

La confidentialité des clients et la tenue de dossiers



La tenue de dossiers

Chaque client devrait être informé du devoir de confidentialité du conseiller et de l'organisme mais aussi de ses limites prévues par la loi. Le client doit ainsi être informé que, dans certaines circonstances, un conseiller pourrait être contraint de rompre la confidentialité. Les renseignements confidentiels d'un client pourraient ainsi être utilisés dans le cadre de procédures judiciaires, et notamment dans le cadre d'**une enquête ou d'une poursuite criminelle**. Chaque client devrait aussi être informé des pratiques et des politiques de prise de notes et de tenue de dossiers du conseiller et de l'organisme.

- Dans le contexte de la criminalisation de la non-divulgence de la séropositivité au VIH, certains organismes pourraient souhaiter revoir leurs politiques en matière de prise de notes et d'informations consignées dans les dossiers de counselling. **Certains organismes communautaires ont en effet décidé de réduire la prise de notes au strict minimum pour éviter que leurs notes puissent être un jour utilisées comme preuve incriminante contre l'un de leurs clients.** Par exemple, certains centres d'aide aux victimes de viol et d'agression sexuelle ont pris cette mesure pour protéger leurs clients qui peuvent être amenés un jour à témoigner dans une poursuite criminelle. Dans ces organismes, les conseillers consignent seulement les sentiments généraux exprimés par le client et évitent de consigner les faits (ce qu'on appelle un rapport non fondé sur les faits). Certains éducateurs en santé ont recommandé que cette méthode soit adoptée pour les dossiers des clients séropositifs. En pratique, cela reviendrait par exemple à enregistrer les actes du fournisseur de services plutôt que l'historique factuel du client (p. ex., on noterait que « le client a été conseillé sur l'usage du condom », plutôt que « le client a des rapports sexuels non protégés »).
- **Toutefois, les organismes devraient savoir que le fait de réduire la prise de notes au minimum (ou ne pas en prendre du tout) peut vous contraindre à faire des compromis difficiles.** Cela peut en effet porter inutilement atteinte au counselling et avoir l'effet indésirable de compromettre la situation juridique de l'organisme dans une affaire impliquant le client. Les organismes peuvent avoir à démontrer qu'ils ont conseillé un client de façon exhaustive et exacte sur la transmission du VIH et d'autres questions connexes. Dans le cas d'une personne séropositive qui continue de s'adonner à des comportements dangereux, l'organisme pourrait avoir à démontrer qu'il a bien pris toutes les mesures possibles pour inciter son client à adopter des comportements plus sûrs. Et si, dans de telles circonstances, l'organisme décidait de rompre la confidentialité, il

pourrait avoir à démontrer que sa décision était bien raisonnable. Une politique de prise de notes minimale pourrait réduire la capacité de l'organisme à se défendre. Des notes détaillées de consultation peuvent aussi assurer un meilleur suivi du counselling du client, surtout s'il a plus d'un conseiller.

- Étant donné l'incertitude quant aux circonstances dans lesquelles la non-divulgence du VIH à un partenaire sexuel peut entraîner des poursuites criminelles, **il peut être difficile pour l'organisme de déterminer quels renseignements consignés pourraient être bénéfiques — ou néfastes — à un client dans le contexte d'une enquête criminelle.**
- **Les conseillers membres de professions réglementées sont aussi obligés par la loi de tenir des dossiers conformément aux normes généralement reconnues par leur profession.** Les lois et les normes professionnelles prévoient généralement quels renseignements doivent être consignés ainsi que les règles sur l'accès, la divulgation, l'entreposage et la destruction des dossiers des clients. Si un professionnel réglementé omet de tenir un dossier, ou s'il traite un dossier contrairement à ce qui est prévu par les normes en vigueur, il peut être reconnu coupable de manquement professionnel.
- **La tenue de dossiers implique d'équilibrer des intérêts potentiellement opposés. Par conséquent, il est important que les organismes évaluent leurs pratiques de prise de notes à la lumière de ces considérations (non exhaustives) et qu'ils développent (ou adaptent) leurs politiques sur la tenue de dossiers afin de guider leurs employés et bénévoles.**

Le présent document fait partie d'une ressource en ligne intitulée *La divulgation du VIH et le droit : Une trousse de ressources pour les fournisseurs de services*, accessible à www.aidslaw.ca/kit-communaut. Il contient des renseignements généraux et ne constitue pas un avis juridique. On peut en faire des copies, à condition de ne pas les vendre, et de préciser que la source de l'information est le Réseau juridique canadien VIH/sida. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le Réseau juridique, à info@aidslaw.ca. *This info sheet is also available in English.*

© Réseau juridique canadien VIH/sida, 2012