

AVIS PROFESSIONNEL
2022

Le consentement et la tenue de dossier



L'équipe du service d'information et de consultation de la direction des affaires professionnelles reçoit fréquemment des demandes provenant de travailleurs sociaux et de thérapeutes conjugaux et familiaux (ci-après membres de l'Ordre) se questionnant sur la tenue de dossier en matière de consentement du client. Est-il toujours nécessaire d'utiliser un formulaire signé par le client? De quelle façon doit-on documenter le consentement du client à travers les différentes étapes du processus d'intervention? Quelle est la conduite attendue de la part des membres de l'Ordre?

Cet avis professionnel vise à fournir des éléments de réponse à ces questions, en plus d'introduire des éclaircissements sur la notion de consentement. Il est important de noter que l'obtention et le maintien du consentement, au cœur de la relation professionnelle, se matérialisent à travers un dialogue continu avec le client et ne peuvent se limiter à une procédure technique ou administrative. De plus, cet avis ne prétend pas répondre à toutes les situations professionnelles. Il ne constitue pas non plus un avis juridique. Enfin, il n'aborde pas les exceptions au consentement, le consentement du majeur inapte¹ ou le consentement du mineur âgé de plus ou de moins de 14 ans².

1 Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter le microsite internet de l'Ordre : Évaluer et protéger : <https://evaluerproteger.otstcfq.org/evaluer-protger/>

2 Pour plus d'informations : OTSTCFQ, « Avis 111 – Accès au dossier et à l'information mineur de plus de 14 ans », (2014) 11 Bulletin OTSTCFQ.

Les obligations professionnelles en matière de consentement

Avant même d'entreprendre toute prestation de services professionnels, le membre de l'Ordre doit établir avec le client le cadre professionnel dans lequel il offrira ses services³. À cet effet, l'obtention du consentement, une pratique au fondement des valeurs du travail social et de la thérapie conjugale et familiale, met la table à l'alliance collaborative, contribuant autant à l'établir qu'à la maintenir tout au long du processus d'intervention⁴. Le membre de l'Ordre doit donc informer le client de manière précise sur le cadre professionnel et ses limites, tout en s'assurant de sa compréhension de l'ensemble des éléments pertinents relatifs à l'obtention du consentement. Ce faisant, il prévient l'arrivée de situations dans lesquelles le client, par exemple, pourrait se sentir lésé ou mal informé sur ses droits et recours.

Le membre de l'Ordre doit obtenir le consentement libre et éclairé du client pour lui offrir ses services. Il doit également s'assurer que ce consentement demeure valide pendant toute la durée de la relation professionnelle⁵. D'ailleurs, l'article 11 du Code civil du Québec stipule que « nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins, quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'examen, de prélèvements, de traitements ou de toute autre intervention⁶ ». De plus, l'article 24 du *Code de déontologie des membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec* précise la notion de consentement et détermine clairement la conduite attendue du membre de l'Ordre en la matière :

« Sauf urgence, le membre doit obtenir de son client, de son représentant légal ou, s'il s'agit d'un mineur de moins de 14 ans, du titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur, un consentement libre et éclairé avant d'entreprendre toute prestation de services professionnels.

À cet effet, le membre l'informe notamment des éléments suivants et s'assure qu'il comprend :

1. le but, la nature et la pertinence du service professionnel ainsi que les principales modalités de sa prestation;
2. les options ainsi que les limites et les contraintes à la prestation du service professionnel;
3. l'utilisation des renseignements recueillis;
4. les implications d'une communication de renseignements ou de la transmission d'un rapport à d'autres personnes;
5. le cas échéant, le montant des honoraires, la perception d'intérêts sur les comptes et les modalités de paiement ».

3 *Code de déontologie des membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec*, RLRQ c. C-26, r. 286.1, art. 23.

4 « L'alliance collaborative est constituée de composantes qui peuvent être divisées comme suit : les composantes associées à l'établissement d'une alliance à l'aide de l'empathie, de la réceptivité, de la compréhension, etc., les composantes liées à l'engagement et à la mobilisation vers des objectifs thérapeutiques, de développement ou d'adaptation », *OTSTCFQ, Référentiel d'activité professionnelle lié à l'exercice de la profession de travailleuse sociale ou travailleur social au Québec*, OTSTCFQ, 2012, p. V.

5 *Code de déontologie des membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec*, RLRQ c. C-26, r.286.1, art. 25.

6 *Code civil du Québec*, RLRQ CCQ-1991, art. 11.

Concrètement, dès l'amorce de la prestation de services, le membre doit informer le client et s'assurer qu'il comprend, entre autres : le contexte d'intervention et ses particularités, notamment en matière d'utilisation des renseignements personnels⁷, de modalités d'intervention et de leurs limites; des façons de faire en matière de garde, d'accès et de conservation des dossiers, de confidentialité et de secret professionnel. Dans le cas d'une pratique autonome, le membre doit impérativement préciser, en plus des renseignements nommés précédemment, tous les éléments relatifs au contrat de service, y compris les honoraires.

Il est important de mentionner que le consentement obtenu au début de la prestation de services ne s'applique pas automatiquement jusqu'à la fin des services. Le client est en effet libre de révoquer son consentement à tout moment, et ce, peu importe la raison⁸. La norme 01 des *Normes générales de l'exercice de la profession de travailleur social* mentionne par ailleurs que le membre de l'Ordre doit respecter « [...] les éléments des différentes étapes du processus d'intervention avec le consentement du client⁹ ». Ainsi, le membre doit valider le consentement libre et éclairé du client à chacune des étapes du processus d'intervention sociale¹⁰. De plus, si les objectifs, l'orientation ou les modalités d'intervention changent en cours d'intervention, cela doit être préalablement convenu avec le client et le membre doit par conséquent s'assurer de sa compréhension et de son accord afin de poursuivre ses services¹¹. Il a la responsabilité de demeurer vigilant et de valider au besoin en d'autres moments le consentement du client à la lumière de son jugement professionnel. Cette sensibilité ou préoccupation du membre de l'Ordre quant à la pleine collaboration du client et à son accord tout au long de la relation professionnelle prend forme dans un dialogue au cours duquel il s'arrête parfois pour poser une question plus directe sur la volonté du client de poursuivre dans une direction donnée. Enfin, le membre de l'Ordre doit exercer son jugement professionnel quant à la façon de s'assurer du consentement du client dans les étapes du processus d'intervention sans que cela devienne inutilement répétitif, ou encore réduit à une simple formalité.



En bref...

La responsabilité de l'obtention du consentement revient à chacun des professionnels impliqués auprès du client. Ainsi, lors d'un remplacement ou d'un changement d'intervenant au dossier, il incombe au membre de l'Ordre nouvellement impliqué de valider le consentement du client à recevoir des services ainsi que son consentement à la mise en œuvre du plan d'intervention y compris ses objectifs et ses modalités.

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

8 *Code de déontologie des membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec*, RLRQ c. C-26, r.286.1, art. 25 et 26.

9 OTSTCFQ, *Normes générales de l'exercice de la profession de travailleur social*, OTSTCFQ, 2019, p. 6. OPTSQ, *Normes pour l'exercice de la profession de thérapeute conjugale et familiale et de thérapeute conjugal et familial*, OPTSQ, 2006, p. 14.

10 Les étapes du processus d'intervention sociale sont les suivantes : prise de contact, évaluation du fonctionnement social, planification de l'intervention sociale, réalisation de l'intervention sociale, évaluation du processus d'intervention sociale et terminaison. Voir OTSTCFQ, *Normes générales de l'exercice de la profession de travailleur social*, OTSTCFQ, 2019, Norme 01.

11 OTSTCFQ, *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*, OTSTCFQ, 2020, p. 12.

Il est également important de mentionner que même en contexte de services imposés, notamment dans le cas des services correctionnels ou en protection de la jeunesse, le membre de l'Ordre doit, dans la mesure du possible, obtenir le consentement du client même s'il peut s'avérer plus restreint. Dans ce contexte précis, s'il n'obtient pas le consentement du client, il « est tenu d'informer son client de la nature des interventions, des conséquences prévisibles des interventions, dans un langage adapté aux caractéristiques personnelles et culturelles de son client¹² ». En outre, lorsqu'il recourt à des outils technologiques pour rendre ses services, le membre doit s'assurer de respecter les lois, les règlements ainsi que les normes¹³ en vigueur les concernant. Il doit également discuter avec le client des éléments qui concernent leur utilisation, leurs limites et les risques qui y sont associés, afin que celui-ci puisse en saisir la portée.

La tenue de dossier et le consentement

L'obtention du consentement aux services doit être documentée par le membre de l'Ordre dans le dossier de son client pour « témoigner des services rendus [...] et à rendre disponible une preuve concrète des actes effectués¹⁴ ». La tenue de dossier doit donc nécessairement rendre compte de l'obtention du consentement du client, non seulement au début de la prestation de services, mais aussi lorsqu'il s'avère pertinent de le revalider, soit lors d'une étape du processus d'intervention, d'un changement d'orientation, d'objectif ou de modalité d'intervention ou encore d'une demande de transmission de renseignements à un tiers. Même s'il existe plus d'une façon de documenter le consentement du client (formulaires, rapports ou notes), de manière générale, la tenue de dossier doit refléter que les interventions s'effectuent avec l'accord de la personne.

Quel que soit le contexte d'intervention, sauf exception¹⁵, le membre de l'Ordre « [...] doit obtenir le consentement au moins verbal de son client et le noter au dossier¹⁶ ». Cependant, il est généralement de mise d'obtenir le consentement initial par écrit, notamment par l'utilisation d'un formulaire spécifique versé au dossier, et ce, particulièrement dans les situations litigieuses ou complexes. Par exemple, il est recommandé d'utiliser un formulaire de consentement lors d'une demande de transmission d'informations confidentielles à un tiers ou à une organisation¹⁷. Dans tous les cas, les notes chronologiques doivent démontrer que le consentement des personnes concernées a été obtenu et maintenu tout au long du processus d'intervention et ce qui doit être clairement documenté et retraçable dans le dossier du client.

12 OPTSQ, *Guide de normes pour la tenue de dossier et des cabinets de consultation*, OPTSQ, 2007, p. 17.

13 OTSTCFQ, *Normes de télépratique pour les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux*, OTSTCFQ, 2016.

14 OPTSQ, *Guide de normes pour la tenue de dossier et des cabinets de consultation*, OPTSQ, 2007, p. 7.

15 Pour plus d'informations: OTSTCFQ, *Avis professionnel - Balises entourant la transmission de renseignements confidentiels et les obligations en matière de secret professionnel*, OTSTCFQ, 2022.

16 OPTSQ, *Guide de normes pour la tenue de dossier et des cabinets de consultation*, OPTSQ, 2007, p. 14.

17 Ibid, p. 15.



Exemples de formulation

Voici quelques exemples de formulation dans le cadre des notes chronologiques où le choix des termes atteste du consentement du client :

- ◇ ... Nous avons expliqué le rôle, le mandat ainsi que les modalités d'intervention et (prénom, nom) est en accord. Nous obtenons son consentement...
- ◇ ... (prénom, nom) affirme être en accord avec les objectifs du plan d'intervention et précise d'ailleurs que...
- ◇ ... (prénom, nom) dit consentir à ce que nous fassions des démarches...
- ◇ ... Nous procédons avec l'accord de...
- ◇ ... (prénom, nom) accepte que nous communiquions avec (prénom, nom) et signe à cet effet le formulaire de...
- ◇ ... (prénom, nom) nous dit avoir pris connaissance du contrat de service et accepter de poursuivre
- ◇ ... Nous convenons avec (prénom, nom) de la poursuite des démarches...
- ◇ ... Nous rencontrons (prénom, nom) comme prévu au PI...

En conclusion

C'est en précisant au client le mandat, les services pouvant être offerts, leurs limites et contraintes, les modalités de prestation de services, l'utilisation des renseignements recueillis et les limites quant à la confidentialité ainsi que, le cas échéant, tous les détails relatifs au contrat de service en pratique autonome, qu'il sera en mesure de donner son consentement à recevoir des services. Il importe en effet de clarifier l'ensemble de ces aspects et de s'assurer que le client comprenne bien toutes ces informations avant même d'entreprendre la prestation de services. Ce faisant, le membre de l'Ordre ouvre la voie à une alliance collaborative et prévient les malentendus. Il doit ensuite s'assurer de la validité et du maintien de ce consentement, par exemple lors des différentes étapes du processus d'intervention sociale¹⁸ ou lors d'un changement d'orientation dans l'intervention ou lors d'une demande de transmission d'information confidentielle. En tout temps, le membre de l'Ordre doit s'assurer de procéder avec l'accord du client et sa tenue de dossier doit clairement en témoigner.

18 Voir note 10.



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

L'Humain avant tout