

Lorsque les lieux de travail ne permettent pas la confidentialité et le respect du secret professionnel

AVIS PROFESSIONNEL

La direction du développement professionnel vous propose cet avis professionnel, développé à partir de situations réelles soumises par des membres de l'Ordre au cours des derniers mois. Les noms, les lieux et les détails ont été changés afin de préserver la confidentialité des clients et des intervenants. Nous vous invitons à conserver cette fiche pour référence ultérieure.

Veuillez noter que ce document ne constitue pas un avis juridique et est publié seulement à titre d'information.

LE CONTEXTE

Marie-Josée, travailleuse sociale en CLSC, constate que le réaménagement physique de son lieu de travail ne lui permet plus d'assurer à ses clients la confidentialité à laquelle ils ont droit. En effet, la nouvelle salle dédiée aux professionnels accueille une quinzaine de personnes, séparées par des cloisons, ce qui rend impossible la confidentialité des conversations téléphoniques. De plus, elle ajoute que ces mêmes professionnels doivent se partager trois salles de consultation qui sont également utilisées comme lieu d'entreposage d'objets divers. Ainsi, il n'est pas rare qu'une consultation soit interrompue par quelqu'un qui vient chercher quelque chose. Marie-Josée a informé son supérieur immédiat que cette situation ne respecte pas le Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation de l'OTSTCFQ. Pourtant, jusqu'à ce jour, rien ne laisse supposer que des changements seront apportés.

LES PRINCIPES DE BASE

Tout d'abord, il importe de préciser que l'Ordre n'a pas le pouvoir de s'ingérer dans les décisions administratives des établissements. Toutefois, l'Ordre a le devoir de protéger le public et de s'assurer que la qualité des services dispensés par ses membres soit conforme à la déontologie ainsi qu'aux normes de pratique professionnelle.

Principes légaux

Le droit à la confidentialité et au respect du secret professionnel sont des droits fondamentaux, garantis par les dispositions de plusieurs lois et règlements. La Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., c.C-12) prévoit à l'article 5 que toute personne a droit au respect de sa vie privée. Le Code civil du Québec prévoit ce même droit à l'article 35, la disposition préliminaire de ce code ajoutant qu'il « régit les personnes en harmonie avec la Charte des droits et libertés de la personne ». De plus, l'article 9 de la Charte des droits et libertés de la personne prévoit que chacun a droit au respect du secret professionnel. La notion de « professionnel » renvoie ici à son sens légal, le « professionnel » ou « membre d'un ordre ».

Le secret professionnel est donc un droit pour le client et une obligation pour le travailleur social et le thérapeute conjugal et familial. La confidentialité est aussi un droit pour le client, car elle est fondée sur le droit à la vie privée, enchâssé dans la Charte et réitéré dans le Code civil. Les intervenants qui ne sont pas membres d'un ordre professionnel sont tenus à l'obligation de confidentialité. Étant donné qu'ils ne sont pas des professionnels, ils ne peuvent être tenus au secret professionnel.

Par ailleurs, le droit au secret professionnel est reconnu dans le Code de déontologie des membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (C-26, r.286) aux articles 3.06.01 et suivants. L'article 3.06.01 prévoit que le membre de l'Ordre « doit respecter le secret de tout renseignement de nature confidentielle obtenu dans l'exercice de sa profession ». Le membre de l'Ordre ne doit pas révéler qu'une personne a fait appel à ses services (art 3.06.03). Il doit éviter les conversations indiscrettes au sujet de ses clients et des services qui leur sont rendus et il doit veiller à ce que les personnes qui travaillent avec lui ne communiquent pas entre elles ou à des tiers des informations de nature confidentielle (art 3.06.04).

Les articles 11 à 13 de la section II du Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des travailleurs sociaux (C-26, r.189.1) prescrivent aux membres de l'Ordre tout un dispositif pour assurer la confidentialité et le respect du secret professionnel lors des consultations avec leurs clients. Compte tenu de l'ensemble de ces dispositions législatives, la confidentialité et le secret professionnel doivent être assurés tant lors des rencontres entre le membre de l'Ordre et ses clients que lors des entretiens téléphoniques avec eux ou lors d'entretiens téléphoniques qui les concernent.

Enfin, le fait de partager les lieux de travail avec des collègues également assujettis à des obligations de confidentialité ou de secret professionnel n'autorise pas le travailleur social ou le thérapeute conjugal et familial à partager de l'information avec eux.

À NOTRE AVIS...

Lorsque l'aménagement du lieu de travail ne permet pas au travailleur social ou au thérapeute conjugal et familial de garantir la confidentialité et le secret professionnel lors d'une rencontre ou d'un entretien téléphonique avec ou concernant un de ses clients, il doit en informer celui-ci. Le client sera ainsi en mesure de bien comprendre la situation et de décider s'il souhaite ou non poursuivre la rencontre ou la conversation téléphonique, malgré le risque de violation de ses droits.

Les membres de l'Ordre ont également la responsabilité de faire valoir le droit des personnes à la confidentialité et au secret professionnel ainsi que leurs droits et préoccupations quant à l'intégrité de leur pratique auprès de leurs collègues professionnels, de la direction, du syndicat, en conseil multidisciplinaire ou auprès de toute autre instance concernée. Au terme de ces démarches, l'article 13 du Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation prévoit que l'Ordre doit être informé des situations qui vont à l'encontre du dispositif prévu à ce règlement.

CONCLUSION

Marie-Josée a eu le bon réflexe en s'inquiétant du risque de non-respect de la confidentialité et du secret professionnel lors de ses rencontres et entretiens téléphoniques avec ses clients. L'Ordre ne peut que l'encourager à poursuivre ses démarches pour sensibiliser les autorités concernées à cette situation qui met en péril les droits fondamentaux des clients au respect de leur vie privée et du secret professionnel. Marie-Josée pourrait également demander à ses collègues travailleurs sociaux ainsi qu'aux autres professionnels qui vivent la même situation de faire également des démarches en ce sens. Il est important de noter que l'aménagement des bureaux des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux, en lien avec la confidentialité et le secret professionnel, est pris en compte dans le cadre de l'inspection professionnelle de l'Ordre. Ainsi, le cas échéant, un rapport sur les anomalies ou sur les pratiques non conformes sera remis à l'établissement afin d'encourager celui-ci à apporter les correctifs nécessaires.

Pour obtenir tous les renseignements nécessaires au sujet de la confidentialité et du secret professionnel, l'accès, la conservation et la garde des dossiers, le contenu des dossiers et la rédaction des notes et des rapports, les normes pour certains champs spécifiques et la tenue du cabinet de consultation, nous vous encourageons fortement à vous procurer (sur le site Internet de l'Ordre) et à consulter régulièrement le Guide de normes pour la tenue des dossiers et des cabinets de consultation de l'OTSTCFQ. Vous y trouverez la très grande majorité des réponses à vos questions sur ces divers enjeux.

Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des membres de l'Ordre professionnel de travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (Extraits)

SECTION II

TENUE DES CABINETS DE CONSULTATION

11. Le cabinet de consultation du travailleur social doit être aménagé de façon à ce que l'identité et les conversations des personnes qui s'y trouvent ne puissent être perçues de l'extérieur de ce cabinet. Le cabinet de consultation ne comprend pas la salle d'attente, ni la salle de travail du travailleur social ou celle de ses employés. Le travailleur social qui exerce dans un établissement doit effectuer ses consultations dans un cabinet conforme au présent règlement.

12. On doit prévoir près du cabinet de consultation du travailleur social une salle d'attente pour ses clients.

13. Le travailleur social qui n'exerce pas à son propre compte (...) doit, après en avoir informé son employeur, aviser l'Ordre si l'aménagement de son cabinet de consultation ou de sa salle d'attente n'est pas conforme aux articles 11 et 12.

Code de déontologie des membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec

(Extraits)

3.06.01. Le travailleur social doit respecter le secret de tout renseignement de nature confidentielle obtenu dans l'exercice de sa profession. Le travailleur social ne peut être relevé du secret professionnel qu'avec l'autorisation de son client ou lorsque la loi l'ordonne. Le travailleur social doit s'assurer que son client soit pleinement informé des utilisations éventuelles des renseignements confidentiels qu'il a obtenus.

3.06.03. Le travailleur social ne doit pas révéler qu'une personne a fait appel à ses services à moins que la nature de la situation ou du problème en cause ne rende cette révélation nécessaire ou inévitable, dans ce cas, il en informe le client dès que possible.

3.06.04. Le travailleur social évite les conversations indiscrètes au sujet de ses clients et des services qui leur sont rendus; il veille à ce que les personnes qui travaillent avec lui ne communiquent pas entre elles ou à des tiers des informations de nature confidentielle.

3.06.11. Le travailleur social ne fait pas usage de renseignements de nature confidentielle au préjudice de son client ou en vue d'obtenir directement ou indirectement un avantage pour lui-même ou pour autrui.



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

L'HUMAIN. AVANT TOUT.