

MALTRAITANCE DES PERSONNES ÂNÉES : que doit faire l'hygiéniste dentaire ?

Par Me Érik Morissette, en collaboration avec Me Isabelle East-Richard

Au Canada, les études effectuées permettent actuellement d'estimer la prévalence de la maltraitance auprès de personnes âgées vivant à domicile entre 4 et 7 %. Or, cette statistique ne serait que la pointe de l'iceberg en raison des obstacles liés à la réticence des personnes âgées ainsi que des professionnels à dénoncer une telle situation et serait d'ailleurs sujette à augmenter de façon considérable au cours des prochaines années.

La maltraitance envers les personnes âgées porte atteinte à leur intégrité physique et psychologique, leur qualité de vie ainsi qu'à leur capacité de s'épanouir socialement, ce qui est inacceptable. Cela constitue donc un problème social nécessitant la mobilisation de tous et chacun, notamment des professionnels, et ce, peu importe le type de profession exercée. À cet égard, les hygiénistes dentaires ont nécessairement un rôle à jouer afin de contrer cette problématique.

Sophia, une hygiéniste dentaire d'expérience, travaille depuis plus de 10 ans à même la clinique dentaire. Certains patients de la clinique y sont clients depuis le tout début de sa carrière, constituant ainsi une clientèle fidèle avec laquelle elle a pu développer une relation de confiance. Mme Brunet, une octogénaire veuve depuis plusieurs années, fait d'ailleurs partie de cette clientèle. Lors de chacun de ses rendez-vous, elle demande toujours d'être assignée à Sophia. Mme Brunet étant une personne joviale et pleine de bonté, Sophia a toujours du plaisir à discuter avec celle-ci. Lors du dernier rendez-vous de Mme Brunet, celle-ci lui avait alors fait part d'une grande nouvelle : elle allait enfin ne plus habiter seule puisque son petit-fils, âgé d'une trentaine d'années, emménagerait avec elle dans les prochains jours.

Récemment, Mme Brunet s'est présentée à la clinique et lorsque Sophia l'a accueillie, celle-ci a constaté un changement flagrant dans son attitude : non seulement Mme Brunet ne souriait plus, mais semblait s'être repliée sur elle-même. Durant le rendez-vous, Mme Brunet se contentait de répondre brièvement aux questions de Sophia, mais sans plus, le tout contrairement à son habitude. Lorsque Sophia a abordé le sujet de sa nouvelle cohabitation avec son petit-fils, Mme Brunet est soudainement devenue agitée et ses mains se sont mises à trembler. Devant une telle réaction, Sophia a essayé d'obtenir plus d'informations, mais sans succès. Comble de tout, Sophia a remarqué,

lorsque Mme Brunet s'est étiré le bras afin de payer les services professionnels rendus, que le poignet de celle-ci était couvert d'ecchymoses.

Face à de tels constats, Sophia ne peut s'empêcher de croire que Mme Brunet est victime de maltraitance de la part de son petit-fils. Que doit-elle faire ?

Obstacle du secret professionnel

Règle générale, l'hygiéniste dentaire doit respecter le secret de tout renseignement de nature confidentielle qui vient à sa connaissance dans le cadre de l'exercice de sa profession, c'est-à-dire les informations divulguées par le client dans le cadre d'une relation professionnelle ainsi que les faits constatés par l'hygiéniste dentaire dans le contexte de cette relation.

Cette obligation est en fait codifiée à l'article 60.4 du *Code des professions* (ci-après le « Code ») et repris à l'article 27 du *Code de déontologie des membres de l'Ordre des hygiénistes dentaires du Québec* (ci-après le « Code de déontologie »), lesquels se lisent comme suit :

Code des professions (c. C-26) :

60.4. *Le professionnel doit respecter le secret de tout renseignement de nature confidentielle qui vient à sa connaissance dans l'exercice de sa profession.*

[...]

Code de déontologie des membres de l'Ordre des hygiénistes dentaires du Québec (C-26, r.140) :

27. *L'hygiéniste dentaire est tenu au secret professionnel.*

Or, il existe certaines exceptions à ce principe, permettant ainsi de déroger au secret professionnel.

Tout d'abord, l'hygiéniste dentaire peut être relevé du secret professionnel avec l'autorisation du client, puisque c'est lui et non l'hygiéniste dentaire qui est détenteur du secret, le tout tel qu'il appert du 2^e paragraphe de l'article 60.4 du *Code* et de l'article 28 du *Code de déontologie*, lesquels se lisent comme suit :

Code des professions (c. C-26):

60.4. [...]

Il ne peut être relevé du secret professionnel qu'avec l'autorisation de son client ou lorsque la loi l'ordonne ou l'autorise par une disposition expresse.

[...]

Code de déontologie des membres de l'Ordre des hygiénistes dentaires du Québec (C-26, r.140):

28. *L'hygiéniste dentaire peut être relevé de son secret professionnel par autorisation écrite de son client ou si la loi l'ordonne.*

Ensuite, le 3^e paragraphe de l'article 60.4 du Code ainsi que l'article 32.1 du Code de déontologie permettent la communication de renseignements confidentiels, sans le consentement du client, dans les situations où il existe un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace un client.

Code des professions (c. C-26):

60.4. [...]

Le professionnel peut en outre communiquer un renseignement protégé par le secret professionnel, en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il a un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable. Toutefois, le professionnel ne peut alors communiquer ce renseignement qu'à la ou aux personnes exposées à ce danger, à leur représentant ou aux personnes susceptibles de leur porter secours. Le professionnel ne peut communiquer que les renseignements nécessaires aux fins poursuivies par la communication.

Code de déontologie des membres de l'Ordre des hygiénistes dentaires du Québec (C-26, r.140):

32.1. *Outre les cas prévus à l'article 28, l'hygiéniste dentaire peut communiquer un renseignement protégé par le secret professionnel, en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il a un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable.*

Toutefois, l'hygiéniste dentaire ne peut alors communiquer ce renseignement qu'à la ou aux personnes exposées à ce danger, à leur représentant ou aux personnes susceptibles de leur porter secours.

L'hygiéniste dentaire ne peut communiquer que les renseignements nécessaires aux fins poursuivies par la communication.

Si le bien de la ou des personnes exposées au danger l'exige, l'hygiéniste dentaire consulte un confrère, un membre d'un autre ordre professionnel ou toute autre personne compétente à la condition que cette consultation n'entraîne pas de retard préjudiciable à la communication du renseignement.

(Nos soulignements.)

Afin qu'un motif soit considéré comme étant raisonnable, il doit y avoir plus qu'un simple soupçon, mais sans nécessiter un degré de certitude absolu. La gravité exigée par ces dispositions fait d'ailleurs référence à une menace telle que la victime visée risque d'être tuée ou de subir des blessures graves. Quant à la notion d'imminence, la nature de la menace doit être telle qu'elle inspire un sentiment d'urgence à agir. Il y a donc un danger imminent lorsqu'il y a un risque sérieux pour la personne et que les faits, les confidences reçues et les circonstances inspirent un sentiment d'urgence d'agir.

Considérant ce qui précède, si aucune des exceptions énoncées ci-haut n'est rencontrée, l'hygiéniste dentaire ne pourra, de son propre chef, divulguer une information confidentielle obtenue dans le cadre de l'exercice de sa profession, et ce, même en présence d'une situation impliquant de la maltraitance. En effet, aucune disposition spécifique d'une loi ou d'un règlement ne prévoit la levée systématique du secret professionnel afin de signaler un acte de

Gérez le risque.

Vos affaires sont exigeantes, complexes et diversifiées. Pour faire les meilleurs choix, vous avez besoin des meilleurs conseils. Rapidement. Notre équipe d'experts peut vous guider dans vos opérations, des plus simples aux plus ambitieuses.

Fasken Martineau,
partenaire de vos décisions d'affaires.

**FASKEN
MARTINEAU** 
www.fasken.com

VANCOUVER CALGARY TORONTO OTTAWA MONTRÉAL QUÉBEC LONDRES PARIS JOHANNESBURG

maltraitance envers une personne âgée. Chaque cas devra donc être évalué en fonction de ses circonstances propres afin de déterminer si l'une des exceptions au secret professionnel s'applique.

Obtention du consentement

La protection des personnes âgées contre la maltraitance est non seulement une obligation sociale, mais le droit de celles-ci d'être protégées contre toute forme d'exploitation est également prévu à l'article 48 de la *Charte des droits et libertés de la personne*, lequel se lit comme suit :

Charte des droits et libertés de la personne (C-12) :

48. *Toute personne âgée ou toute personne handicapée a droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation.*

Telle personne a aussi droit à la protection et à la sécurité que doivent lui apporter sa famille ou les personnes qui en tiennent lieu.

Par conséquent, dans l'éventualité où l'exception relative à un danger imminent de mort ou de blessures graves ne s'applique pas, l'hygiéniste dentaire devra essayer d'obtenir le consentement de son client afin de pouvoir communiquer les informations confidentielles le concernant à un organisme pouvant lui venir en aide.

L'obtention d'un consentement à cet égard n'étant pas chose facile, il est recommandé à l'hygiéniste dentaire de mettre en place les conditions favorables suivantes :

- Choisir un lieu privé pour discuter ;
- Créer un climat favorable à la confiance et au consentement : absence d'interférences pour avoir toute l'attention de la personne, endroit confortable et calme ;
- Créer un climat de confiance : l'obtention du consentement pourra être facilitée lorsque le client est un patient de longue date avec qui l'hygiéniste dentaire a établi une relation de confiance.

Il importe d'ailleurs de mentionner que le consentement peut se développer dans le temps. En effet, l'hygiéniste dentaire peut revenir à la charge à un autre moment plus approprié et le fait de maintenir le lien malgré un premier refus peut favoriser l'obtention d'un consentement ; le client pouvant être touché par l'attention qui lui est accordée.

De plus, afin que le consentement soit valide, non seulement le client doit être apte, mais il doit avoir exprimé clairement et volontairement son acceptation. Le consentement peut être explicite (exemple : « *Je vous relève de votre secret professionnel* ») ou tacite au moyen de sous-entendus (exemple : « *Faites tout ce que vous pouvez pour m'aider* »). Une fois le consentement obtenu, celui-ci doit alors être consigné de façon détaillée dans le dossier du client.

Or, dans le cadre de son intervention auprès du client, l'hygiéniste dentaire devra toujours garder en tête le principe de l'autonomie de la personne en vertu duquel celle-ci bénéficie de la liberté de décider pour elle-même. Considérant que le fait de protéger une personne contre sa volonté peut porter atteinte à son autonomie, l'hygiéniste dentaire devra respecter la décision finale du client, et ce, même si celle-ci n'est pas nécessairement dans son meilleur intérêt. Ce respect de l'autonomie de la personne a d'ailleurs été codifié à l'article 8 du *Code de déontologie*, lequel mentionne ce qui suit :

Code de déontologie des membres de l'Ordre des hygiénistes dentaires du Québec (C-26, r.140) :

8. *L'hygiéniste dentaire doit s'abstenir d'intervenir dans les affaires personnelles de son client sur des sujets qui ne relèvent pas de la compétence généralement reconnue à la profession, afin de ne pas restreindre indûment l'autonomie de son client.*

Appliquant les principes énoncés ci-haut au cas de Sophia et Mme Brunet, la seule possibilité permettant à Sophia de communiquer les coordonnées de Mme Brunet ainsi que les faits qu'elle a découverts dans le cadre de sa relation professionnelle avec cette dernière constitue l'obtention du consentement de Mme Brunet. En effet, malgré l'importance des éléments factuels découverts par Sophia, il ne s'agit point d'une situation où il y a un « *danger imminent de mort ou de blessures graves* » qui menace Mme Brunet. En tant que professionnel ayant un rôle à jouer afin de contrer la maltraitance des personnes âgées, Sophia devra donc tenter d'aborder la situation avec Mme Brunet afin d'obtenir son consentement, le tout en respectant l'autonomie de Mme Brunet.

Pour de plus amples informations ou toute question particulière, veuillez contacter l'Ordre des hygiénistes dentaires du Québec. ■

Références

- ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES RETRAITÉ(E)S DES SECTEURS PUBLIC ET PARAPUBLIC, La maltraitance envers les aînés dans les milieux d'hébergement collectifs au Québec, Mémoire de l'AQR, 11 octobre 2013, <http://aqr.qc.ca/files/documents/em/d7/m-moire-aqr-maltraitance-version-corrige.pdf>.
- AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS, Groupe de travail visant à réduire la vulnérabilité des personnes ayant recours à une assistance dans la gestion de leurs biens, 21 janvier 2011, http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/publications/autorite/rapport_groupe-travail-vulnerabilite.pdf.
- COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, L'exploitation des personnes âgées vers un filet de protection resserré, octobre 2001, http://www.cdpcj.qc.ca/publications/exploitation_age_rapport.pdf.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux, 2013, <http://www.maltraitanceaines.gouv.qc.ca>.