



L'ASSOCIATION DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DU NOUVEAU-BRUNSWICK

LIGNES DIRECTRICES CONCERNANT LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS DANS UNE SITUATION DE PRÉJUDICE ÉVENTUEL

Adoptées par le
Conseil
d'administration de
l'ATSNB
le 27 mai 2017

Table des matières

Préface	P.3
Introduction	P.3
Confidentialité et divulgation sans consentement de renseignements	P.4
Exemples	P.7
Conclusion	P.9
Bibliographie	P.10
Annexe A : Prise de décisions conformes à la déontologie	P.11

Préface

L'Association des travailleurs sociaux du Nouveau-Brunswick (ATSNB), en partenariat avec le Comité de la pratique, de la déontologie et des normes professionnelles, a élaboré les présentes lignes directrices pour les travailleurs sociaux et les travailleuses sociales du Nouveau-Brunswick qui traitent de questions relatives à la confidentialité et à la divulgation de renseignements sans le consentement du client dans une situation de préjudice éventuel.

Le présent document souligne des pratiques exemplaires, et l'élaboration des lignes directrices prend appui sur le Code de déontologie (2007) de l'ATSNB ainsi que sur le Code de déontologie (2005) et les lignes directrices pour une pratique conforme à la déontologie de l'ACTS.

Introduction

La confidentialité est un élément crucial des relations entre un travailleur social et son client. Les clients sont plus susceptibles de parler des expériences difficiles qu'ils ont vécues s'ils savent que les renseignements qu'ils divulguent demeureront confidentiels. Même si la confidentialité doit être assurée conformément aux normes les plus élevées de la profession, les travailleurs sociaux doivent comprendre que, dans certaines circonstances précises, la divulgation sans consentement de certains renseignements au sujet du client est nécessaire et justifiée afin de prendre des dispositions qui permettent de protéger les personnes qui peuvent être à risque. Un travailleur social qui choisit la confidentialité absolue peut être tenu responsable d'un préjudice. De plus, les violations du Code de déontologie peuvent justifier une plainte et entraîner des mesures disciplinaires.

Les travailleurs sociaux peuvent avoir de la difficulté à cerner des situations où la divulgation sans consentement de renseignements au sujet du client est autorisée et à savoir quels renseignements il faut divulguer et à quelle personne. De telles situations difficiles peuvent être stressantes pour les travailleurs sociaux, qu'ils soient débutants ou chevronnés. Le présent document vise à donner aux travailleurs sociaux qui s'occupent de situations professionnelles des précisions qui leur permettent d'exercer la profession conformément à l'éthique. Le document ne constitue pas un avis juridique. Les travailleurs sociaux sont fortement encouragés de consulter l'ATSNB et à chercher des conseils juridiques qui leur permettent de traiter les questions liées aux dilemmes éthiques avec lesquels ils sont aux prises.

Confidentialité et divulgation sans consentement de renseignements au sujet du client dans une situation de préjudice éventuel

Le Code de déontologie de l'ACTS (2005), sous le titre « Valeur 5 : Confidentialité dans l'exercice de la profession », prévoit ce qui suit :

La confidentialité à l'égard de toutes les questions reliées aux services professionnels dispensés aux clients est une pierre angulaire des relations professionnelles...Le travailleur social ne communique l'information confidentielle à d'autres parties qu'avec un consentement éclairé du client ou de son représentant légalement autorisé, ou lorsque la loi ou le tribunal l'ordonne. Pour le travailleur social, le principe général de la confidentialité de l'information ne s'applique pas lorsque la communication est nécessaire pour empêcher que des torts graves, prévisibles et imminents soient faits à un client ou à d'autres personnes.

Le Code de déontologie de l'ATSNB (2007) aborde aussi l'obligation, à l'article 1.5.1:

1.5.1 Le travailleur social doit protéger le caractère confidentiel de tous les renseignements obtenus du client ou d'autrui au sujet du client et de la famille du client durant la relation professionnelle sauf dans le cas suivants : le client autorise par écrit la divulgation de renseignements précis : le renseignement est divulgué en vertu d'une loi ou d'un ordonnance d'un tribunal compétent; il y est tenu par d'autres dispositions du Code ou des normes de pratiques professionnelles.

Selon l'article 1.5.2 du Code de déontologie de l'ATSNB (2007), les travailleurs sociaux doivent expliquer ces responsabilités aux clients :

1.5.2 Dès que possible au cours de la relation professionnelle, et à tout autre moment de cette relation si c'est nécessaire, le travailleur social doit discuter avec le client de la nature de la confidentialité et des limites de son droit à la confidentialité et doit recevoir avec le client les situations où la communication d'informations confidentielles peut être requise par la loi ou la déontologie.

Tel qu'il est souligné dans le Code de déontologie de l'ATSNB (2007), l'une des principales obligations professionnelles des travailleurs sociaux est d'agir dans le meilleur intérêt du client. Toutefois, les obligations juridiques peuvent primer sur les intérêts du client dans certains cas. Les travailleurs sociaux devraient discuter avec leurs clients des situations où la divulgation de renseignements confidentiels peut être demandée ou obligatoire en vertu de la loi. Les travailleurs sociaux doivent faire preuve d'honnêteté et de précision lorsqu'ils discutent avec leurs clients de l'obligation de divulguer sans consentement certains renseignements afin de prévenir un grave préjudice à l'égard d'une autre personne ou du client lui-même.

Il faut signaler clairement aux clients que la confidentialité a des limites dans les relations professionnelles. Il faudrait normalement profiter de la première rencontre avec le client pour lui signaler ses droits en matière de confidentialité, à moins qu'une intervention ne soit prioritaire dans une situation de crise ou d'urgence. La communication verbale et écrite des détails de la confidentialité constitue une pratique exemplaire (Reamer p. 64).

Le client peut être bouleversé par sa situation et submergé par l'abondance de renseignements communiqués par le travailleur social pendant les premières rencontres. La préparation d'un document qui donne un aperçu des limites de la confidentialité peut aider le client à retenir les renseignements (Reamer, p.64). Le travailleur social peut demander au client de signer le document qui explique la confidentialité et les limites imposées au droit du client à la confidentialité afin de confirmer que ce dernier a reçu et a compris les renseignements, qu'il a eu la possibilité de poser des questions et que les réponses à ses questions ont été données. Le document signé devrait être consigné au dossier du client, et ce dernier devrait recevoir une copie en vue de sa consultation antérieure (Reamer, p.64). Il est important aussi que le travailleur social reprenne le thème de cette discussion avec le client à de nombreuses reprises au cours de la prestation de services professionnels.

Si le travailleur social apprend par le truchement du client ou par un autre moyen que les mesures qu'une personne prend ou prendra peuvent faire un tort grave, prévisible et imminent à une autre personne ou au client lui-même, il doit agir dans l'intérêt supérieur pour s'occuper de la situation. Ainsi, il est parfois tenu de contrarier les souhaits du client. Dans de telles situations, il est important d'avertir les autorités pertinentes et les personnes qui peuvent être à risque. La confidentialité est en fait compromise, mais de telles divulgations sont jugées nécessaires, parce que la protection contre les préjudices prime sur le droit du client à la confidentialité. De telles situations sont abordées dans les articles suivants du Code de déontologie de l'ATSNB (2007):

1.5.14 Le travailleur social qui a lieu de croire qu'un client a l'intention de faire du tort à une personne doit informer la personne menacée (si possible) ainsi que la police.

1.5.15 Le travailleur social qui a lieu de croire qu'un client a l'intention de se faire du tort doit exercer son jugement professionnel quant aux mesures à prendre conformément aux lois, aux normes de pratiques et aux politiques de son lieu de travail.

Les travailleurs sociaux sont obligés aussi de signaler immédiatement au ministère du Développement social leurs préoccupations s'ils ont des motifs de croire qu'un enfant est maltraité et a besoin de protection. Le paragraphe 30(3) de la *Loi sur les services à la famille* souligne que le professionnel commet une infraction s'il n'informe pas le ministre sur-le-champ de la situation. En outre, le travailleur social qui a des motifs de croire qu'un client adulte est victime de sévices, d'atteinte sexuelle ou de cruauté mentale doit prendre les mesures nécessaires en vertu de la loi. Selon le paragraphe 35.1(1) de la *Loi sur les Services à la famille*, un professionnel qui a des motifs de croire qu'un adulte est négligé ou maltraité peut divulguer au ministre des renseignements à cet égard. Ces obligations sont soulignées dans les articles 1.5.13 et 1.5.16 du Code de déontologie de l'ATSNB (2007):

1.5.13 Le travailleur social qui a lieu de croire qu'un enfant est maltraité et qu'il a besoin de protection doit, conformément aux lois applicables, faire part de ses inquiétudes aux autorités compétentes.

1.5.16 Le travailleur social qui a lieu de croire qu'un client adulte est maltraité doit agir selon les lois de sa province.

Lorsque le travailleur social est tenu de divulguer des renseignements confidentiels, il devra révéler le minimum de détails nécessaires pour atteindre le but escompté (Code de déontologie de l'ACTS, 2005, p. 7). Ainsi, les travailleurs sociaux limitent leurs divulgations aux renseignements qui portent sur le risque de préjudice afin de le prévenir.

Le travailleur social doit décider s'il informera le client des mesures qu'il prend lorsqu'il divulgue des renseignements ; il s'agit d'une décision essentielle. Il importe de respecter les droits du client dans la mesure du possible, mais, dans chaque situation, le travailleur social doit peser les répercussions s'il décide d'informer le client de sa

décision de prendre des mesures ou de le faire participer au processus et la faisabilité de le faire (Reamer, p.63):

Si le travailleur social n'est pas certain s'il est obligé de divulguer des renseignements sans le consentement du client ou s'il devait informer le client des mesures qu'il prend en vue de les divulguer, il devrait chercher des conseils juridiques et consulter son superviseur ou un pair pour prendre connaissance de ses obligations professionnelles et des politiques de l'organisme. Le travailleur social doit conserver tous les documents requis (portant sur les consultations, les décisions, les motifs des décisions et les mesures qui ont été prises) afin de protéger toutes les parties.

Exemples : Les exemples suivants illustrent la façon dont les lignes directrices peuvent s'appliquer à l'exercice de la profession :

Exemple A : *Un client, qui discute de la fin de son mariage, dit ce qui suit à un travailleur social œuvrant au sein d'un centre de santé mentale communautaire : « Je vais acheter un fusil pour résoudre mes problèmes. »*

- Selon le dialogue entre les deux personnes, le client veut-il dire qu'il va faire du tort à son ex-partenaire ou à lui-même? Dans les deux cas, le travailleur social a un devoir de le signaler. Si le client risque de se faire du tort le travailleur social devrait prendre les mesures nécessaires pour le protéger. Si le travailleur social se préoccupe de la possibilité que son client fasse du tort à son ex-partenaire, il doit en informer la police et l'ex-partenaire (sauf s'il ne peut pas apprendre son nom ou trouver ses coordonnées après avoir déployé des efforts raisonnables pour le faire).

Exemple B : *Un client informe un travailleur social que son frère vient de perdre son emploi et qu'il menace de faire du mal à son ancien employeur. Le client ne veut pas que le travailleur social agisse en fonction de l'information.*

- La responsabilité professionnelle du travailleur social, qui est tenu de signaler la menace aux autorités pertinentes, a préséance sur la demande du client. Le travailleur social devrait communiquer avec la police. Selon son jugement professionnel, le travailleur social peut en informer le client, peut inviter le client à participer à la communication ou peut décider de ne pas inviter le client à jouer un rôle.

Exemple C : *Un adolescent qui vit dans un foyer d'accueil est ramené au foyer après avoir pris la fuite. Le jeune rencontre maintenant un travailleur social. De retour au foyer, il a perdu tous ses privilèges et il est furieux. Il dit au travailleur social qu'il n'a plus rien à perdre et qu'il va mettre le feu au foyer.*

- En raison de la conversation, le travailleur social est tenu de signaler la situation. Le travailleur social doit en informer immédiatement le personnel du foyer d'accueil. Une décision serait prise à ce moment-là sur la nécessité d'en informer la police, selon les circonstances précises et les consultations pertinentes.

Exemple D : *Un garçon de sept ans dit à un travailleur social à l'école que ses parents travaillent pendant la soirée et qu'il se trouve souvent seul à la maison. Il explique que la situation ne le dérange pas, parce qu'il peut passer beaucoup de temps à jouer aux jeux vidéo. Le jeune garçon exhorte le travailleur social à garder le secret.*

- Le travailleur social qui a des motifs raisonnables de croire qu'un enfant est négligé ou mal traité doit en informer immédiatement les autorités pertinentes. Si le travailleur social décide de ne pas respecter l'obligation de le signaler, tel qu'indiqué dans la loi, il commet une infraction et court le risque de faire l'objet d'une plainte.

Exemple E : *Une femme qui habite dans un foyer de soins dit à son travailleur social que son ancien travailleur social l'avait touchée de façon inappropriée. Elle informe le travailleur social que son ancien travailleur social ne travaille plus au foyer de soins.*

- Dans ce cas, le travailleur social peut appuyer la cliente et discuter avec elle les avantages de signaler la situation. Le travailleur social peut aussi choisir de signaler la situation à l'autorité pertinente. Si le travailleur social apprend qu'un autre travailleur social a agressé sexuellement un cliente il doit le signaler à l'organisme réglementaire pertinent. Si le travailleur social omet de signaler la violence ou la négligence présumée, il commet une faute professionnelle.

Conclusion

Le présent document vise à donner aux travailleurs sociaux qui s'occupent de situations professionnelles complexes auxquelles peuvent nécessiter la divulgation sans consentement de renseignements relatifs aux clients des précisions qui leur permettent de prendre des mesures raisonnables en vue d'éviter des préjudices. Le document souligne des pratiques exemplaires et devrait servir d'outil dont les travailleurs sociaux se servent en consultation et en collaboration avec leurs pairs et leurs superviseurs, tout en tenant compte du fait que chaque situation est unique et qu'il faut faire preuve de jugement professionnel.

Les travailleurs sociaux ont aussi la responsabilité, sur les plans professionnels et éthiques, de connaître les limites de la confidentialité prévues dans le code, la loi et les politiques et les normes du milieu de travail. Afin de cerner les situations où il faut divulguer des renseignements confidentiels sans le consentement du client, les travailleurs sociaux sont invités à consulter l'outil de prise de décisions conformes à la déontologie.. Cet outil aide les travailleurs sociaux à améliorer leur connaissance des questions éthiques et la qualité de la prise de décisions éthiques. L'outil se retrouve à l'annexe A du document.

Pour obtenir de plus amples détails, veuillez communiquer avec l'Association des travailleurs sociaux du Nouveau-Brunswick par courriel à l'adresse suivante : nbasw@nbasw-atsnb.ca ou par téléphone au 1-877-495-5595 (au Nouveau-Brunswick) ou au (506) 459-5595 (à l'extérieur du Nouveau-Brunswick).



Bibliographie

Association canadienne des travailleurs sociaux. (2005). *Code de déontologie*. Ottawa (On.).

Loi sur les services à la famille Chap. F-2.2. paragraphes 30(1) et 30(3). (1980).
<http://laws.gnb.ca/en/showpdf/cs/F-2.2.pdf>

Association des travailleurs sociaux du Nouveau-Brunswick. (2007). *Code de déontologie*. Fredericton (N.-B.).

Reamer, F. G. (1998). *Ethical Standards in Social Work-A Critical Review of the NASW Code of Ethics*, Washington, DC.

Annexe A

Prise de décisions conformes à la déontologie

1. Indiquer les problèmes déontologiques, y compris les valeurs du travail social et les obligations qui entrent en conflit.
 2. Indiquer les personnes, les groupes ou les organisations qui seront probablement touchés par les décisions déontologiques.
 3. Tenter de déterminer toutes les lignes de conduite possibles et les intervenants qui participeraient à chacune ainsi que les avantages possibles et les risques de chacune.
 4. Examiner en profondeur les raisons pour ou contre chaque ligne de conduite possible, en tenant compte des éléments pertinents suivants :
 - a) les théories, principes et directives déontologiques;
 - b) les codes de déontologie et les principes juridiques;
 - c) la théorie et les principes de pratique du travail social;
 - d) les valeurs personnelles (y compris les valeurs religieuses, culturelles et ethniques et les idéologies politiques).
 5. Consulter des collègues et des experts compétents (comme des membres du personnel de l'organisme, des surveillants, des administrateurs de l'organisme, des avocats, des spécialistes en déontologie et des comités de déontologie).
 6. Prendre la décision et la CONSIGNER PAR ÉCRIT ainsi que le processus qui y a abouti.
 7. Évaluer et surveiller... et tout mettre par écrit.
-

(Reamer, F.G. (1991). *Social work values and ethics* (2nd edition). New York : Columbia University).

Congress, E.P. (1998). *Social Work Values and Ethics*. Chicago : Nelson-Hall. Joseph, M.V. (1985). « A model for ethical decision making in clinical practice », dans *Advances in clinical practice* (sous la direction de C.B. Germain), p. 207-217, Silver Spring (MD) : National Association of Social Workers.

Loewenberg, F. et Dolgoff, R. (1996). *Ethical decision for social worker practice* (5th ed.) Itasca (IL) : F.E. Peacock.