Aide-mémoire sur la déontologie, les questions d'ordre juridique et les normes pour les conseillers et les psychothérapeutes.

Quand un client peut-il se voir refuser l'accès à son dossier de counseling? Une décision rendue dans le traitement d'une plainte fournit une réponse à cette question.

Glenn Sheppard, Ph. D.

Les membres de l'*Association canadienne de counseling et de psychothérapie (ACCP)* savent que le contenu des dossiers de counseling appartient à leurs clients et qu'ils doivent en assurer la garde de manière responsable. Le droit d'accès de leurs clients à leurs dossiers est défini dans la clause du ***Code de déontologie de l'ACCP (2020)*** ci-dessous.

B7. Accès aux dossiers

Les conseillers et thérapeutes comprennent que leurs clients ont droit d'accès à leurs dossiers de counseling ou de thérapie et que la communication à d'autres personnes de l'information qui y figure ne peut se faire qu'avec le consentement écrit du client ou en vertu de la loi. (Page 10)

Toutefois, le droit d'accès n'est pas absolu et il comporte une exception particulière, énoncée comme suit dans les ***Normes d'exercice*** de l'ACCP :
Notons les possibles exceptions suivantes au droit d'accès complet des clients à leur dossier :

- *Lorsque l'accès à l'information pourrait nuire au client; par exemple, si l'état mental du client est tel qu'on peut entretenir un doute important quant à sa capacité de gérer une divulgation complète.*
- *Quoi qu'il en soit, les conseillers devraient savoir que tout refus d'une demande de divulgation valide peut être contestée et ultimement accordée en Cour ou par un arbitre dont l'autorité peut découler d'une législation provinciale sur la liberté de l'information ou la protection de la vie privée. (P. 27)*

Cet aide-mémoire passe en revue une décision fondée sur une clause similaire mise en évidence dans une plainte déposée par un client à l'encontre de sa psychothérapeute. Cette plainte arbitrée initialement en 2019 est documentée sous l'intitulé **PHIPA** Decision 100 et elle a été rendue conformément à la **Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé (PHIPA)** de l'Ontario. Toutes les provinces du Canada ont une législation similaire qui vise à assurer à tous les citoyens l'accès à leurs renseignements médicaux personnels et la protection de ces renseignements.

Dans cette plainte, la psychothérapeute refusait à son client l'accès à son dossier de thérapie en s'appuyant sur le sous-alinéa 52(1)(e)(i) de la **PHIPA** qui stipule que l'accès peut être refusé si la condition suivante est remplie :

Il est raisonnable de croire que l'octroi de l'accès risque d'être grandement préjudiciable au traitement ou au rétablissement du demandeur ou d'entraîner des blessures corporelles graves au demandeur ou à autrui.

Avant le dépôt de cette plainte, un médiateur, après avoir pris contact avec le plaignant et la psychothérapeute, a déterminé qu'un accord issu de médiation n'était pas possible. L'arbitre de la plainte a obtenu à la fois les renseignements originaux et des informations spontanées de la part des deux parties. Les documents demandés par le plaignant couvrent les deux années pendant lesquelles il a été suivi par la psychothérapeute.

Après avoir déterminé que toutes les conditions pour entendre la plainte étaient remplies en vertu de la Loi, l'arbitre a pris en considération toutes les preuves présentées. La psychothérapeute a déclaré qu'elle avait mis fin à la relation avec son client en raison de son comportement abusif et menaçant. Elle a révélé qu'il avait un problème de santé mentale complexe et que certains renseignements contenus dans le dossier avaient été consignés alors qu'il était dans un état de dissociation. Elle a fourni des renseignements supplémentaires pour établir ses antécédents de violence, y compris des menaces de violence et de harcèlement à son égard et envers autrui. Elle a exprimé son opinion selon laquelle la divulgation du dossier au client risquait fort probablement de déclencher chez lui une réaction violente envers lui-même, envers elle ou envers autrui.

L'arbitre a déclaré que pour que l'exemption de divulgation d'un dossier médical prévue dans la PHIPA soit applicable, la psychothérapeute devait « fournir des preuves qui démontraient un risque de préjudice nettement au-delà de la simple possibilité ou spéculation ». Après avoir considéré toutes les preuves qui lui avait été fournies dans cette affaire, il en est arrivé à la conclusion suivante et a maintenu la décision de la psychothérapeute de refuser au client l'accès à son dossier.

Toutefois, dans l'ensemble, j'estime que les preuves établissent un risque du préjudice visé par le sous-alinéa 52(1)(e)(i) qui est nettement au-delà du risque

purement possible ou spéculatif. Plus particulièrement, je suis convaincu que l'octroi de l'accès aux documents pertinents pourrait raisonnablement entraîner un risque de graves dommages corporels au plaignant ou à autrui. En formulant cette conclusion, je note que la psychothérapeute n'est pas tenue de prouver que la divulgation entraînera de fait la survenance de ces préjudices; il lui suffit d'établir qu'il y a un risque raisonnable de préjudices. J'ai la conviction que la psychothérapeute l'a établi. (P. 8)

À la suite de ce résultat, le plaignant a demandé un réexamen de la décision. Dans cet appel, il a soutenu qu'il respectait les trois conditions énoncées dans la Loi aux fins de réexamen. Les voici :

α. *le processus d'arbitrage a été entaché d'irrégularités fondamentales;*

β. *il y a eu erreur d'écriture, erreur accidentelle, omission ou toute autre erreur semblable dans la décision;*

χ. *de nouvelles preuves relatives à l'ordonnance ont été portées à l'attention du CIPVP ou il est survenu dans les circonstances un changement important qui justifie le réexamen. (P. 2)*

Après avoir passé en revue et pris en considération les documents présentés pour étayer la demande de réexamen et les avoir évalués en regard de ces conditions d'appel, l'arbitre a rendu la décision suivante :

Après avoir considéré la demande de réexamen et les représentations du plaignant, j'estime qu'il n'a pas établi qu'il y avait eu des irrégularités fondamentales dans le processus d'arbitrage ou une erreur d'écriture, une erreur accidentelle, une omission ou toute autre erreur semblable dans la décision PHIPA Decision 100. Comme le plaignant n'a pas non plus fourni de nouvelles preuves ou démontré la survenance d'un changement important dans les circonstances associées à la PHIPA Decision 100, j'estime qu'il n'a pas établi un fondement pour le réexamen de la PHIPA Decision 100 en vertu du paragraphe 27.01 ou du Code. (P. 6)

Il convient de noter que l'ACCP dispose d'une clause similaire pour l'appel de décisions rendu par son Comité de déontologie. Ces dispositions sont énoncées dans les ***Procédures de l'ACCP pour le traitement des demandes et des plaintes ayant trait à la déontologie.***

Veuillez noter que les motifs d'appel se limitent à ce qui suit :

1. *une erreur de fait qui, manifestement à la lecture du dossier, aurait une incidence sur le résultat;*
2. *une erreur d'interprétation ou d'application du Code de déontologie ou des Normes d'exercice de l'ACCP qui aurait une incidence sur le résultat;*
3. *tout défaut d'assurer un traitement équitable*.*

**On entend par traitement équitable des procédures justes et transparentes qui respectent les droits de toutes les parties concernées (respect des procédures de l'ACCP, possibilité d'être entendu, accès à la documentation utilisée pour rendre les décisions et justification des jugements). (P. 12)*

Dans ce cas, l'arbitre a insisté sur le fait que toute personne interjetant appel ou demandant le réexamen d'une décision déontologique doit faire la preuve que sa demande respecte un ou plus des motifs établis le justifiant. Ce processus ne peut pas être une occasion de plaider de nouveau l'affaire initiale en raison d'une insatisfaction à l'égard de la décision. Il a exprimé son opinion comme suit :

Il est important de noter que le processus de réexamen ne vise pas à fournir une tribune pour présenter de nouveau les mêmes preuves ou étoffer les arguments présentés (ou non) durant l'examen, ni à exprimer le désaccord d'une partie à l'endroit d'une décision ou d'une conclusion juridique. (P. 3)

Cet aide-mémoire fait valoir une disposition importante concernant le refus à un client d'accéder à son dossier de counseling tel qu'il est énoncé dans les Normes d'exercice de l'ACCP et la réglementation provinciale se rapportant aux renseignements personnels sur la santé. Il met aussi en lumière la norme qui doit être respectée pour justifier un refus d'accès ainsi que les critères d'appel pour de telles décisions.

On peut consulter cette affaire dans Canlii; dossiers n° HA18-2, HA19-00264