

Article

« Le respect du secret : esquisse d'une grille d'analyse »

Jean Gosselin

Service social, vol. 40, n° 1, 1991, p. 53-70.

Pour citer cet article, utiliser l'information suivante :

URI: <http://id.erudit.org/iderudit/706514ar>

DOI: 10.7202/706514ar

Note : les règles d'écriture des références bibliographiques peuvent varier selon les différents domaines du savoir.

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter à l'URI <https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/>

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche. Érudit offre des services d'édition numérique de documents scientifiques depuis 1998.

Pour communiquer avec les responsables d'Érudit : info@erudit.org

Jean Gosselin, réviseur à la Direction de la protection de la jeunesse, Centre de services sociaux du Montréal métropolitain.

Le respect du secret : esquisse d'une grille d'analyse

Jean Gosselin

Introduction

L'intervention psychosociale pratiquée dans les différents établissements du réseau de la santé et des services sociaux, dans le secteur de l'éducation, de l'industrie ou en pratique privée fait entrer d'emblée travailleurs sociaux ou autres intervenants dans plusieurs aspects de la vie privée, voire de l'intimité des bénéficiaires et des clients.

Pour protéger les droits fondamentaux des individus à la vie privée et à l'intimité, les praticiens — peu importe leurs professions respectives ou leur champ de pratique — ont le devoir à divers degrés de garder secrètes ou confidentielles leurs communications avec les personnes à qui ils fournissent des services.

Malgré l'utilisation de termes parfois fort différents (*secret*, *secret professionnel*, « *confidentialité* »¹, *communication privilégiée*) la notion même du secret est restée invariable quant à son sens premier : *obligation pour le détenteur d'une connaissance, d'une information, de ne pas la divulguer sans l'autorisation de la personne qui lui a transmis cette information*. Cette obligation résulte du fait que celui qui reçoit la confiance ou le secret n'est que le dépositaire de cette information. *Le secret reste la propriété de celui qui le confie; le droit au secret c'est d'abord celui du client ou du bénéficiaire*.

Mais qu'en est-il lorsque certaines situations supposent des actions contradictoires à cet égard ? Comment assurer vraiment le secret des confidences alors que le réseau québécois de distribution des services sociaux se réclame de partenariat et de concertation ? Que se passe-t-il lorsque l'obligation de ne pas divulguer peut mettre

en péril les objectifs mêmes de l'intervention ou lorsque le devoir de se taire s'oppose à l'obligation morale de révéler ?

Cahiers de normes, codes de conduite, règles légales, contrats de services, politiques et procédures ne sauraient répondre invariablement aux nombreuses questions qui se posent. D'où l'importance de se référer plutôt à des modèles de prise de décision qui tiennent compte des dimensions éthiques des choix cliniques qui sont à faire. Toutefois, ces modèles sont fort peu nombreux, ils ne sont pas propres à la problématique du secret et, à notre connaissance, aucun n'a été adapté au contexte de la pratique québécoise. L'élaboration d'un tel modèle est certes souhaitable. Mais il s'agit là d'une entreprise de longue haleine. Le travail reste à faire.

Le présent article consiste plutôt en un premier effort pour poser certains jalons. Dans cette optique, nous avons choisi, principal objet de ce texte, de *préciser le contexte de l'intervention*. En effet, la prise de décision suppose, lorsqu'il y a dilemme sur le plan éthique, que le praticien soit d'abord en mesure de se situer et d'identifier les principaux paramètres de la situation à l'étude. Dans un deuxième temps, nous nous centrons sur la nature et les caractéristiques de l'information. Enfin, nous abordons brièvement la question du dilemme éthique en suggérant quelques balises à la réflexion qui doit se poursuivre.

Le texte qui suit décrit et explique le contenu de grilles de travail qui sont utilisées dans le cadre d'un atelier de réflexion sur le thème éthique et confidentialité². Ces grilles, que le lecteur trouvera en annexe, ont d'abord été conçues comme des outils de travail pour supporter la réflexion. On ne saurait considérer qu'elles présentent la réalité de façon exhaustive, tout comme leur contenu et certains propos du texte ne résultent pas de la seule contribution de l'auteur³. Elles visent plutôt à fournir aux praticiens des repères pour en quelque sorte déblayer le terrain — et c'est un réquisit essentiel — avant d'amorcer la démarche de la prise de décision qui requerra elle-même des instruments spécifiques qui sont à adapter ou à inventer.

Le contexte de l'intervention

Fréquemment, nous sommes amenés à débattre du « que devrais-je faire », sans, au préalable, avoir identifié ou précisé les facteurs personnels, légaux, corporatifs, cliniques et institutionnels susceptibles de jouer un rôle. Or, ces facteurs influent sur la démarche qui conduit à une décision qui se veut respectueuse de l'autonomie de la personne, de sa liberté et des autres obligations qui sont nôtres.

Au cours de l'atelier, nous nous servons de deux courtes phrases pour faire la revue des facteurs ou des éléments du contexte : « Je travaille à l'emploi de qui et avec qui ? » « Je fais quoi et comment ? » Les sections qui suivent en expliquent la teneur.

Je travaille à l'emploi de qui et avec qui ?

Si l'on conçoit l'éthique comme des principes qui guident la réflexion plutôt que comme un ensemble de règles à suivre, les valeurs de fond que privilégie le praticien viennent en première analyse conditionner beaucoup des gestes que celui-ci fait ou ne fait pas. C'est là le premier facteur à considérer et il ne saurait être question de discuter d'éthique ou de problèmes éthiques si le praticien n'est pas en mesure de reconnaître ses propres valeurs, de savoir si elles reposent sur des habitudes, sur des conventions sociales acceptées, sur des préceptes religieux, sur des goûts ou des préférences ou sur des choix réfléchis et justifiables rationnellement. Les valeurs, parce qu'elle orientent les comportements, sont à la racine de nos agirs personnels ou professionnels et constituent la base même de notre engagement social.

Dans les deux premiers chapitres de *Éthique et politique*, Morazain et Pucella abordent ces questions et suggèrent dans une démarche pratique des réflexions et des exercices fort intéressants pour reconnaître nos valeurs, les définir, les justifier et finalement les rattacher à une théorie morale dont « l'une des fonctions essentielles (...) est de permettre de choisir entre ces valeurs, en les soumettant à l'arbitrage d'une valeur considérée comme fondamentale » (Morazain et Pucella, 1988 : 23).

Je travaille à l'emploi de qui et avec qui ?

Ce terme nous ramène essentiellement à nos occupations, à la profession que nous pratiquons, aux valeurs qu'elle véhicule, aux objectifs qu'elle vise.

Une philosophie professionnelle consiste en un système d'orientation de valeurs, de principes sociaux, une conscience professionnelle et un ensemble d'idées, de croyances, d'attitudes au sujet de la réalité, de l'homme et de la société — tous ces éléments étant caractéristiques d'une discipline professionnelle. (...) C'est à partir de cette philosophie professionnelle du service social que l'on extrait les principes d'éthique du service social (Siporin, 1975 : 355).

Dès lors, nos valeurs personnelles doivent, pour une large part, pouvoir se jumeler à celles qu'identifie la profession, faute de quoi le

praticien se retrouve déchiré entre des orientations de valeurs qui pourraient fort bien suggérer des comportements contradictoires. Au sujet du **secret de la profession**, Félix Biestek exprimait déjà, en 1957, ce que signifiait ce droit et les obligations qu'il créait à celui qui avait reçu la confiance. Quoique certaines distinctions soient aujourd'hui moins pertinentes dans un contexte de pratique sécularisé, l'esprit du texte reste encore d'actualité et définit bien, notamment, pourquoi le respect du secret est essentiel à la pratique du service social : parce qu'il est nécessaire d'une part à l'établissement et au maintien de la relation de confiance qui doit exister entre le praticien et les personnes qu'il aide et parce qu'il traduit d'autre part la valeur qui est accordée à la personne et au respect de sa liberté.

Dans un deuxième temps, « travaille » fait référence à la profession, mais cette fois comme corps constitué de professionnels adhérant à une corporation au sens du Code des professions du Québec. Faire partie d'une corporation, qu'il s'agisse d'une corporation à titre réservé ou à exercice exclusif, signifie accepter le mandat de protection du public qui est dévolu à cette entité. Nul doute que les orientations de valeurs sous-jacentes aux prises de position d'une corporation doivent alors refléter ce mandat, au-delà de la promotion ou de la défense des intérêts de ses membres.

Plus avant, comme chaque corporation doit adopter un code de déontologie, les professionnels membres reconnaissent et s'engagent à respecter les devoirs d'ordre général et particulier qui y sont décrits. Enfin, il faut noter que ce code doit notamment contenir des dispositions visant à préserver le secret quant aux renseignements de nature confidentielle qui viennent à la connaissance des membres dans l'exercice de la profession⁵. C'est dans ce contexte que nous pouvons parler du secret professionnel dont il est fait mention dans la Charte des droits et libertés de la personne du Québec (L.R.Q., c. C-12, art. 9). Ce secret repose lui-même sur le principe que toute personne a droit au respect de sa vie privée ainsi qu'il est stipulé à l'article 5 de la Charte.

Je travaille à l'emploi de qui et avec qui ?

Quel est le lien d'emploi qui existe entre un praticien et l'organisme, l'institution ou l'établissement qui l'engage ? On saisira aisément qu'un praticien engagé par une firme commerciale, par une polyclinique médicale, par un établissement d'enseignement ou par un service de probation n'assume pas les mêmes fonctions qu'un praticien à l'emploi d'un centre local de services communautaires, d'un centre hospitalier ou d'un centre de services sociaux. La vocation, la mission ou les objectifs d'un employeur peuvent différer apprécia-

blement et la nature même du contrat d'emploi spécifie souvent des obligations et des devoirs qui peuvent varier de façon significative.

Encore ici, les valeurs véhiculées dans chacune de ces entreprises doivent être reconnues et le praticien doit s'interroger pour évaluer son adhésion ou non aux orientations de fond qui sont dégagées ou implicites dans l'organisation.

Sur le plan du secret, de la divulgation ou non d'informations, les contrats d'emploi peuvent aussi prévoir des engagements particuliers. Ainsi certains programmes d'aide aux employés précisent que les services fournis sont confidentiels à l'égard de l'employeur. Dans d'autres programmes, c'est l'employeur lui-même qui fait la demande après consultation ou non du syndicat. Autant de modalités qui illustrent à quel point il est essentiel que le praticien scrute ces aspects de sa pratique. Au fond, la question posée est celle de l'allégeance du praticien à son employeur, que celle-ci soit implicite ou explicite.

En pratique privée, les définitions recouvrent d'autres réalités, puisque c'est le client qui rétribue directement le professionnel. Toutefois, même dans ce cas, le praticien doit clairement informer son client des situations particulières qui pourraient l'amener à devoir révéler des renseignements de nature confidentielle : obligation de signaler prévue à la Loi sur la protection de la jeunesse, situations où la vie de personnes est en jeu, etc.

Toujours en pratique privée, certains professionnels rendent des services à la demande d'organismes parapublics, tels que la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Régie de l'assurance-maladie du Québec, ou à la requête d'un avocat. Dans toutes ces situations, le praticien, qu'il adhère ou non à la corporation, doit prêter attention à la nature du contrat de travail défini et à ses conséquences sur le plan du secret.

Pour les praticiens à l'emploi des établissements qui dispensent des services en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, le secret ou le secret professionnel se double de *l'obligation qui est faite à l'établissement de garder confidentiels les dossiers des bénéficiaires*⁶. Le praticien doit donc faire sienne cette obligation et appliquer toute mesure qui en découle : conditions de garde des dossiers, autorisations des bénéficiaires à transmettre des renseignements, règlements particuliers de l'établissement⁷, etc. C'est à cette obligation et à l'ensemble des prescriptions qui l'accompagne que nous réservons le terme « confidentialité ».

Au-delà de ces commentaires qui nous permettent de mieux situer le contexte, il faut toutefois retenir que *secret, secret professionnel et confidentialité ne constituent ni des valeurs ni des fins mais des moyens* à la disposition des personnes et des institutions pour s'assurer du respect de la vie privée des personnes à qui nous fournissons des services.

Je travaille à l'emploi de qui et avec qui ?

La question posée nous incite à préciser qui sont nos partenaires et collaborateurs. Selon Jacqueline Prud'homme (1990), dont nous partageons ici l'opinion, la personne à qui nous rendons des services doit contribuer à l'aide reçue et c'est dans cette optique qu'elle est identifiée comme partenaire de l'action. À ce titre, nul doute qu'il faille tenir compte de ses valeurs propres; autrement, nous serions amenés à nier les bases mêmes de la profession que nous pratiquons. Par contre, tenir compte ne signifie pas non plus endosser sans discernement des options qui iraient à l'encontre de valeurs fondamentales.

En effet, la démarche d'intervention peut aussi avoir pour objectif de discuter de valeurs, de partager des points de vue et d'amorcer, le cas échéant, des remises en question qui font partie intégrante du processus de changement. Cette dernière remarque vaut de façon plus particulière dans les cas où la personne qui reçoit des services n'est définie ni comme cliente ni comme bénéficiaire, alors qu'elle n'a pas nécessairement requis les services que le praticien est appelé à rendre⁸. Dans d'autres situations, ce sont les différences dans les valeurs rattachées aux cultures et aux religions qui auront à être considérées, spécialement dans les régions où se trouvent des proportions importantes de population d'origine et d'ethnie diverses.

Sur un autre plan, la question « je travaille avec qui ? » renvoie aux divers collaborateurs qui sont amenés à partager certains renseignements avec le praticien parce qu'ils sont parties à l'intervention ou parce qu'ils assument des tâches et des rôles qui nécessitent ce partage à l'intérieur d'un même organisme. Qu'il s'agisse d'une secrétaire, d'un superviseur, d'un chef de service ou de consultants, toutes les personnes à qui sont divulgués des renseignements sont liées par le secret au même titre que le praticien.

Enfin, lorsque des communications doivent être établies avec des personnes ou des organismes de l'extérieur (autres établissements du réseau, ressources, organismes de la communauté, autres professionnels, etc.), le praticien doit être sensible à de multiples réalités : les personnes ou organismes contactés sont-ils soumis à la règle de la confidentialité ? Sont-ils tenus au secret professionnel ? De quelle façon assure-t-on la garde des informations transmises ?

Il ne faut pas non plus perdre de vue que ces collaborateurs ou partenaires ne partagent pas nécessairement les mêmes valeurs, les mêmes objectifs et que leur compréhension du secret peut être fort différente de nos propres conceptions. Encore là, comme le praticien n'est que le dépositaire de l'information reçue, la divulgation d'une information, à l'intérieur de l'organisme comme à l'extérieur, est assujettie au consentement de la personne qui a confié cette information.

Je fais quoi et comment ?

Cette rubrique amène le praticien à définir le ou les mandats qui lui sont confiés. Quelles sont ses tâches, ses activités habituelles ? Quelles sont les problématiques devant lesquelles sa pratique le place ? Ce questionnement vise à préciser les particularités des rôles qu'il joue et, au-delà, à cerner les valeurs sous-jacentes à son travail. Par ailleurs, les différents mandats reçus découlent souvent de l'application de lois diverses qui, de façon plus ou moins directe, spécifient la tâche au regard des objectifs ou en déterminent différents aspects sur le plan des moyens. Quant au secret, il faut retenir que chacune des tâches réalisées peut comporter des obligations et des devoirs spécifiques tout autant que des modalités particulières d'exercice.

Le travailleur social en milieu psychiatrique aura ainsi des obligations qui pourront largement différer de celles d'un praticien en milieu judiciaire ou carcéral ou de celles d'un travailleur qui œuvre en contexte de protection ou dans un service qui s'occupe d'adoption. Enfin, selon les régions ou selon l'organisation particulière dont il fait partie, un même praticien peut être appelé, selon le cas, à réaliser des activités qui ne sont pas nécessairement issues des mêmes mandats. Lorsque se pose un dilemme au sujet de la divulgation ou non d'un secret, d'une information à un tiers, le praticien doit donc pouvoir se situer à chaque occasion dans le contexte particulier d'exercice du mandat qui est alors le sien.

Je fais quoi et comment ?

Les méthodes d'intervention privilégiées, les modèles de pratiques retenus et les approches particulières utilisées sont autant de réalités susceptibles d'imprimer à la pratique des orientations de valeurs qui se distinguent et qui conduisent dans l'action à des choix qui ne porteront pas à conséquence de la même manière. Pour ce qui est du secret, les méthodes, modèles et approches ne véhiculeront pas nécessairement les mêmes attitudes et les mêmes agirs.

Non pas qu'il y ait des obligations différentes selon les choix de pratique de chaque intervenant ou des éthiques différentes au regard du secret. Il s'agit plutôt ici de saisir que les problèmes que pose le secret ne se présentent pas sous le même jour et que les contrats initiaux ne sont pas les mêmes quant aux limites ou aux conditions du secret.

Par exemple, un praticien en thérapie familiale peut clairement dire qu'il ne recevra pas de secrets ou de communications d'un membre de la famille qui ne pourraient être dévoilés aux autres membres

de l'unité familiale. Celui qui pratique une approche réseau peut, dès le début de l'intervention, convenir avec ses clients de la nature et des implications du type de démarche privilégié. Il en est de même pour un travailleur en protection de l'enfance qui reçoit un groupe de parents qui négligent leurs enfants. Autant de facettes différentes de la pratique qui modifient à leur tour le contexte dans lequel le dilemme éthique peut se présenter quant au secret.

De quel type d'information s'agit-il ?

Après avoir fait l'examen de l'ensemble des éléments du contexte, il importe de s'attarder à préciser certaines facettes de l'information puisque, selon leur caractère même, l'orientation de la décision pourra varier de façon appréciable.

On conviendra facilement que tout n'est pas secret. Ainsi, des faits reconnus de notoriété publique ne deviennent pas nécessairement matière à secret pour le seul motif qu'un client ou un bénéficiaire les a transmis en entrevue. Par ailleurs, la révélation de certains renseignements peut porter atteinte à la réputation d'un client ou violer son intimité, alors que la révélation d'autres renseignements ne porte guère à conséquence.

Des informations reçues ou des observations faites en dehors de l'exercice de la profession ne lient pas non plus le praticien de la même manière. Il faut donc à la fois déterminer la nature même de l'information et sa provenance tout comme le contexte de la révélation pour apprécier le degré de secret qui entourera la confiance. Il y a des situations où il faut simplement agir avec prudence, d'autres où la discrétion est souhaitable. Enfin, il y a les situations qui font du praticien le dépositaire d'informations pour lesquelles le secret s'impose.

Ainsi qu'il a été précisé antérieurement, le respect du secret, principe de base de la profession, devient obligation professionnelle (secret professionnel) lorsque le praticien s'est engagé, par le fait même de son adhésion à la corporation, à respecter les prescriptions de son code de déontologie. C'est à ce type de secret que le législateur fait référence dans la Charte des droits et libertés de la personne lorsqu'il indique que « chacun a droit au respect du secret professionnel » et que « Le tribunal doit, d'office, assurer le respect du secret professionnel » (L.R.Q., c. C-12, art. 9).

Toutefois, il faut ici mettre en lumière que le secret professionnel, contrairement à ce que plusieurs pensent, ne constitue pas une protection absolue pour le client ou le bénéficiaire puisque diverses lois prévoient expressément que la divulgation de certaines informa-

tions est obligatoire malgré le secret professionnel. Il en est ainsi dans la Loi sur la protection de la jeunesse lorsque le législateur fait obligation au professionnel de signaler au directeur la situation d'un enfant dont la sécurité ou le développement est ou pourrait être compromis (L.R.Q., c. p-34.1, art. 39).

De plus, sur l'ordre d'un tribunal (entre autres un tribunal en matière criminelle), le praticien peut être enjoint de révéler ce qui lui a été transmis à moins d'accepter d'encourir les sanctions que son refus de divulguer pourrait lui attirer. Rien ne lui interdit toutefois de faire mention de son obligation au secret professionnel ou de signaler à l'attention du tribunal que les informations qu'il détient comportent un caractère confidentiel s'il est à l'emploi d'un établissement visé à la Loi sur les services sociaux et de santé.

À l'opposé, il est des situations où, malgré l'ordre d'un tribunal, le respect du secret pourrait revêtir un caractère inviolable. Ainsi, dans la Loi sur la protection de la jeunesse, le législateur a très bien indiqué que « nul ne peut dévoiler ou être contraint de dévoiler l'identité d'une personne qui a agi conformément aux articles 39 ou 42, sans son consentement » (L.R.Q., c. p-34.1, art. 44).

Ce type particulier de secret pourrait être compris comme une « communication privilégiée », concept que le législateur canadien a développé à partir de principes de droit fondamental et qu'il a incorporé à la Charte canadienne des droits et libertés. « Chacun a droit à la vie, à la liberté et à la sécurité de sa personne; il ne peut être porté atteinte à ce droit qu'en conformité avec les principes de justice fondamentale » (art. 7). Toutefois, jusqu'ici, seules ont été reconnues comme communications privilégiées les communications entre un avocat et son client et la provenance des informations que détient la police⁹.

Quoique les termes utilisés jusqu'ici pour qualifier le secret soient distincts et que les obligations qui s'y rattachent diffèrent selon les lois, les chartes ou les règlements, le praticien, rappelons-le, a toujours le devoir de rechercher le consentement de la personne qui lui a fait la confiance. Cette règle de base vaut pour toute transmission d'information, qu'il s'agisse d'écrits ou simplement de communications verbales.

De préférence, ce consentement devrait être consigné dans un document spécifiant la nature de l'information à transmettre, les conditions et les limites de la communication, le destinataire de l'information et la durée de validité du consentement. La personne concernée doit être renseignée sur les objectifs que vise la communication et être consciente des conséquences de son consentement ou de son refus. De son côté, le praticien doit faire preuve de réserve : *l'information transmise doit toujours être limitée, nécessaire et pertinente.*

En outre, il doit s'assurer de l'usage qui sera fait de l'information et des conditions de garde des documents acheminés.

C'est seulement dans ces conditions qu'on peut parler d'un consentement éclairé, la personne étant à la fois apte à consentir et pleinement consciente des effets de son consentement ou de son refus que l'information soit transmise ou divulguée.

Il n'est pas inutile d'ajouter ici que la consignation au dossier d'une confiance du client ou du bénéficiaire constitue déjà une certaine forme de divulgation, restreinte bien sûre, mais réelle. Les personnes concernées doivent à tout le moins être informées de ce fait. Par ailleurs, certaines prescriptions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* font en sorte que les tiers n'ont généralement pas accès aux divers dossiers personnels tenus par les organismes et établissements. Toutefois, il faut se rappeler qu'il y a des exceptions à cette règle, ce qui pourrait éventuellement rendre accessibles des confidences, et ce, à l'encontre de la volonté de la personne concernée ou du praticien¹⁰.

Quelques paragraphes de cette section sur la nature et les caractéristiques de l'information nous ont amené à souligner différents aspects juridiques du secret qui viennent le relativiser ou le renforcer. Il est donc important de bien connaître les obligations légales que créent de multiples lois. Par contre, il faut aussi éviter le piège qui nous ferait croire que légal est nécessairement synonyme d'éthique.

En effet, la règle légale constitue souvent une sorte de minimum, alors que l'éthique va au-delà puisqu'elle se veut réflexion critique sur cette règle (Fortin, 1989 : 68-69) dont la finalité doit être recherchée, identifiée et remise en question le cas échéant. En cela, le terme « code d'éthique » constitue de l'avis de plusieurs une expression qui pourrait être remplacée heureusement par « code de déontologie ».

Le dilemme et la mise en cause éthiques

L'examen des caractéristiques de l'information et la revue de l'ensemble des facteurs du contexte auront maintes fois permis la résolution du problème. L'inventaire des solutions possibles ouvrira parfois une troisième voie en nous faisant examiner davantage certains aspects personnels, cliniques, légaux ou organisationnels de la situation qui jusque-là n'avaient pas été considérés ou suffisamment explorés.

Bien sûr, à cette étape, on aura pris soin de s'assurer que l'information ou la confiance a été appréciée quant à sa validité. En effet, le contenu même de ce secret qui nous place souvent entre l'arbre et

l'écorce est-il crédible, vérifié ou vérifiable ? Trop souvent, des situations passablement dramatiques exigeant des décisions difficiles dans des délais de temps limités se développent, alors que les contenus relèvent davantage de l'hypothèse ou de la présomption que de faits fondés ou d'appréhensions légitimes. Parfois, la crédibilité du confident a aussi à y faire.

Mais au terme de cette démarche, si le problème persiste, c'est la question « que devrais-je faire ? » qui se pose avec ses multiples possibilités quant au dévoilement ou non : se taire ou révéler, mais aussi, devoir se taire ou devoir révéler, pouvoir se taire ou pouvoir révéler ! Nous nous trouvons alors devant un dilemme : l'alternative qui se présente contient deux propositions contraires ou contradictoires entre lesquelles nous sommes mis en demeure de choisir. Et nous pourrions ajouter à cette définition du Robert : propositions qui nous apparaissent souvent aussi bonnes ou aussi mauvaises l'une que l'autre, les termes bonnes et mauvaises traduisant simplement ce que nous concevons comme la mise en cause éthique, le dilemme éthique. *Que devrais-je faire et pourquoi ?*

À ce stade, le débat porte nécessairement sur les valeurs en cause et leur justification. Quel est l'intérêt supérieur qui est visé ? Quel est le plus grand bien à protéger ? Quel droit fondamental privilégier ? La décision A ou B aide-t-elle, qui et comment ? La décision A ou B nuit-elle, à qui et comment ? On retiendra que les approches déontologiques suggèrent des prises de position en considérant les actions comme telles selon qu'elles sont ou non intrinsèquement bonnes ou mauvaises sans faire référence aux conséquences qui en découlent. À l'opposé, les spécialistes en téléologie justifient justement leurs décisions selon les conséquences bonnes ou mauvaises qu'elles entraînent (Loewenberg et Dolgoff, 1982). Il faut alors évaluer les répercussions attendues ou prévisibles de la décision prise. Certaines conséquences sont directes ou indirectes; d'autres sont possibles, probables ou ont un caractère de certitude. Il est aussi nécessaire d'apprécier ces conséquences quant à leurs implications à court terme ou à moyen terme et selon qu'elles touchent les personnes, les établissements ou les institutions.

Mais peu importe l'approche retenue, toutes les questions posées mettent de l'avant la nécessité d'avoir une échelle de valeurs ou de travailler à en établir une qui reçoive l'adhésion des participants à la discussion si cette procédure de travail a été retenue. On pourra avantageusement s'inspirer de la Charte des droits et libertés de la personne ou de théories morales utilitaristes ou personnalistes. Citons de plus les travaux de Reamer (1982) qui présente une hiérarchie des valeurs développée à partir d'une philosophie humaniste où les attributs de la personne sont ordonnés selon leur prééminence.

La solution apparaît lorsque nous sommes en mesure d'opter pour une des propositions après avoir développé une argumentation rigoureuse¹⁷. Même si dans la démarche une des propositions a été privilégiée rapidement, on fera tout de même l'exercice pour l'autre proposition, ce qui permet de vérifier la cohérence de la décision initiale, de la renforcer ou de relancer le débat.

Bien sûr, cet article ne saurait décrire et détailler davantage ce débat où fondamentalement il s'agit de faire des choix sur le plan des valeurs. Il nous serait en effet difficile de rendre compte avec justesse des réflexions et des échanges qui permettraient, au cours des ateliers, de privilégier une conduite donnée après avoir soupesé différentes options qui, par exemple, amenaient la discussion sur l'importance comparée de valeurs comme la vie ou la liberté. Il sera nécessaire d'élaborer des instruments susceptibles d'aider à départager de telles positions, mais à ce stade-ci il ne nous est pas possible d'aller plus loin dans la difficile tâche de rendre plus opérationnel ce que nous pourrions appeler le choix moral.

Conclusion

Les multiples expériences vécues ont maintes fois fait ressortir que ce qui se présentait à l'origine comme un dilemme éthique pouvait être résolu après avoir franchi les divers niveaux d'analyse que suggèrent les grilles. À plusieurs occasions aussi, des solutions cliniques étaient mises de l'avant : par exemple, aider la personne en cause à définir les motifs qu'elle a pour tenir secrète une information ou l'amener à anticiper les conséquences de ses choix.

Souvent aussi, nous avons pris conscience de situations qui étaient devenues complexes — mais qui ne l'auraient pas été autrement — si dès le début de l'intervention les droits et devoirs des parties avaient pu être mieux précisés; d'où l'importance de revoir le contenu des procédures à l'accueil. Il en est de même lorsque, par exemple, deux organismes ou établissements sont fréquemment appelés à devoir partager les renseignements transmis par la personne qui sollicite les services. L'entente initiale avec le client ou le bénéficiaire gagne à être limpide.

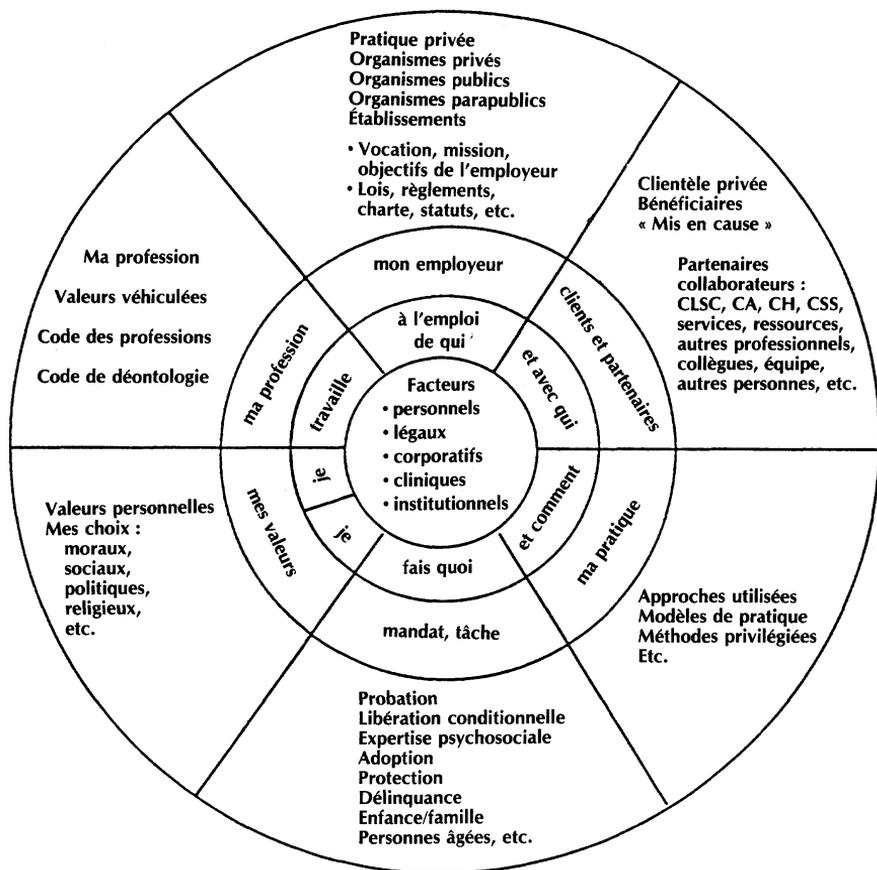
Au terme de cet article, il serait présomptueux de croire que cet exposé est complet ou qu'il aborde tous les paramètres à définir. Si nous ne pouvons prétendre avoir exploré toutes les ramifications du contexte de l'intervention, les lignes qui précèdent tracent tout de même, de façon plus nette, le contour de la problématique.

Les grilles que nous proposons constituent un premier pas dans l'objectif de façonner ultérieurement un modèle de prise de décision

où le respect du secret sera vu comme un moyen, parmi d'autres, de promouvoir les valeurs fondamentales qui donnent un sens à l'aventure humaine et à la profession que nous pratiquons. Pour reprendre ici les termes de Pierre Fortin, « ... la réflexion éthique... nous amène à rouvrir et à garder ouverte la question des finalités de la pratique professionnelle [;] on s'aperçoit tôt ou tard que les règles sont creuses, qu'elles sont vides, inopérantes même, si elles ne font pas appel à l'éthique, c'est-à-dire aux capacités de création et de responsabilité de ceux et celles qui y font référence » (Fortin, 1989 : 70).

ÉTHIQUE ET « CONFIDENTIALITÉ »

- I. Situer le contexte général de l'intervention.
- II. Préciser le contexte particulier de la situation étudiée.



L'éthique : des principes qui guident notre réflexion...

Droits fondamentaux des personnes à la vie privée, à l'intimité, à la dignité, à la liberté, à la sécurité, etc.

III. DÉFINIR LE TYPE D'INFORMATION CONFIEE

TOUT N'EST PAS SECRET



En règle générale, seule la personne qui a confié le secret peut nous relever de notre obligation de garder le secret, ou de préserver la « confidentialité ».

Pour toute transmission ou demande d'information, verbale ou écrite, nous devrions normalement obtenir l'accord écrit de la personne concernée. Mais l'autorisation, en bonne et due forme, ne signifie pas nécessairement que nous sommes en droit de transmettre ou de révéler une information...

L'information transmise doit être limitée, nécessaire, pertinente. Nous devons nous assurer de l'usage qui en sera fait et des conditions de garde des documents transmis.

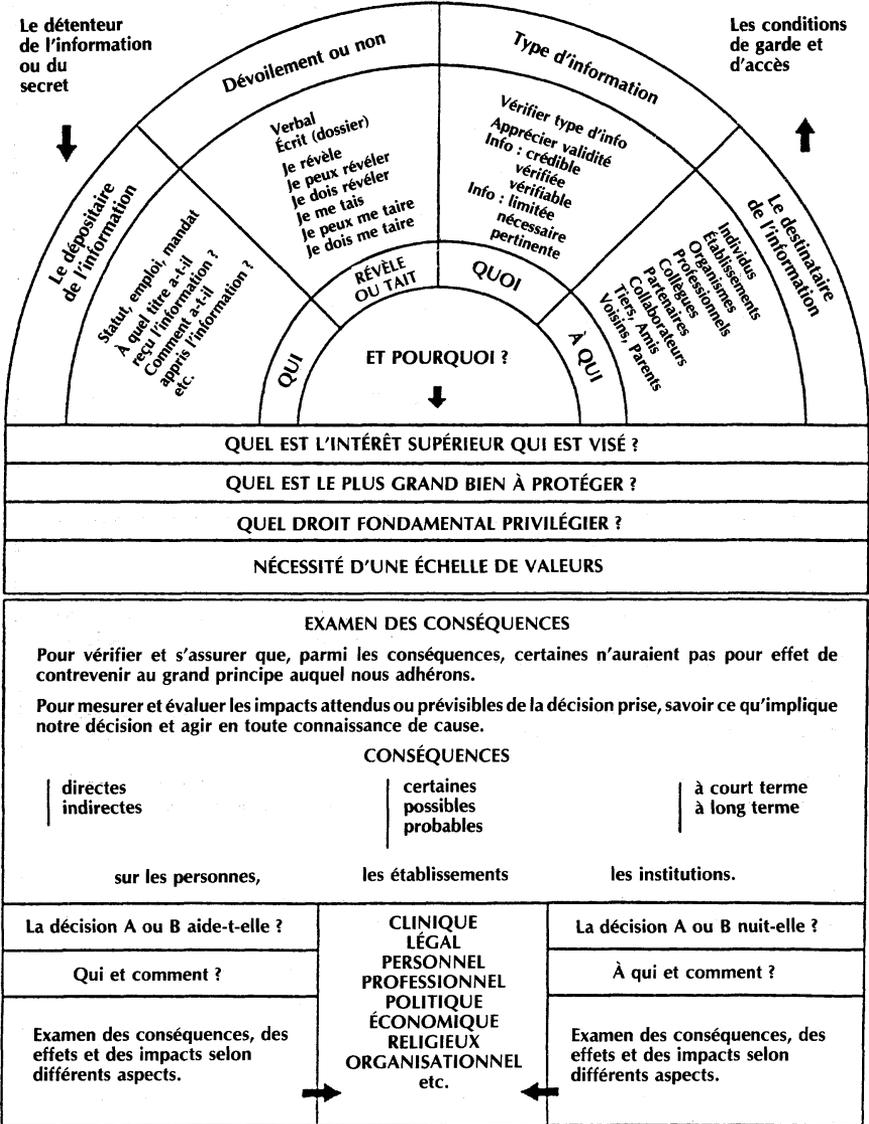
Les informations reçues ne sont pas notre propriété. Nous sommes dépositaires... Seule l'information nécessaire et pertinente devrait être consignée ou versée au dossier.

IV. LE DILEMME

« Alternative contenant deux propositions contraires ou contradictoires et entre lesquelles on est mis en demeure de choisir. » (Le Robert)

... et qui nous apparaissent souvent aussi bonnes l'une que l'autre et aussi mauvaises l'une que l'autre...

V. RÉSoudre LE DILEMME



Notes

- ¹ Le mot confidentialité n'apparaît pas au dictionnaire Robert. Utilisé depuis plusieurs années, ce néologisme renvoie habituellement au secret professionnel. Dans le cadre de cet article, nous parlons plutôt de la confidentialité comme l'obligation de garder confidentiels les dossiers des bénéficiaires tel que précisé à la Loi sur les services sociaux et les services de santé.
- ² Mis en place au Centre de services sociaux du Montréal métropolitain à l'automne 1989, cet atelier fait partie du programme de formation-perfectionnement de l'établissement et est ouvert à tous les membres du personnel clinique et aux avocats du service du contentieux. Jusqu'ici, au-delà de 150 personnes ont participé à cette démarche de sensibilisation et de réflexion sur les problèmes éthiques que soulève le secret en intervention sociale. La pédagogie utilisée fait appel à la vidéo, à des présentations thématiques (éthique, secret, valeurs...) et à des discussions/débats portant sur des situations concrètes.
- ³ Les multiples échanges qui ont eu lieu entre les personnes-ressources au moment de la préparation de l'atelier ont constitué des apports précieux dont il serait aujourd'hui difficile de déterminer l'origine. Nous soulignons donc la contribution de Mme Denyse Roberge de la Direction des services professionnels, de M^e Hugues Létourneau du service du contentieux et celle de M. René Auclair de l'École de service social de l'Université Laval qui s'est joint à nous par la suite.
- ⁴ Traduction libre de M. Jean-Claude Michaud de la Direction des services professionnels du CSSMM.
- ⁵ *Code des professions*, L.R.Q., c. C-26, art. 87.
Code de déontologie des travailleurs sociaux, R.R.Q., c. C-26, r. 180. Articles 3.06.01 à 3.06.12 sur le secret professionnel, articles 3.07.01 et 3.07.02 sur l'accessibilité des dossiers et articles 4.05.05 et 4.05.06 sur les précautions à prendre dans la recherche.
- ⁶ Pour plus de précisions, voir les articles 7 et 8 de la Loi.
- ⁷ À titre d'exemple, le Conseil d'administration du CSSMM adoptait le 30 mars 1988 le règlement n° 14 sur la procédure s'appliquant à la garde et à la sortie temporaire d'un dossier ou d'une partie de dossier.
- ⁸ À titre d'exemples : personnes en probation ou libérées sous condition; interventions auprès des parents en application de la Loi sur la protection de la jeunesse; interventions auprès des jeunes contrevenants en vertu de la Loi sur les jeunes contrevenants, etc. Le lecteur peut consulter l'article « La relation d'aide en contexte d'autorité » (Gosselin, 1979 : 5-14) qui traite des particularités de ce type d'intervention.
- ⁹ Notamment pour ce qui a trait aux commentaires sur la communication privilégiée, nous sommes redevable à M^e Hugues Létourneau.
- ¹⁰ Il est utile de savoir que la Loi sur l'accès à un champ d'application très vaste et qu'elle régit tous les organismes publics du Québec en ce qui a trait à la collecte, à la conservation, à l'accès et à la transmission des informations nominatives. Le lecteur intéressé pourra trouver matière à approfondissement en consultant le document *Loi sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels* préparé par M^e Claire Savard du service du contentieux du Centre de services sociaux du Montréal métropolitain et par M^e Michel Beaumont du Centre de services sociaux du Bas-du-Fleuve.
- ¹¹ Voir Morazain et Pucella qui donnent un excellent exemple en faisant l'analyse rationnelle d'un dilemme moral : *La peine de mort*, p. 20 et 21.

Références bibliographiques

- BIESTEK, Félix (1957). *Pour une assistance sociale individualisée*. Paris : Éditions du Seuil.
- Charte des droits et libertés de la personne*, L.R.Q., c. C-12.
- Charte canadienne des droits et libertés et autres dispositions de la loi constitutionnelle de 1982*. Loi de 1982 sur le Canada, annexe B, 1982 (R.-U.), c. 11.
- Collaboration (1989). « L'éthique professionnelle : réalités du présent et perspectives d'avenir au Québec », *Cahiers de recherches éthiques*, vol. 13.
- Code de déontologie des travailleurs sociaux*, R.R.Q., c. C-26, r. 180.
- Code des professions*, L.R.Q., c. C-26.
- FORTIN, Pierre (1989). « L'éthique et la déontologie : un débat ouvert », *Cahiers de recherches éthiques*, vol. 13 : 65-83.
- GOSSELIN, Jean (1979). « La relation d'aide en contexte d'autorité », *Intervention*, n° 54 : 5-14.
- LOEWENBERG, Frank et Ralph DOLGOFF (1982). *Ethical Decisions for Social Work Practice*. Itasca : Peacock Publishers Inc. Traduction des pages 63 à 90 par René Auclair et Louise Tremblay.
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, L.R.Q., c. A-2.1.
- Loi sur la protection de la jeunesse*, L.R.Q., c. P-34.1.
- Loi sur les jeunes contrevenants*, 1982, L.C., c. 110.
- Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q., c. S-5.
- MORAZAIN, André et Salvatore PUCELLA (1988). *Éthique et politique*. Montréal : Éditions du nouveau pédagogique.
- PRUD'HOMME, Jacqueline (1990). « Le travailleur social et ses paradoxes : réflexions sur mes années de pratique », *Bulletin de nouvelles (C.P.T.S.Q.)* vol. 38 : 21-25.
- REAMER, Frederic G. (1982). *Ethical Dilemmas in Social Work*. New York : Colombia University Press.
- SIPORIN, Max (1975). *Introduction to Social Work Practice*. New York : Macmillan.