



La Confidentialité : une question de droit

Si nous détenons des informations sur les personnes qui fréquentent nos organismes, la loi considère-t-elle cela comme un dossier ? L'auteure nous rappelle qu'il n'est pas nécessaire de tout connaître sur un participant ou une participante pour lui venir en aide.

Louise Picard,
consultante en accompagnement,
formation et animation auprès
de groupes de femmes et
des organismes communautaires

Au cœur des pratiques des groupes populaires en alphabétisation, les participants et les participantes sont amenés, par le biais d'activités, à tisser des liens entre eux ainsi qu'avec les membres de l'équipe de travail. C'est d'ailleurs ce contexte qui leur permet de développer un sentiment d'appartenance à leur « groupe d'alpha ». Il n'est donc pas surprenant que les travailleurs et travailleuses aient accès à des informations personnelles sur les gens qui fréquentent leur organisme. Que faire de ces confidences et de ces informations ? Comment tenir compte de ces renseignements personnels lorsqu'il y a échange d'informations avec d'autres organismes ou simplement entre membres de l'équipe de travail ?

Le présent article vise à susciter des réflexions sur les règles et pratiques des groupes en matière de confidentialité. Les organismes communautaires sont régis par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*¹. Cette loi s'applique à tous les groupes ou organisations qui ne sont pas inclus dans le secteur public. En se référant aux informations fournies par la loi sur la définition d'un renseignement personnel ou la transmission de ce genre de données, les groupes pourront mieux saisir la notion de confidentialité. De plus, même si la plupart des organismes ne tiennent pas de « dossiers » proprement dits sur les

¹ Vous pouvez trouver le texte de la loi à l'adresse suivante : http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/P_39_1/P39_1.html

La confidentialité va plus loin que l'anonymat, elle assure la protection des informations personnelles. La loi définit un renseignement personnel comme étant « tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier ».

personnes qui participent aux activités, l'article permettra d'aborder certaines questions entourant la gestion de l'information personnelle. Enfin, il est indispensable de considérer la question des discussions entre membres de l'équipe de travail ayant trait aux participants et participantes, ainsi que la politique adoptée en matière de confidentialité lors de ces discussions.

Les informations personnelles que dévoilent les participants et les participantes sont précieuses et témoignent souvent de leur grande confiance envers les membres de l'équipe de travail.

Le point de vue légal sur la confidentialité

La loi définit les règles entourant la détention, l'utilisation et la communication des renseignements personnels à des tiers. La loi s'applique, « quelle que soit la nature de leur support et quelle que soit la forme sous laquelle ils sont accessibles: écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre² », et tout organisme communautaire doit s'y conformer.

La confidentialité va plus loin que l'anonymat, elle assure la protection des informations personnelles. La loi définit un renseignement personnel comme étant « tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier³ ». Le nom est un renseignement personnel, tout comme l'adresse ou le numéro de téléphone. Au-delà de ces données factuelles, les informations sur la vie privée ou le vécu d'une personne entrent également dans ce que la loi définit comme étant des renseignements personnels.

À cause du type de travail qui est le leur et surtout en raison des approches de travail particulières adoptées par les groupes populaires en alphabétisation, les travailleurs et les travailleuses possèdent beaucoup de renseignements personnels sur ceux et celles qui participent aux activités. C'est le propre d'un groupe de privilégier le développement de relations significatives et donc de détenir des renseignements qui pourraient être confidentiels. Les informations personnelles que dévoilent les participants et les participantes sont précieuses et

témoignent souvent de leur grande confiance envers les membres de l'équipe de travail. Le personnel a donc la responsabilité de traiter ces renseignements avec respect et confidentialité, ce qui devrait conduire à la mise en place de certaines règles protégeant cette confidentialité, ou du moins, susciter des questionnements sur les pratiques adoptées, afin d'assurer un plus grand respect de la vie privée des participants et participantes.

Lorsqu'une personne ou un groupe désire communiquer des renseignements personnels à un tiers, la loi impose que cette personne ait reçu, avant de transmettre tout renseignement la concernant, le consentement « manifeste, spécifique, éclairé ».

Ce que je peux ou ne peux pas communiquer

Lorsqu'une personne ou un groupe désire communiquer des renseignements personnels à un tiers, la loi impose que cette personne ait reçu, avant de transmettre tout renseignement la concernant, le consentement « manifeste, spécifique, éclairé ». Il doit aussi « être donné à des fins spécifiques⁴ ». La même règle s'applique pour obtenir des renseignements personnels. Pour s'assurer du consentement de la personne concernée, il est préférable de recevoir celui-ci par écrit, qui spécifie la raison de la transmission de renseignements accordée. Le document devrait donc comporter

2 Article 1 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

3 Article 2 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

4 Article 14 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

le nom de la personne qui autorise la transmission de renseignements, le nom de celle à qui ils sont destinés, le motif invoqué, les renseignements en question, la durée du consentement ainsi que la signature de la personne concernée. La nécessité de recevoir le consentement des participants et des participantes avant de divulguer des renseignements personnels qui les concernent remet en question les pratiques habituelles: faut-il ou non donner des informations à des intervenants ou intervenantes de la fonction publique ou à d'autres organismes communautaires lorsqu'ils en demandent? Et, dans le cas où on doit donner ces renseignements, la marche à suivre est-elle claire?

La loi a prévu certaines exceptions où il n'est pas nécessaire de recevoir le consentement de la personne pour donner des renseignements personnels à son sujet. C'est notamment le cas lorsque la loi oblige à fournir les renseignements ou lorsqu'il s'agit d'une «situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée⁵». Le consentement n'est pas requis non plus lorsque l'on vise à «prévenir un acte de violence, dont le suicide, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiables⁶».

Un dossier, c'est quoi?

La Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé définit également certaines règles à suivre en regard des dossiers détenus

Pistes de réponses

SITUATION 1 :

Une participante qui assiste régulièrement à vos activités ne va pas très bien. Elle vous confie qu'elle n'est plus capable de s'occuper de ses trois enfants, mais elle ne veut pas contacter la Direction de la Protection de la Jeunesse, car elle ne veut pas en perdre la garde. Elle vous donne plusieurs exemples qui vous font craindre pour la sécurité des enfants. Vous connaissez le nom de l'intervenante de la *Protection de la Jeunesse* qui suit le dossier de ces enfants. Est-ce que vous appelez l'intervenante? Quel comportement allez-vous adopter avec la participante?

- L'idéal est que madame puisse elle-même faire appel à la *Protection de la jeunesse*.
- Si elle ne veut pas établir le contact elle-même, il est possible de le faire pour elle, en mentionnant que vous avez son consentement.
- Des renseignements peuvent également être divulgués à la Direction de la Protection de la Jeunesse sans le consentement de la mère s'il existe un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de blessures graves menace les enfants.

⁵ Article 18 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

⁶ Article 18.1 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

SITUATION 2:

Un nouveau participant fréquente votre groupe depuis peu. Vous le connaissez, car il fréquentait l'organisme où vous travailliez avant votre arrivée dans un groupe populaire en alphabétisation. Vous savez qu'on l'a expulsé pour comportement violent. Que faites-vous de cette information?

- Monsieur a le droit de ne pas vouloir que son histoire soit racontée par d'autres que lui.
- Monsieur a le droit de vouloir repartir à neuf. Il n'est pas obligé de transporter avec lui son passé.
- Monsieur a le droit d'être informé que l'équipe de travail peut avoir des discussions pour assurer le suivi de certaines informations.
- Il demeure que, s'il a posé des actes graves et qu'il existe encore aujourd'hui un risque de blessures, il est possible de donner les informations sans le consentement de Monsieur.

sur les personnes qui fréquentent un organisme. La loi spécifie qu'un dossier est un ensemble d'informations personnelles sur un individu. Souvent, les organismes croient qu'ils ne tiennent pas de dossier parce que personne ne prend officiellement de notes. Mais qu'en est-il si un intervenant fait par écrit le bilan d'un atelier, rapporte des démarches que quelqu'un a effectuées, photocopie des documents personnels, rassemble une liste de noms avec l'adresse et le numéro de téléphone correspondants ou tient un cahier de messages téléphoniques? Il faut savoir que ces documents, ainsi que tout autre support qui permet à l'équipe d'assurer la transmission d'informations sur les personnes, sont considérés comme un dossier au sens de la loi. Or, selon la loi, «un organisme doit avoir un intérêt sérieux et légitime pour constituer un dossier⁷». S'il y a constitution de dossier, celui-ci doit porter l'inscription de son objet et ne contenir que des renseignements pertinents en rapport avec ce dernier. La personne concernée doit savoir qu'un dossier a été ouvert et elle doit y avoir consenti. La loi impose «que la personne qui recueille des renseignements personnels auprès de la personne concernée doit, lorsqu'elle constitue un dossier sur cette dernière, l'informer: du fait qu'un dossier a été constitué à son sujet, de l'objet de ce dossier, de l'utilisation qui en sera faite, des catégories de personnes qui auront accès aux renseignements, de l'endroit où sera détenu ce dossier, ainsi que de leurs droits d'accès et de rectification⁸». Les droits d'accès à un dossier

7 Article 4 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

8 Article 8 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

sont également régis par la loi. On peut dans certains cas refuser à une personne l'accès à son dossier; pour protéger sa santé, s'il s'agit d'une personne de moins de 14 ans, si cela nuit à des procédures judiciaires ou si cela permet l'accès à des renseignements sur d'autres personnes.

En considérant la notion de « dossier », les groupes peuvent se demander quels outils de travail porteraient légitimement le nom de « dossiers ».

La loi oblige les organismes qui constituent et détiennent des dossiers sur des individus à appliquer des mesures de sécurité propres à assurer le caractère confidentiel des renseignements personnels. Ces mesures doivent autant assurer la confidentialité des renseignements à l'intérieur qu'empêcher leur divulgation à l'extérieur. La transmission d'information contenue dans

Cela s'applique également aux membres d'une même équipe. Il n'est pas toujours nécessaire de tout connaître sur les participants et participantes pour intervenir de façon adéquate et offrir des services de qualité.

un dossier est régie par les mêmes règles que celles qui concernent la transmission d'un renseignement personnel.

En considérant la notion de « dossier », les groupes peuvent se demander quels outils de travail porteraient légitimement le nom de « dossiers ». Les participants et participantes en sont-ils informés? Les règles de fonctionnement qui s'appliquent sont-elles claires pour tous et toutes? Est-ce que les informations recueillies pourraient un jour nuire à un participant ou à une participante?

Comment faire alors ?

Le travail d'équipe est l'une des grandes richesses des groupes populaires en alphabétisation. Pourtant, le travail d'équipe et la confidentialité constituent des défis importants. La loi impose la nécessité de recevoir le consentement de la personne avant de transmettre des renseignements qui la concernent à une autre personne physique ou morale. Cela s'applique également aux membres d'une même équipe. Il n'est pas toujours nécessaire de tout connaître sur les participants et participantes pour intervenir de façon adéquate et offrir des services de qualité. Les personnes qui se joignent aux activités d'un groupe populaire en alphabétisation peuvent choisir à qui elles dévoileront leur vécu, et elles doivent avoir la certitude que ces informations resteront confidentielles. Il reste qu'il est parfois nécessaire que les membres de l'équipe de travail se rencontrent pour se soutenir mutuellement ou pour assurer le suivi de certaines informations. Les participants et les participantes doivent être informés qu'une telle

pratique existe. On peut préciser dans un document d'accueil ou un code de vie, ou bien mentionner lors des premières rencontres ou à tout autre moment jugé opportun que, *pour permettre de donner des services et d'offrir des activités de qualité, les membres de l'équipe de travail peuvent échanger entre eux des informations pour recevoir soutien et conseil.* Les participants et participantes seront alors au courant de cette pratique et libres d'y consentir. Le travail d'équipe doit se faire dans le respect des personnes concernées. Pour s'en assurer, on peut donc se poser les questions suivantes: Est-ce que les pratiques respectent la confidentialité? Les personnes qui participent aux activités sont-elles au courant des procédures? Est-ce que les participants et les participantes sont conscients de leurs droits en ce qui concerne la confidentialité et le traitement de leurs renseignements personnels?

En conclusion, la question de la confidentialité est loin d'être anodine et il est nécessaire de définir certaines règles d'éthique. Il demeure important que chaque groupe populaire en alphabétisation s'interroge régulièrement sur ses pratiques en privilégiant le respect des personnes qui fréquentent ses activités. Les groupes ont des structures démocratiques qui favorisent la participation de tous et de toutes, et il pourrait être intéressant d'aborder ces questions avec les participants et les participantes. Souvent lésées dans leurs droits, y compris ceux qui ont trait à la confidentialité, les personnes analphabètes pourraient bénéficier de ces échanges pour mieux connaître et défendre leurs droits. ■