



La confidentialité en milieu scolaire

Normes d'exercice

Par M^e Geneviève Roy, septembre 2019

Dans une ère où on retrouve de plus en plus de dossiers numériques, notamment au sein des commissions scolaires, l'Ordre souhaite rappeler à ses membres les principes importants en matière de confidentialité et d'accès. Il arrive encore que des membres communiquent avec l'Ordre parce qu'ils se sentent tiraillés entre leur obligation au secret professionnel et le partage d'information avec l'équipe-école, la direction ou la commission scolaire. Il arrive par ailleurs que des professionnels quittent l'école ou la commission scolaire et que la situation amène une rupture des services à l'élève, parce qu'ils ne sont pas nécessairement remplacés. Comment remédier à cette problématique que vivent plusieurs commissions scolaires en pénurie de professionnels et comment éviter les préjudices possibles, tout en respectant les règles de confidentialité ?

En milieu scolaire, les divers acteurs sont concernés tant par la *Loi sur l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels*¹(ci-après *Loi sur l'accès*) et la *Loi sur l'instruction publique* que la législation et les normes qui s'appliquent aux professionnels, notamment la *Charte des droits et libertés de la personne*, le *Code des professions*, le *Code de déontologie* et les normes de tenue des dossiers. On retrouve en milieu scolaire plusieurs types de dossiers, mais nous nous intéresserons ici au dossier professionnel « institutionnel » et au dossier professionnel « confidentiel » tel qu'en a fait la distinction le Ministère de l'Éducation dans un document d'information rédigé en 1993, mais qui demeure encore aujourd'hui accessible sur son site : « La protection des renseignements personnels à l'école ». Même si les pratiques des professionnels en milieu scolaire ont beaucoup évolué ces dernières années et que plusieurs principes sont à revoir, l'Ordre recommande de s'y conformer tant qu'une nouvelle version ne sera pas en vigueur.

Voici donc des situations qui méritent des éclaircissements en matière de confidentialité et d'accès en milieu scolaire, notamment quant au type de dossier ouvert par le professionnel.

1. Mandat donné par l'école, le professionnel dans un rôle d'expert pour la commission scolaire

Les services offerts par les professionnels en milieu scolaire peuvent découler d'une demande (mandat) de l'employeur, la commission scolaire, qui utilise leurs services à titre d'expert afin de répondre aux obligations prescrites par la *Loi sur l'instruction publique*². L'employeur du professionnel est la commission scolaire, mais le mandat peut venir de la direction d'école, d'un enseignant ou de l'équipe-école. La demande peut être en lien avec, notamment, un classement ou la mise en place d'un plan d'intervention.

Les conclusions et recommandations du professionnel à la suite de l'exécution de son mandat doivent, pour la plupart, être accessibles à certains intervenants scolaires (professeurs, autres professionnels, directeur, commission scolaire, etc.) puisque ces renseignements sont nécessaires à la compréhension, au suivi et à la prise de décision éclairée en regard des mesures, moyens ou services à rendre à l'élève. Il va sans dire que, dans ce contexte, un tel transfert de renseignements s'inscrit dans la finalité de

¹ Chapitre A-2.1

² Chapitre I-13.3

l'intervention du professionnel et ne peut donc être dissocié du processus d'intervention puisqu'il en est une partie intégrante.

Consentement du client

Dans un tel contexte, il importe que le parent (ou l'élève de 14 ans ou plus) comprenne dès le départ qu'en acceptant que l'élève reçoive le service offert par le professionnel à la demande de la commission scolaire, il accepte que certains renseignements recueillis soient accessibles à certains intervenants scolaires, lorsque cela s'avère nécessaire à leurs fonctions (il revient à l'école ou à la commission scolaire de déterminer qui a accès à quoi).

Il faut rappeler que dans ce contexte, le consentement à l'intervention est indissociable de la communication de renseignements aux personnes autorisées au sein de la commission scolaire. La situation peut être problématique si l'élève ou le parent signe deux consentements distincts : pour le service et pour la transmission d'informations. L'élève ou le parent pourrait être amené à penser qu'il a le choix d'accepter, ou non, que le rapport d'évaluation soit transmis à l'autorité compétente. Si la personne refuse la communication des renseignements nécessaires aux personnes habilitées et préalablement identifiées, l'intervention du professionnel ou l'évaluation demandée ne devrait pas se faire. Ce sera à la commission scolaire d'évaluer les conséquences du refus du client en lien avec les obligations que lui confère la *Loi sur l'instruction publique*.

La situation doit donc être clairement établie auprès du client afin qu'il n'y ait pas d'ambiguïté sur :

- les motifs de la collecte de renseignements effectuée;
- le mandat donné;
- l'usage qui sera fait des renseignements recueillis et les catégories de personnes qui auront accès aux renseignements;
- le caractère obligatoire ou facultatif de la demande;
- les conséquences pour la personne concernée d'un refus ainsi que des droits d'accès et de rectification prévus par la *Loi sur l'accès*.

Il est à noter que seuls les renseignements nécessaires à l'organisme dans la réalisation de son mandat, telles que les conclusions et les recommandations du professionnel sont concernées.

Tout autre renseignement qui n'est pas en lien avec l'évaluation demandée, comme les notes prises, des confidences ou les données brutes non interprétées devrait être versé dans un dossier professionnel « confidentiel », ce qui correspond à ce qui est attendu selon le document émanant du Ministère de l'Éducation, sinon consigné dans une section protégée par le secret professionnel pourvu que soit assurée la confidentialité, conformément à la réglementation du professionnel sur la tenue des dossiers³. Dans le cas où il n'est pas possible pour le professionnel d'en assurer la confidentialité (à l'intérieur du dossier « institutionnel »), il devrait consigner les informations à protéger dans un dossier professionnel « confidentiel ».

Accès à l'information

Il ne revient pas à l'Ordre de s'immiscer dans la gestion des dossiers des commissions scolaires, mais le professionnel doit savoir que ce dossier « institutionnel » qui découle d'une demande précise, appartient à la commission scolaire bien que le professionnel en soit le gardien, et elle seule peut déterminer qui en aura accès.

³ Article 11 du Règlement sur les dossiers du conseiller d'orientation et du Règlement sur les dossiers du psychoéducateur.

La pratique qui existe aujourd'hui dans la situation où un mandat est donné au professionnel est que les informations en lien avec la demande sont déposées au dossier d'aide particulière si elles sont nécessaires à d'autres membres du personnel de l'école. Dans le consentement libre et éclairé, on rappelle que le client a dès le départ été informé de la nature de la demande et à qui sera communiquée l'information.

Sinon, la problématique se pose lorsque certains professionnels ne communiquent pas l'information nécessaire aux divers intervenants de l'école ou lorsqu'un professionnel quitte son emploi ou est congé. Il faut savoir que ce dossier « institutionnel » peut être partagé à tout autre professionnel de la commission scolaire afin d'éviter, notamment, un préjudice ou carrément le bris de service. Légalement, c'est la *Loi sur l'accès* qui s'applique à ce dossier et c'est l'institution qui en contrôle l'accès et la conservation (archivage). Voilà pourquoi le professionnel devrait s'assurer d'avoir une tenue de dossiers conforme à ces règles, sans toutefois contrevenir à son obligation liée au secret professionnel.

2. Dossier professionnel « confidentiel » ou la protection du secret professionnel en milieu scolaire

Qu'en est-il du secret professionnel en milieu scolaire ?

Nous avons convenu que les renseignements comme les conversations, le verbatim, les notes évolutives, les résultats non traités, les protocoles de tests ou les confidences n'ont pas à être communiqués à la commission scolaire et ils devraient préférablement, afin d'éviter tout débat, être déposés au dossier professionnel « confidentiel ».

Ce dossier « confidentiel » du professionnel appartient lui aussi à la commission scolaire, le professionnel en est évidemment le gardien, mais à la différence du dossier « institutionnel », il est tenu exclusivement conformément aux lois et aux normes professionnelles, notamment le Code de déontologie et le règlement sur les dossiers.

Le secret professionnel

Certaines personnes ont accès à des renseignements personnels qui n'auraient pas été portés à leur connaissance, n'eût été la relation particulière qu'elles ont établie avec la personne concernée par ces renseignements en raison de leur profession. Il peut s'agir d'un psychologue, d'un conseiller d'orientation, d'un psychoéducateur, d'un ergothérapeute ou d'un orthophoniste. Ces confidences sont à la base de la relation de confiance qui s'établit entre l'élève (ou ses parents) et le professionnel. Elles sont essentielles au travail de tout intervenant du milieu scolaire. Elles peuvent survenir tant dans le cadre d'un mandat formel de la direction, que lors d'une rencontre à la demande de l'élève ou d'une intervention ponctuelle.

À l'école, le professionnel peut répondre à une demande faite par l'élève ou ses parents qui désirent bénéficier des services complémentaires offerts par la commission scolaire. Dans ce cas, les renseignements sont consignés au dossier professionnel « confidentiel » et sont couverts par le secret professionnel. Toutefois, il faut préciser que vu le contexte scolaire, le nom de l'élève et le nombre de visites pourraient être connus de la direction afin de motiver ses absences en classe. La raison détaillée de la consultation demeure cependant protégée par le secret professionnel. Il revient au professionnel de juger de la pertinence de partager certaines informations aux autres intervenants de l'école, le tout avec le consentement explicite du client.

Dans la situation où un mandat est donné au professionnel, mais que ce dernier doit consigner d'autres informations (qui n'ont pas à être communiquées à la commission scolaire), il faut rappeler

que celles-ci sont protégées par le secret professionnel; il peut s'agir de confidences, d'hypothèses de travail, de notes et de brouillons, de données brutes et non interprétées ainsi que de protocoles de tests.

Ce droit au secret professionnel appartient à la personne qui entre en relation avec le professionnel. Les informations recueillies dans ce contexte ne sont accessibles et ne peuvent être transmises qu'avec l'autorisation de la personne concernée, sinon par une disposition expresse de la loi : un coroner, un syndic ou un inspecteur de l'ordre, le représentant du directeur de la protection de la jeunesse, un policier en vue de prévenir un crime, etc.

L'importance du jugement professionnel

Les professionnels œuvrant en milieu scolaire sont aujourd'hui appelés à intervenir dans toutes sortes de situations et il est de plus en plus difficile de tracer la ligne entre le mandat confié par la direction et celui où l'élève « entre dans le bureau » pour demander des services en toute confidentialité. Entre ces deux cas de figure existe toute une panoplie de situations possibles dans le quotidien de ces professionnels qui sont appelés à jouer plus d'un rôle. Un mandat d'évaluation donné à un professionnel peut par la suite mener à un suivi ou à plusieurs interventions et l'inverse est tout aussi possible. Comment et où consigner l'information afin de se conformer aux règles administratives de tenue des dossiers de la commission scolaire et celles de l'ordre ?

Il se peut que certains professionnels n'aient pas nécessairement une tenue de dossiers fidèle à ce qu'a prévu le Ministère de l'Éducation, vu les pratiques qui diffèrent d'une commission scolaire à l'autre et vu l'évolution des rôles assignés aux professionnels en milieu scolaire.

Qu'advient-il si le professionnel collige toute l'information au seul dossier professionnel qu'il tient au nom de l'élève, peu importe la nature du mandat ? Puisque nous avons clarifié que le dossier professionnel « institutionnel » est la propriété de la commission scolaire et que cette dernière peut partager l'information en lien avec son mandat en vertu de la *Loi sur l'accès*, il revient au professionnel de s'assurer :

- d'avoir obtenu le consentement du client à cet effet (partage de renseignement), dès le début du service et dès l'ouverture du dossier;
- de protéger tout renseignement couvert par le secret professionnel afin d'éviter tout préjudice et pour préserver le lien de confiance avec le client.

Tous les acteurs du milieu scolaire doivent travailler de concert afin que chacun puisse remplir les exigences de son rôle, tout en faisant du bien-être de l'élève une priorité.

Les informations contenues au dossier d'aide particulière ne suffisent pas toujours pour agir de façon concertée et en continuité avec les autres services professionnels rendus à l'élève. En l'absence d'un professionnel, que ce soit pour des raisons de retraite, de maladie, de congé de maternité, de congé à traitement différé ou le simple départ en cours d'années scolaire, il faut faire preuve de jugement professionnel et travailler tous ensemble. Dans un contexte organisationnel où les ressources sont limitées, il n'est pas toujours possible de mobiliser un autre professionnel de la même profession pour communiquer un renseignement requis ou donner accès au dossier lorsque nécessaire. L'Ordre s'attend à ce que ses membres offrent leur entière collaboration et leur appui à leur employeur pour arriver à dénouer certaines situations, le tout en respect de leurs obligations déontologiques.