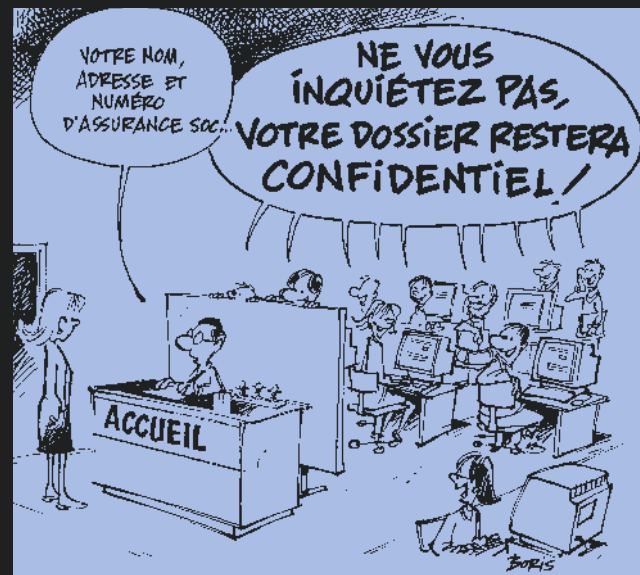


BOÎTE À OUTILS EN TOUTE CONFIDENCE



# Dix questions

## à se poser

du point de vue  
des personnes salariées,  
des personnes bénévoles,  
des militants et militantes  
et des stagiaires



**RIOCM** | REGROUPEMENT INTERSECTORIEL DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES DE MONTRÉAL

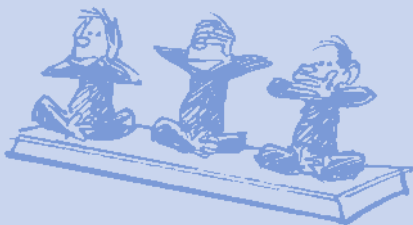


## À qui le dossier doit-il être utile ?



**Avant d'ouvrir un dossier sur qui que ce soit, il importe d'abord de se poser deux questions essentielles : est-ce vraiment nécessaire de le faire ? pour qui le faire ?**

**Comme aucune loi n'impose aux organismes communautaires la tenue de tels dossiers, il se peut qu'une bonne mémoire et quelques notes consignées dans un agenda personnel suffisent pour les besoins du suivi.**



Il se peut aussi que cela ne suffise pas. Dans un tel cas, il faut se demander pour qui l'on monte ce dossier : pour faciliter la vie de la personne ou pour faciliter celle du groupe ?

- Si votre réponse est « pour faciliter la vie du groupe », il serait souhaitable de revenir à la question première : est-ce vraiment nécessaire ?
- Si votre réponse est pour répondre plus tard aux exigences d'un bailleur de fonds, il serait opportun de revenir également à la question première.

Votre réponse peut être aussi pour faciliter la vie de la personne. Des cas précis illustrent très bien cette situation : vous soutenez une personne qui tente de faire reconnaître ses droits en vertu d'une loi et il faut un dossier solide pour obtenir gain de cause ; une personne est suivie en psychiatrie et, durant son séjour en milieu hospitalier, elle a consigné des notes qu'elle craint de perdre ; une personne des minorités visibles fait, en vain, depuis des semaines, des démarches pour trouver un loyer décent et vous voulez vous assurer qu'il ne s'agit pas d'un cas de discrimination ; ou, encore, la personne que vous rencontrez en a marre de raconter son histoire et souhaite pouvoir aller plus loin dans sa démarche.

Si votre réponse indique un parti pris pour la personne, il est normal que la façon de prendre les notes ainsi que le choix des informations qui y sont consignées soient le reflet concret de ce parti pris et que votre dossier ne contienne que les informations indispensables pour la démarche de la personne en fonction de ses besoins à elle. ●

## Quelles informations dois-je fournir aux personnes sur lesquelles j'ouvre un dossier ?



Rappelons encore que les organismes communautaires ne sont nullement obligés de tenir des dossiers sur les personnes qui s'adressent à eux, même pour obtenir une aide individuelle. D'ailleurs, plusieurs personnes préfèrent s'adresser à des groupes plutôt qu'à des établissements publics, justement « pour ne pas être fichées » comme elles disent. Dans les organismes, ces dossiers sont souvent ouverts, sans véritable réflexion ou débat dans l'organisme, parce qu'ils sont perçus comme un moyen simple de faire le suivi d'une situation ou d'une personne. Il importe donc d'informer les personnes sur lesquelles vous pensez ouvrir un dossier que cela n'est pas obligatoire et de bien leur expliquer pourquoi vous désirez quand même procéder ainsi.

Alors que notre dossier médical ou notre dossier de crédit porte évidemment notre nom, rien n'oblige à ce qu'il en soit ainsi dans les groupes. Vous pouvez donc demander à la personne si elle désire que son dossier porte son nom (on qualifie alors le dossier de dossier nominal) ou si elle préférerait qu'il soit nommé d'une façon qui ne permettrait pas aisément de savoir que c'est d'elle dont il est question (dossier non nominal).

Compte tenu que les groupes ne sont pas obligés d'ouvrir des dossiers, ils ne sont pas tenus de les conserver dans leurs locaux. Deux options sont alors possibles : soit le groupe conserve le dossier avec

toutes les responsabilités que cela suppose, soit la personne arrive avec son dossier et repart avec après chaque rencontre. Dans ce dernier cas, le dossier appartient à la personne et c'est elle qui en a la responsabilité.

Il est essentiel d'informer la personne que vous n'avez pas le droit de transmettre son dossier, en tout ni en partie, à un autre groupe, établissement public ou institution, sans son consentement. Lui expliquer la notion de consentement libre et éclairé s'impose aussi (*Voir la fiche 7M*). Vous devez également lui dire qui aura accès à son dossier dans l'organisme et quelles sont les mesures de sécurité qui ont été mises en place pour vous assurer que des yeux indiscrets et un brin voyeurs n'auront pas accès aux informations la concernant. Vous devez également l'informer du délai de conservation de son dossier.

Enfin, une personne peut réclamer l'anonymat complet et refuser de vous fournir son nom et ses coordonnées. Plusieurs raisons peuvent justifier ce choix, notamment le fait qu'une relation de confiance n'est pas encore établie entre elle et vous. Si tel est le cas, il est évident que cette personne ne pourra être contactée ultérieurement par l'organisme, que ce soit pour des activités ou autre chose. Si cela est clair pour elle et qu'elle maintient tout de même sa décision, rien ne vous empêche de respecter son souhait. ●

## Suis-je tenu de noter le nom de la personne sur le dossier ou y a-t-il d'autres trucs que je pourrais utiliser ?



**Il nous faut immédiatement apporter une nuance sur la tenue d'un dossier nominal : si le nom de la personne est inscrit sur le dossier, c'est clair, il s'agit d'un dossier nominal !**

**Si on utilise d'autres façons de nommer le dossier mais que, malgré tout, la personne demeure toujours identifiable, c'est aussi un dossier nominal. Pour que l'on puisse parler d'un dossier non nominal, il ne doit pas être possible d'identifier la personne dont il est question, tant dans un dossier que dans un échange d'informations au conseil d'administration ou en équipe, en table de concertation, par exemple. Seuls les faits nécessaires à une prise de décision doivent être dévoilés.**

Si, lors de l'ouverture d'un dossier, une personne vous avise qu'elle préférerait que son dossier ne porte pas son nom ni rien qui permette de savoir qu'il s'agit d'elle, il vous est possible de convenir d'un code commun qui ne sera connu que de vous et d'elle. Voici quelques exemples :

- Si son idole est Rosa Luxembourg, pourquoi ne pas identifier son dossier par le code Rosa.
- Vous pouvez également lui remettre une carte avec un numéro et identifier son dossier par un numéro.
- Si elle est née à Thetford Mines, vous pouvez appeler son dossier « le minois ».

Éviter toutefois les dates de naissance, par exemple, pour ne pas verser dans la facilité. Bref, seules son imagination et votre capacité de vous rappeler du code seront les limites.

Il faut surtout vous assurer que la liste des codes est rangée dans un endroit sécuritaire où seules quelques personnes ont accès.

À ce stade-ci, il est déconseillé de conserver les dossiers personnels complets sur support informatique. Dans un tel cas, le vol de l'ordinateur serait l'équivalent de se faire voler un classeur au complet. ●

## Les informations que je recueille sont-elles toutes nécessaires ? Quels sont les principes sur lesquels je dois me baser pour décider si je dois noter ou non une information ?



Il faut toujours se rappeler que lorsqu'un organisme recueille des informations personnelles, c'est dans le cadre d'une relation particulière avec la personne concernée à laquelle, généralement, cette dernière a consenti. Il importe donc de préserver cette relation de confiance et d'agir de façon transparente.

Pour la cueillette de données, le principe de nécessité doit toujours guider vos choix. Avant d'inscrire une information au dossier, vous devez chaque fois vous demander si c'est absolument nécessaire, voire indispensable, de noter cette information. Si vous répondez non, n'inscrivez rien. Dans le doute, abstenez-vous. **En d'autres termes, si on peut se passer d'une information pour accomplir un objet donné—un suivi, par exemple—on a l'obligation de ne pas la recueillir.** Plus encore, il vous faut savoir que l'organisme ne peut conserver aucune information non nécessaire, même si cette dernière a été fournie volontairement par la personne concernée.

Dans tous les cas, vous devez éviter de noter vos commentaires personnels (les commentaires doivent être soutenus par des arguments, attention aux affirmations!) vos réflexions et perceptions et vous en tenir aux faits, ceux qui vous sont rapportés par la personne concernée ou ceux que vous avez pu observer vous-même—particulièrement dans les cas, où la personne est en hébergement communautaire.

Le principe de nécessité vise essentiellement à réduire au strict minimum la quantité d'informations personnelles détenues sur une personne par l'organisme et, par conséquent, à réduire d'autant le risque d'intrusion dans la vie privée de cette personne. Il vise aussi la qualité du travail et une certaine sécurité contre des indiscrétions éventuelles, de l'intérieur de l'organisme comme de l'extérieur. Par exemple, dans des cas où il y a des procédures judiciaires (agressions sexuelles, violence conjugale) ou dans le cas où un mineur est en cause et que la Direction de la protection de la jeunesse décide de prendre le jeune en charge, le choix de conserver ou non la confidentialité doit viser à protéger le membre et non l'organisme.

Le principe de nécessité doit non seulement guider vos choix futurs, il impose également que soient révisés les formulaires que vous utilisez pour retirer toutes les questions non pertinentes, et que tous les dossiers existants soient revus pour être épurés.

Dans certains cas, où la personne n'est pas venue dans l'organisme depuis belle lurette, il y a même lieu de se demander si c'est nécessaire de conserver son dossier. À ce chapitre, la formule la plus simple est, sans aucun doute, de définir un calendrier de conservation qui précise non seulement quand les dossiers seront détruits, mais aussi comment la destruction doit se faire. ●

## Puis-je discuter ouvertement d'un dossier lors des rencontres d'équipe ?



S'imposer la confidentialité est une chose. La vivre, particulièrement sur le terrain de l'intervention sociale et communautaire, en est une autre. Imposer ici un silence absolu aux personnes salariées, aux bénévoles et aux militants des organismes communautaires à propos de réalités difficiles, troublantes et parfois même révoltantes, serait tout à fait inhumain. Le poids de la confiance est d'autant plus lourd à porter que le seul véritable outil de travail dont vous disposez, c'est vous-même, votre jugement, votre connaissance, votre sensibilité et votre intelligence. En outre, vous pouvez avoir besoin de valider vos intuitions, vos approches ou même de trouver des solutions alors que sur votre propre base, vous n'en voyez que peu ou pas. C'est pourquoi, des mesures de soutien sont nécessaires. En réalité, le problème n'est pas le fait d'aller chercher ce soutien, mais plutôt la façon dont on le fait.

### **Voici donc quelques règles qui pourraient vous guider dans ces moments.**

- Vous devez limiter la circulation d'informations dans l'organisme.
- Vous devez éviter les échanges informels lors des pauses ou des repas, ou encore lors d'activités communes en marge des activités du groupe.

L'idéal est donc que soient prévus des temps de rencontres formelles pour s'assurer que toutes les

personnes qui reçoivent des confidences puissent échanger et obtenir le soutien dont elles ont besoin. Ces rencontres devraient être reconnues comme faisant partie du travail. Si vous considérez que vous ne pouvez pas attendre jusque-là, il est souhaitable qu'une personne de l'organisme, préalablement identifiée pour jouer ce rôle, puisse vous apporter ce soutien. Dans certains organismes, des ressources externes ou internes de soutien sont même prévues : on peut, par exemple, nommer un intervenant clinique ou composer des équipes.

Dans tous les cas, vous devez toutefois en dire suffisamment pour permettre aux autres de bien cerner le problème auquel vous êtes confronté et vous apporter leur soutien et leur expertise, sans pour autant permettre à toutes et à tous de savoir de qui il est question. La meilleure façon de réussir cela demeure de suivre la formule « moins on révèle d'informations, mieux c'est ». Le respect de la confidentialité pose des exigences certaines. Toutefois, en vertu de la *Loi sur les renseignements personnels*, le principe de confidentialité ne s'applique pas aux confidences obtenues et aux faits observés qui n'ont pas été transcrits sous forme d'informations. On n'insistera jamais assez sur le fait que toutes ces activités de soutien doivent se dérouler dans la plus stricte confidentialité à l'égard de toutes les personnes intéressées, y compris vous-même. ●

## Dois-je toujours obtenir le consentement des personnes concernées avant de dévoiler une information ?



La réponse à cette question est sans équivoque. On ne peut dévoiler des informations personnelles sans le consentement de la personne concernée. Vous ne pouvez, dans le cadre d'une relation particulière, obtenir des informations personnelles et décider, unilatéralement, pour une raison ou une autre, que ces informations serviront à quelqu'un d'autre.

Détenir un dossier sur une personne équivaut à avoir passé un contrat avec elle. Transférer des informations sans son consentement, c'est briser ce contrat. Divulguer une information sans le consentement de la personne concernée, cela peut aller jusqu'à confirmer par téléphone le rendez-vous d'une femme violentée en laissant le message à son conjoint.

Deux principes doivent donc guider vos choix en tout temps : le principe de limitation de l'utilisation et le principe de transparence.

**Le principe de transparence** est à la base de tous les autres mais, surtout, il est là pour permettre à la personne concernée de pouvoir exercer ses droits et recours. Au moment de la collecte des données, la loi exige notamment que l'organisme informe la personne concernée des points suivants :

- L'objet du dossier.
- Le détenteur légal de ce dossier.
- Les utilisations qui seront faites des informations qu'elle fournira ; il faut notamment lui préciser la nature de l'information, à qui elle peut être transmise, pourquoi et jusqu'à quand.
- Demander son autorisation par écrit.

**Le principe de limitation de l'utilisation** de l'information, qui est à la base d'une relation de confiance et de respect, vise simplement à faire en sorte que la personne qui a livré des confidences garde un certain contrôle, si ce n'est pas un contrôle certain, sur l'utilisation des informations la concernant.



Quelques exceptions sont toutefois prévues à la loi :

1. Si vous avez un motif raisonnable de croire que la sécurité et le développement d'un enfant sont compromis, vous êtes tenu de signaler cette situation à la Direction de la protection de la jeunesse.
2. De même, la *Charte des droits et libertés de la personne* exige de porter secours à toute personne dont la vie est en péril.
3. Lorsqu'un tribunal l'exige.

Dans ces cas précis, la confidentialité doit céder le pas devant la volonté de la personne concernée, l'intérêt d'autrui ou l'intérêt général.

*Note complémentaire :*

Le gouvernement envisage d'élargir ces exceptions pour y inclure la prévention d'un acte de violence, lorsque quelqu'un a un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes<sup>1</sup>. Dans ce cas précis, les renseignements pourraient être communiqués, sans le consentement de la personne, à la ou aux personnes exposées à ce danger ou à toute personne susceptible de leur porter assistance. Pour les personnes couvertes par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (ce qui couvre la réalité de presque tous les organismes communautaires), elles auraient l'obligation d'inscrire la communication et celle-ci ferait partie du dossier. ●



<sup>1</sup> Pour plus d'informations, consultez le projet de loi n° 180 adopté le 19 décembre 2001 : *Loi modifiant diverses dispositions législatives eu égard à la divulgation de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes.*

## Puis-je invoquer le secret professionnel si je ne veux pas divulguer une information qu'on me demande?



Ce n'est pas parce qu'on est engagé dans une relation d'aide avec une autre personne que les informations révélées seront automatiquement couvertes, en droit, par le secret professionnel. Certes, on peut s'imposer à soi-même de ne pas les dévoiler à quiconque, mais seules les personnes membres d'un ordre professionnel reconnu par le *Code des professions* sont tenues d'office au secret professionnel. Dans ces cas, seul un juge peut lever le secret professionnel.

Comprenons-nous bien. Ce n'est pas parce que vous avez un diplôme en travail social que le tour est joué. Vous devez avoir le diplôme et être membre en règle de l'Ordre des travailleurs sociaux pour pouvoir invoquer le secret professionnel. Et encore, le diplôme doit être en lien avec la situation dont il est question. Une conversation entre une personne en détresse et un ingénieur, par exemple, ne peut être protégée par le secret professionnel, même si ce dernier est membre de l'Ordre des ingénieurs du Québec.

Si vous êtes membre d'une corporation professionnelle, la loi vous interdit de divulguer des renseignements professionnels qui sont venus à votre connaissance dans l'exercice de votre profession, à moins que la personne concernée ne l'autorise ou encore que la loi ou un juge ne l'ordonne. Si vous n'êtes pas membre de l'Ordre des travailleurs sociaux ou de l'Ordre des psychologues du Québec, vous êtes tout de même tenu à la confidentialité en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

En fait, même si un organisme communautaire ne fournit pas les services de professionnels reconnus par le *Code des professions*, il peut néanmoins s'engager volontairement auprès des personnes qui participent à ses activités à leur offrir un haut niveau de confidentialité comparable à celui offert par le secret professionnel (*Voir la fiche 3A*). Il s'agit alors d'une forme de contrat entre l'organisme et la personne concernée. Un tel engagement volontaire a une valeur légale. C'est pourquoi, il est nettement préférable que cet engagement soit mis sur papier et signé par la personne concernée et une personne désignée par l'organisme à cet effet. ●

## Peut-on réduire le risque de se faire demander l'accès à des dossiers personnels pour préserver nos rapports de confiance avec la population ?



Plus un organisme communautaire détient des dossiers personnels détaillés, plus ces derniers sont susceptibles de susciter un intérêt de la part des autres institutions. Il vaut mieux alors réduire les tentations en ne conservant aucun dossier ou en n'y consignait, de façon succincte, que les informations véritablement indispensables pour nos membres.

Pour illustrer notre propos, prenons l'exemple d'un groupe qui offre des services à des femmes victimes d'abus sexuel et qui tiendrait des dossiers très détaillés. L'avocat-e de la défense mandaté-e pour défendre l'agresseur d'une des membres de ce groupe pourrait être sérieusement tenté-e de demander l'accès au dossier de celle-ci pour assurer la défense de son client.

Le règlement sur la tenue de dossiers des psychologues est à cet égard fort instructif et nous aurions probablement intérêt à nous en inspirer pour définir notre propre politique de collecte de données. Il importe d'abord de préciser que le préalable à la tenue d'un dossier par les psychologues est la signature d'un contrat en bonne et due forme.

En vertu de ce règlement, le dossier doit inclure l'identification et les coordonnées de la personne, une explication succincte de la raison de la consultation (vraiment pas de détails), une description succincte des services professionnels rendus, la

conclusion de l'évaluation psychologique (et non pas toute l'évaluation) ou les recommandations en matière de thérapie, des notes sur la progression du client, tout document sur des communications avec des tiers, copie de tout contrat entre le ou la psychologue et la personne. Le règlement interdit d'inclure dans le dossier toute donnée brute non traitée ou toute information non vérifiée. On décourage les psychologues d'ajouter quoi que ce soit d'autre au dossier. Toutes les notes d'entrevue doivent être gardées séparément (c'est-à-dire une ou plusieurs pages pour chacune des entrevues) et elles doivent être détruites au fur et à mesure que de nouvelles notes sont produites, c'est-à-dire dès qu'elles ont été traitées.

Les notes détaillées d'antécédents médicaux devant servir à des recherches, à de l'enseignement ou à de la formation sont conservées dans un autre dossier à part, et identifiées de façon anonyme. Il est important de préciser ici que les renseignements de recherche et de formation devraient aussi être balisés par des règles de conduite définies par le conseil d'administration de l'organisme et par les chercheurs. Ces règles doivent entre autres prévoir le consentement libre et éclairé des personnes. Les observations ou commentaires personnels des psychologues sont conservées dans un agenda personnel, sans aucune identification des personnes dont il est question. ●

## Que faire si un tribunal demande un document ?



Comment réagir lorsqu'un tribunal réclame la production d'un document ou d'une information que vous avez en votre possession? Premièrement, lisez très attentivement la citation à comparaître. Généralement, on vous demandera de vous présenter au tribunal à un moment précis. Ne remettez jamais le document en question à qui que ce soit avant que le tribunal n'ait dûment statué sur son admissibilité ainsi que sur la nécessité de le produire.

Contactez la personne concernée par le document et vérifiez si elle comprend bien les implications de cette demande. Si elle consent à la divulgation de l'information, demandez-lui un consentement écrit, mais ne divulguez rien avant que le tribunal ne vous l'ordonne.

Vérifiez si des personnes autres que celle concernée par la citation sont nommées dans le dossier et tentez de retirer du dossier les informations les concernant, sans pour autant affecter la valeur des informations pertinentes. Si ce n'est pas possible, avisez le tribunal que cette divulgation pourrait aussi affecter d'autres personnes—ce que l'on appelle des tierces personnes dans le langage juridique.

Retirez également du dossier toutes les informations qui ne sont pas nécessaires ou qui ne sont pas en lien direct avec la cause qui sera entendue. Par

exemple, dans le cas de violence conjugale, vous pouvez retirer du dossier toutes les informations qui font référence à l'enfant de la victime et ne conserver que les informations concernant la violence conjugale. Il serait opportun d'être conseillé par un-e avocat-e pour vérifier votre compréhension de la demande. Vous pouvez aussi recourir aux services d'un-e avocat-e pour être représenté dans cette cause. Vous aurez probablement besoin d'être conseillé et représenté, surtout si vous désirez contester la validité de la citation à comparaître, évaluer la confidentialité des documents demandés (lorsqu'ils ne sont pas couverts par le secret professionnel) ou la pertinence de certains d'entre eux.

Si le délai entre la réception de la citation à comparaître et le moment où vous devez vous présenter en cours n'est pas suffisant pour faire une évaluation rigoureuse du dossier, vous pouvez en aviser le tribunal.

Lorsque vous vous présentez en cour, apportez chacun des documents originaux dans une enveloppe séparée et scellée. Apportez aussi une copie de la documentation décrivant vos politiques et pratiques en matière de confidentialité et de tenue des dossiers, et informez-en le tribunal. Par contre, si un juge ne vous demande pas d'apporter un document lors de votre audition, ne l'apportez pas. ●

## Une gestion communautaire et responsable des informations personnelles peut-elle être compatible avec les réseaux intégrés de services<sup>1</sup>?



À la lumière de la politique gouvernementale de l'action communautaire et du rapport de la Commission Clair, le gouvernement québécois considérerait les services communautaires comme des services complémentaires ou des services de remplacement aux services publics. Si l'on se fie à certaines informations contenues dans la politique de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire, il serait même possible que les groupes soient reliés en réseaux informatiques avec des établissements publics. On ne peut donc éviter d'aborder l'obligation qui serait faite à des organismes de transmettre des informations personnelles dans le cadre d'ententes de services.

Par ailleurs, force est de constater qu'il y a, dans les organismes communautaires, deux conceptions de la participation à des réseaux de services intégrés :

.....> Participer à des réunions pour définir les services auxquels une population particulière devrait avoir droit et avoir accès.

### Ou encore :

.....> Intégrer les services des groupes dans la gamme des services offerts à cette population et, ainsi, accepter les références pour la livraison de services précis et rendre des comptes pour ces services.

Si, dans le premier cas, les risques de dévoiler des informations personnelles sont relativement minimes, il en est tout autrement dans le second.

Dans ce dernier cas, il est impératif que les personnes sur lesquelles vous pensez ouvrir un dossier personnel soient informées que les informations confidentielles qu'elles vous livreront seront transmises à des établissements. Le principe de transparence exige également que vous leur fournissiez la liste de ces établissements et le cheminement possible de ces informations dans le réseau de la santé et des services sociaux. Par exemple, si le ministère de la Santé et des Services sociaux introduit ce qu'il appelle le « dossier patient », comme le lui recommande la Commission Clair, les informations transmises par le groupe au CLSC pourraient se retrouver dans son « dossier client » et être consultées par son médecin, qui aurait accès à l'ensemble du dossier de cette personne. Vous devez permettre à la personne concernée d'accepter ou de refuser l'ouverture d'un dossier. Dans le cas où la personne accepterait, il serait à propos de toujours valider avec elle les informations que vous pensez noter au dossier. ●

<sup>1</sup> Le réseau intégré de services implique que les services des groupes seraient intégrés dans la gamme des services offerts à la population de la même façon que les services privés ou publics. Participer à un réseau intégré voudra dire accepter les références du réseau et faire un suivi réseau des personnes.