

Vos obligations envers le client...

Mais qui est, au juste, le client ?

Me Geneviève Roy, conseillère juridique

- Des parents paient pour que vous suiviez leur adolescent en psychoéducation...
- Une cliente vous est référée par l'entremise d'Emploi-Québec pour une démarche d'orientation...
- Un employé est référé par le programme d'aide aux employés de sa compagnie...

Des contextes de travail qui vous sont familiers... mais qui est, au juste, le client ?

Parce que vous devez, entre autres obligations, ignorer toute intervention d'un tiers qui pourrait influencer sur l'exécution de vos devoirs professionnels au préjudice de votre client¹, il est essentiel pour vous de clarifier, dans votre propre contexte de travail, qui est ce « client » auquel on réfère dans les différents règlements de l'Ordre.

SITUATION 1	
Vous intervenez auprès d'un élève de 15 ans en difficulté à la demande expresse du directeur d'école.	
a) le directeur	b) l'élève

SITUATION 2	
Vous intervenez auprès d'un accidenté du travail dans le cadre d'un mandat de la CSST.	
a) la CSST	b) l'accidenté

Si l'on prend pour exemples les deux situations ci-haut, au regard de vos obligations relatives à la protection du secret professionnel et du consentement libre et éclairé, lequel de a) ou b) est votre client ?

D'une certaine manière, on pourrait dire que toutes les réponses sont exactes puisque d'un point de vue strictement légal, toutes ces personnes sont d'une façon ou d'une autre un client, qu'il s'agisse du client

objet de l'intervention (1b et 2b), du « client-payeur » (2 a) ou du « client-employeur » (1 a), et ils sont tous amenés à vous donner soit le mandat, sinon des informations pertinentes à la réalisation de votre mandat. Fini le temps où la pratique se limitait à une relation professionnel-client dans un cabinet de type traditionnel, selon laquelle le client contracte directement avec le professionnel, sans intermédiaire ni mandataire. Les pratiques ont évolué de sorte que le client physique est le plus souvent référé par un intermédiaire qui donne le mandat et qui rémunère pour le service rendu.

Donc, peu importe votre milieu de pratique, vous êtes le plus souvent confronté à déterminer qui est LE client, parmi toutes ces personnes impliquées directement ou indirectement dans la relation professionnelle... Il y a cette personne, assise devant vous, qui vous confie des renseignements personnels, il y a celle qui vous donne le mandat, le plus souvent l'employeur, et il y a celle qui vous paie, que ce soit le parent, le programme d'aide aux employés ou le programme d'indemnisation (CSST, SAAQ ou IVAQ). Jusqu'ici, rien de trop complexe !

Pourquoi est-il si important, suivant les circonstances de votre pratique professionnelle, de bien définir la notion de client ? Les règlements de l'Ordre vous indiquent différentes obligations à l'égard du client. Qu'il s'agisse de déterminer qui donne le consentement libre et éclairé, qui bénéficie de la protection du

¹ Code de déontologie (c. C-26, r. 41), article 3.05.02

secret professionnel ou qui a accès au dossier ou à un rapport, vous avez à le déterminer. Comment s'y retrouver ? Là commence le véritable casse-tête !

Lorsqu'il s'agit de protéger les intérêts de votre client au regard des informations confidentielles qu'il vous confie, vous devez vous en remettre à la notion de « client – objet du service » que vous rendez. C'est la personne devant vous et qui vous confie des informations sur elle-même. C'est la personne pour qui vous ouvrez un dossier, pour qui vous recueillez des renseignements personnels, celle qui fait l'objet de votre évaluation ou de votre intervention.

Revenons aux deux mises en situation.

? **Auprès de qui dois-je obtenir le consentement libre et éclairé ?**

? **Qui m'autorise légalement à transmettre des informations contenues au dossier ?**

? **Qui a accès au dossier professionnel ? Le secret professionnel appartient à qui ?**

Situation 1

Le directeur de l'école vous demande d'intervenir auprès d'un jeune en difficulté. Bien que vous ayiez un lien d'emploi avec le directeur, en l'occurrence votre employeur, vous devez obtenir le consentement libre et éclairé de la personne auprès de qui vous intervenez et vous devrez protéger les informations confidentielles qui la touchent. En fait, comme membre de l'Ordre, vous êtes lié par le secret professionnel à l'égard des renseignements qui sont portés à votre connaissance dans l'exercice de votre profession.

Qu'il s'agisse de consentement libre et éclairé, de confidentialité, d'accès ou de transmission de renseignements, vous devez toujours rattacher la demande ou la procédure à la personne qui fait l'objet du service ou qui fait l'objet des informations que vous détenez. C'est pourquoi vous devez clarifier avec l'élève le contexte de votre intervention : la demande provenant de la direction, vous aurez à rendre compte de votre intervention et notamment, à lui transmettre certaines informations. Si le jeune est informé de cela, il pourra donner un consentement libre et éclairé à cet effet, en toute connaissance de cause.

Situation 2

Les mêmes principes s'appliquent si votre intervention se fait par le biais d'un programme d'aide ou d'indemnisation (organisme payeur), en l'occurrence ici la CSST. Dès la première rencontre, vous devez expliquer au client, c'est-à-dire à la personne qui reçoit vos services, le contexte de l'intervention, votre rôle et vos obligations auprès d'elle et auprès du tiers payeur. Ces informations font partie intégrante du consentement libre et éclairé que vous devez obtenir. À partir de cela, le client pourra signer les autorisations prévues pour que vous puissiez rendre compte de votre intervention à la CSST. Le dossier professionnel que vous détenez sur le client est donc protégé par le secret professionnel et seule la personne à qui appartient les informations qui s'y trouvent peut vous autoriser à transmettre quoi que ce soit.

À cet effet, l'article 3.06.04 du Code de déontologie spécifie :

3.06.04 Lorsqu'un conseiller d'orientation ou lorsqu'un psychoéducateur demande à un client de lui révéler des renseignements de nature confidentielle ou lorsqu'il permet que de tels renseignements lui soient confiés, **il doit s'assurer que le client est pleinement au courant du but de l'entrevue et des utilisations diverses qui peuvent être faites de ces renseignements.**

En conclusion

Peu importe que, dans un contexte de travail donné, il y ait plusieurs acteurs ou clients, il faut bien cerner auprès de la personne qui reçoit vos services, quels sont vos devoirs et obligations envers elle et quels sont les paramètres à l'intérieur desquels vous pouvez remplir un mandat qui vous vient d'un tiers. Dès la première rencontre, le client doit connaître le contexte spécifique d'intervention et les contraintes qui y sont assujetties.

Par contre, vous ne devez jamais perdre de vue que la personne à qui vous rendez un service, qu'elle soit référée par un tiers payeur ou non, est celle qui bénéficie des droits fondamentaux consacrés par la loi. Que la demande provienne d'un parent, d'un employeur, d'un organisme payeur ou de tout autre référant, vous avez l'obligation de protéger, toujours dans l'intérêt de la personne auprès de qui vous intervenez, les renseignements de nature confidentielle qu'elle vous confie.