renseignements confidentiels³³ ». De plus, il doit juger de la nécessité et de la pertinence des renseignements à transmettre en fonction des besoins ou de la situation. Sauf exception, il est impératif, pour le membre de l'Ordre, d'impliquer le client dans la démarche, en s'appuyant sur les valeurs et les principes éthiques de sa profession³⁴.

En résumé

La levée du secret professionnel peut s'avérer nécessaire, selon le contexte, pour agir dans le meilleur intérêt du client et éviter que la situation lui cause préjudice. Une telle démarche doit être fondée sur une évaluation rigoureuse afin de posséder des informations pertinentes en quantité suffisante pour étayer ses décisions professionnelles. Les membres de l'Ordre sont, en tout temps, imputables de leurs actes professionnels. En effet, ils doivent être en mesure de justifier leur conduite et de mesurer les conséquences prévisibles de leurs activités professionnelles, non seulement sur le client, mais aussi sur la société³⁵.

Cet avis professionnel ainsi que le document **L'éthique et les travailleurs sociaux : éléments de réflexion et guide de délibération**³⁶ peuvent s'avérer éclairants pour guider la démarche professionnelle des membres. Comme mentionné dans le guide, « Le raisonnement éthique surgit ainsi lorsque nos convictions profondes ou le système de règles et de normes qui balisent normalement nos décisions sont insuffisants à nos yeux pour prendre une décision éclairée à l'égard d'un problème complexe³⁷ ».

Enfin, les obligations professionnelles prévues au **Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec** offrent des leviers aux travailleurs sociaux et aux thérapeutes conjugaux et familiaux pour sauvegarder leur indépendance professionnelle et pour agir dans le meilleur intérêt du client, conformément aux valeurs et aux principes éthiques de leur profession.

33 OPTSQ (2007). **Guide de normes pour la tenue des dossiers et des cabinets de consultation**, p. 15.

34 **Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec**, RLRQ c C-26, r.286.1, art. 5.

35 **Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec**, RLRQ c C-26, r.286.1, art. 11

36 OPTSQ (2007). **Guide de normes pour la tenue des dossiers et des cabinets de consultation**, p. 13.

37 Duhamel, A., Mouelhi, N., & Malinowski-Charles, S. (2001). Éthique : histoire, politique, application. G. Morin, p. 172-173, cité dans OPTSQ (2007), **L'éthique et les travailleurs sociaux : éléments de réflexion et guide de délibération** p. 34.



Ordre des travailleurs sociaux
et des thérapeutes conjugaux
et familiaux du Québec