
NOTES SUR LA PRATIQUE

LE PAYSAGE
CHANGEANT DE
LA PRATIQUE
ÉLECTRONIQUE

LE PAYSAGE CHANGEANT DE LA PRATIQUE ÉLECTRONIQUE



PAR CHRISTINA VAN SICKLE, MTS, TSI,
DIRECTRICE, PRATIQUE PROFESSIONNELLE

Les Notes sur la pratique se veulent un outil éducatif pour aider les travailleuses et travailleurs sociaux, les techniciennes et techniciens en travail social, les employeurs et les membres du public de l'Ontario à mieux comprendre les questions que traitent le Service de la pratique professionnelle et le comité des plaintes de l'Ordre, et qui peuvent toucher la pratique quotidienne des membres. Les notes offrent des conseils d'ordre général uniquement et les membres qui ont des questions précises sur l'exercice de leur profession doivent consulter l'Ordre, car les normes pertinentes et la ligne de conduite appropriée varient selon la situation.

La pandémie mondiale a nécessité des ajustements majeurs dans presque tous les aspects de la vie, et la pratique du travail social et des techniques en travail social a également évolué en conséquence. Le Service des plaintes et de la discipline et le Service de la pratique professionnelle de l'Ordre ont été contactés fréquemment pendant la crise de la COVID-19 au sujet de nouvelles idées pour les services électroniques. Les membres de l'Ordre s'efforcent de comprendre leurs obligations

professionnelles et éthiques, et cherchent des moyens novateurs de soutenir leurs clients et d'entrer en contact avec eux. Bien que la pratique électronique ne soit pas nouvelle, la manière d'offrir les services a rapidement changé dans le contexte de la pandémie.

Tout au long de la pandémie, l'Ordre a affiché des renseignements et des ressources sur la page Web [Mises à jour sur la COVID-19](#) pour aider les membres intéressés par la pratique en ligne. Les membres ont été invités à consulter des ressources, telles que la page Six considérations primordiales sur les services virtuels et les Notes sur la pratique suivantes : « [Politiques et pratiques relatives à l'usage des technologies de communication dans un environnement numérique](#) », « [Questions changeantes dans un milieu en évolution](#) » et [Les médias sociaux et la pratique](#) ». Ces ressources traitent des utilisations éthiques de la technologie dans la pratique du travail social et des techniques en travail social. Elles fournissent un contexte utile aux membres qui examinent les scénarios ci-dessous.

Ces Notes sur la pratique explorent la façon dont la prévalence croissante de la pratique électronique a conduit les membres à envisager de nouveaux modèles de prestation des services – un changement

qui nécessite d'entamer de nouvelles discussions sur la pratique éthique et professionnelle.

SCÉNARIO 1 – GESTION DE CRISE DANS LES GROUPES EN LIGNE

Un membre contacte le Service de la pratique professionnelle après avoir lancé un programme de santé mentale en ligne avec un collègue, afin d'aider les personnes isolées pendant la COVID-19. Ce membre signale qu'au cours d'une séance de groupe, un client a manifesté des idées suicidaires actives. Selon le membre, cet événement soulève plusieurs questions relatives notamment à la gestion efficace de la crise, à son devoir potentiel de signalement et aux défis associés au soutien simultané du client en crise et du reste du groupe dans un forum en ligne.

Le personnel de la pratique professionnelle de l'Ordre suggère au membre de réfléchir à ses conversations initiales avec les membres du groupe, au cours desquelles il a discuté des paramètres du service, des normes du groupe et des limites de la confidentialité. D'après les Normes d'exercice, « les membres de l'Ordre fournissent aux clients des renseignements exacts et complets au sujet de l'étendue, de la nature et des limites de tous les services qui sont à leur disposition »¹ et les clients doivent être informés « des risques prévisibles ainsi que des droits, des possibilités et des obligations qui vont de pair avec la prestation de services professionnels »².

Bien que les membres aient la possibilité d'entrer en contact avec les clients pendant les périodes de confinement grâce aux services électroniques, ils doivent également tenir compte des limites de ces services et en discuter avec les clients au préalable. Par exemple, il peut être plus difficile de définir des limites claires et de gérer les crises dans un

environnement en ligne. L'élaboration d'un plan de sécurité ou de crise en accord avec les membres du groupe et une discussion sur la façon de procéder en cas de difficultés techniques ou de panne de courant peuvent atténuer les risques susceptibles d'apparaître.

Les Normes d'exercice exigent également des membres qu'ils « informent les clients – dès le début de leurs relations professionnelles – des limites de la confidentialité des renseignements »³. Selon ce scénario, il se peut que le membre doive tenir compte de son devoir d'avertir et de protéger en lien avec les idées suicidaires du client, un concept qui est étudié plus en détail dans les Notes sur la pratique « [Signaler ou ne pas signaler : Quand se poser la question](#) » et « [Faire face à ses obligations professionnelles et protéger la vie privée de ses clients : Divulgaration de renseignements sans consentement](#) ».

Enfin, le personnel de la pratique professionnelle encourage le membre à réfléchir à sa compétence en ce qui concerne la plateforme de thérapie de groupe en ligne qu'il utilise; cette plateforme dispose d'une fonction qui permet de déplacer les participants dans une salle de sous-groupe, mais ni le membre ni le coanimateur du groupe ne savent comment utiliser cette fonction. Lors de la consultation avec le personnel de la pratique professionnelle, le membre réalise que cette fonction aurait pu l'aider à fournir un soutien accru au client en crise, pendant que l'autre animateur continuait à diriger la séance de groupe. Il est rappelé au membre que les Normes d'exercice stipulent que « Les membres de l'Ordre s'engagent à poursuivre leur perfectionnement professionnel et à maintenir leur compétence dans l'exercice de leur profession »⁴.

¹ Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario (OTSTTSO), *Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition*, 2008, Principe III : Responsabilité envers les clients, Interprétation 3.1.

² OTSTTSO, *Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition*, 2008, Principe III : Responsabilité envers les clients, Interprétation 3.6.

³ OTSTTSO, *Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition*, 2008, Principe V : Confidentialité, Interprétation 5.4.

⁴ OTSTTSO, *Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition*, 2008, Principe II : Compétence et intégrité, Interprétation 2.1.

SCÉNARIO 2 – CLAVARDAGE EN GROUPE

Un membre contacte le Service de la pratique professionnelle en expliquant qu'il prévoit consacrer une page sur les médias sociaux à la santé mentale et au mieux-être pendant la COVID-19. Le membre souhaite préciser dans la description de la page qu'il est travailleur social, et qu'il lancera des séances de clavardage et répondra aux commentaires et aux visiteurs de la page. Le membre souhaite aborder l'aspect éthique dans le cas où des personnes le contacteraient directement pour des demandes de thérapie à la suite de cette approche du service.

Comme pour le premier scénario, le personnel de la pratique professionnelle de l'Ordre suggère au membre de tenir compte des Normes d'exercice selon lesquelles il doit fournir aux clients « des renseignements exacts et complets au sujet de l'étendue, de la nature et des limites de tous les services qui sont à leur disposition »⁵ et les informer « des risques prévisibles ainsi que des droits, des possibilités et des obligations qui vont de pair avec la prestation de services professionnels »⁶. Le membre est également invité à réfléchir aux questions suivantes, parmi d'autres :

- la question de savoir si le fait d'être à l'origine ou de commenter des messages et des discussions s'inscrit dans le cadre de la prestation d'un service de travail social/de techniques en travail social;
- la capacité de repérer et d'évaluer de manière appropriée (si nécessaire) tout client auquel des services de travail social ou des techniques en travail social pourraient être fournis par le biais de la plateforme de médias sociaux, et de résoudre tout problème connexe de confidentialité ou de conflit d'intérêts;

- la fréquence à laquelle il prévoit répondre aux messages publiés sur son site;
- la mesure dans laquelle il pourrait surveiller et modérer la page;
- la manière dont il pourrait communiquer clairement tout ce qui précède aux visiteurs du site.

Les Normes d'exercice stipulent que « Les membres de l'Ordre peuvent faire connaître leurs services par le biais de déclarations publiques, d'annonces publicitaires, [et] de publicités dans les médias »⁷, à condition que ces informations « ne soient ni mensongères ni trompeuses »⁸. On demande au membre de réfléchir au fait que des clients potentiels ou d'autres visiteurs du site puissent trouver la page des réseaux sociaux trompeuse ou peu claire par rapport à l'étendue des services offerts.

On invite également le membre à réfléchir à la manière dont il souhaite communiquer sur le site Web et à s'interroger sur le fait que les visiteurs du site puissent être indûment incités à recourir à ses services de conseil et de thérapie. Le fait d'inciter ou de contraindre les visiteurs du site à utiliser les services du membre pose des questions d'ordre éthique. Le personnel de la pratique professionnelle fait remarquer que, selon les Normes d'exercice, « Les membres de l'Ordre font la distinction entre leurs besoins et intérêts personnels et ceux de leurs clients afin de veiller, dans le cadre de leurs relations professionnelles, à placer les besoins et intérêts de leurs clients au premier plan »⁹.

Enfin, on demande au membre de réfléchir à la nature de l'information et des conseils offerts sur son site, et de s'interroger pour savoir si « les recommandations ou opinions professionnelles qu'il fait ou exprime sont adéquatement corroborées par des éléments de

⁵ OTSTTSO, *Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe III : Responsabilité envers les clients, Interprétation 3.1.

⁶ OTSTTSO, *Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe III : Responsabilité envers les clients, Interprétation 3.6.

⁷ OTSTTSO, *Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe VII : Publicité, Interprétation 7.1.

⁸ OTSTTSO, *Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe VII : Publicité, Interprétation 7.2.

⁹ OTSTTSO, *Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe I : Relations avec les clients, Interprétation 1.6.

preuve et étayées par un ensemble crédible de connaissances professionnelles en travail social ou de connaissances professionnelles en techniques de travail social »¹⁰. On lui rappelle que « Les membres de l'Ordre sont conscients de l'étendue et des paramètres de leur compétence et du champ d'application de leur profession et limitent leur exercice en conséquence »¹¹.

SCÉNARIO 3 – EXERCICE HORS PROVINCE ET MODULES EN LIGNE

Un membre contacte le Service de la pratique professionnelle pour obtenir des conseils, car il a été sollicité pour fournir de l'enseignement et une formation en ligne à des travailleurs sociaux dans tout le Canada. On lui a notamment demandé de fournir des modules de psychoéducation autodirigés asynchrones, que le membre commercialiserait sur son site Web. N'étant pas certain d'être autorisé à fournir ces services, le membre veut savoir comment procéder.

L'Ordre a mis en place la page Questions fréquentes : Services fournis hors province pour aider ses membres à comprendre les exigences légales et autres obligations en lien avec la prestation de services à des clients qui se trouvent dans d'autres provinces. Le membre est avisé que s'il veut offrir des services d'enseignement et de formation en travail social dans d'autres provinces, il doit communiquer avec les organismes de réglementation du lieu où se trouvent les clients potentiels, afin d'obtenir des renseignements précis sur les exigences réglementaires dans cette région¹². On lui conseille également de communiquer avec son fournisseur d'assurance responsabilité professionnelle et de solliciter éventuellement des conseils juridiques, car la législation et les exigences professionnelles peuvent varier d'une province à une autre. Par

exemple, même s'ils connaissent les exigences relatives à la protection de la vie privée et les obligations de déclaration en Ontario, les membres de l'Ordre peuvent ignorer les lois ou les obligations similaires dans d'autres provinces.

Le fait d'offrir des vidéos ou des modules psychoéducatifs sur le site Web d'un membre accroît ses possibilités de prestation de services. En achetant des vidéos ou des modules, les clients peuvent les regarder à leur propre rythme, au besoin, et avoir accès à des renseignements utiles. Comme précisé précédemment, les membres qui envisagent d'offrir ce service sont tenus de fournir aux clients « des renseignements exacts et complets au sujet de l'étendue, de la nature et des limites de tous les services qui sont à leur disposition »¹³ et de les informer « des risques prévisibles ainsi que des droits, des possibilités et des obligations qui vont de pair avec la prestation de services professionnels »¹⁴.

Dans ce scénario, le membre peut souhaiter obtenir une consultation juridique pour discuter du risque et de sa responsabilité, et réfléchir soigneusement à la façon d'informer les clients que :

- le contenu de la vidéo ou du module reflète le contexte ontarien et s'appuie sur la législation de l'Ontario;
- le module n'est pas destiné à remplacer une thérapie;
- par l'achat de la vidéo ou du module, le client n'entame pas une relation thérapeutique avec le membre de l'Ordre.

¹⁰ OTSTTSO, *Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe II : Compétence et intégrité, Interprétation 2.1.4

¹¹ OTSTTSO, *Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe II : Compétence et intégrité, Interprétation 2.1.1

¹² Ce scénario s'applique spécifiquement aux travailleurs sociaux, car les techniciens en travail social ne font l'objet d'une réglementation qu'en Ontario.

¹³ OTSTTSO, *Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe III : Responsabilité envers les clients, Interprétation 3.1.

¹⁴ OTSTTSO, *Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe III : Responsabilité envers les clients, Interprétation 3.6.

SCÉNARIO 4 – UTILISATION DE TÉMOIGNAGES ET DE PARRAINAGES

Un membre contacte le Service de la pratique professionnelle pour lui faire part de ses préoccupations concernant des clients ayant laissé des avis sur Google sur son site Web et des collègues l'ayant parrainé sur leur compte LinkedIn. Le membre sait que les Normes d'exercice ne permettent pas l'utilisation de témoignages, mais ignore comment gérer ce problème.

De nombreux membres ont commencé à fournir leurs services sur des plateformes en ligne; il devient de plus en plus complexe pour eux de savoir comment gérer les questions liées aux critiques sur les sites Web et aux parrainages sur les médias sociaux. Les Normes d'exercice stipulent que « Les membres de l'Ordre peuvent faire connaître leurs services par le biais de déclarations publiques, d'annonces publicitaires, de publicités dans les médias et d'activités promotionnelles »¹⁵, à condition que ces informations « ne comportent aucun parrainage ni aucun témoignage »¹⁶. L'article intitulé « Témoignages : le saviez-vous... » explique en outre pourquoi les témoignages sont interdits, notamment parce qu'ils peuvent créer un déséquilibre de pouvoir ou brouiller les limites.

La question de savoir si les recommandations peuvent être considérées comme des témoignages est abordée plus en détail dans les Notes sur la pratique susmentionnées, « Les médias sociaux et la pratique », qui indiquent que « [L]es témoignages peuvent créer des relations duelles dans lesquelles les clients peuvent croire qu'ils ont une relation différente avec le membre en raison du soutien qu'ils lui ont accordé »¹⁷. Les membres doivent examiner attentivement la fonction de parrainage ou de recommandation offerte sur des sites tels que LinkedIn, qui permettent aux utilisateurs de désactiver la section des recommandations sur leur profil personnel.

Même si les membres savent que les normes d'exercice n'autorisent pas leur utilisation, les témoignages, les évaluations, les parrainages et les demandes de « j'aime », de « partage » et « d'abonnement » non sollicités sur de nombreux sites Web professionnels, ainsi que les capacités d'évaluation intégrées à de nombreux sites en ligne et moteurs de recherche peuvent poser des problèmes importants. Les membres peuvent n'avoir aucun contrôle sur qui laisse une évaluation Google sur leur site Web, par exemple. Lorsqu'ils abordent cette question complexe, les membres peuvent souhaiter consulter un professionnel de l'informatique ou la personne qui a conçu leur site Web (ou les deux) pour savoir si ces fonctions peuvent être supprimées ou désactivées.

Il peut être souhaitable pour les membres de conserver un registre détaillé des professionnels de l'informatique, des concepteurs de sites Web et des autres professionnels concernés qu'ils ont consultés, au cas où il leur serait demandé de prouver qu'ils se sont efforcés de résoudre ces problèmes. Les membres peuvent également envisager d'informer leurs clients des restrictions applicables aux témoignages et de leur suggérer de ne pas en publier sur les moteurs de recherche ou les sites de médias sociaux.

SCÉNARIO 5 – INCORPORATION DE PRATIQUES D'APPOINT

Le Service de la pratique professionnelle reçoit une demande de renseignements de la part d'un membre qui précise qu'il est un mentor de vie certifié et qu'il souhaite offrir ce service dans le cadre de sa pratique du travail social en ligne. Bien que le membre pense que ce service puisse être bénéfique pour certains clients lorsqu'il est offert conjointement au modèle traditionnel de prestation de services, il veut s'assurer qu'il respecte les normes d'exercice.

¹⁵ OTSTTSO, *Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe VII : Publicité, Interprétation 7.1.

¹⁶ OTSTTSO, *Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe VII : Publicité, Interprétation 7.1.4

¹⁷ Betteridge, Lise. « Notes sur la pratique : Les médias sociaux et la pratique : Protection de la vie privée et professionnalisme dans un monde virtuel », *Perspective*, automne 2011. https://www.ocswssw.org/wp-content/uploads/2017/07/NP-Les_medias_sociaux_et_la_pratique.pdf.

D'après les Normes d'exercice, « Les membres de l'Ordre sont conscients de l'étendue et des paramètres de leur compétence et du champ d'application de leur profession et limitent leur exercice en conséquence »¹⁸. Les membres qui envisagent d'intégrer des thérapies, des techniques ou des compétences complémentaires à leur pratique doivent bien y réfléchir et s'assurer « que les recommandations ou opinions professionnelles qu'ils font ou expriment sont adéquatement corroborées par des éléments de preuve et étayées par un ensemble crédible de connaissances professionnelles en travail social ou de connaissances professionnelles en techniques de travail social »¹⁹.

Bien que certains aspects du mentorat de vie puissent sembler similaires ou même complémentaires à l'exercice du travail social ou des techniques de travail social, les membres doivent se montrer très prudents quant à l'intégration de toute autre technique d'« aide » ou de mieux-être à leur pratique.

Les Normes d'exercice exigent que « Les membres de l'Ordre établissent et maintiennent des limites claires et appropriées dans leurs relations professionnelles afin de protéger leurs clients ». ²¹ Cela signifie que les membres doivent eux-mêmes comprendre les limites de chaque type de service qu'ils offrent et les expliquer sans ambiguïté à leurs clients.

Les membres doivent également s'assurer qu'ils font la différence entre « leurs besoins et intérêts personnels et ceux de leurs clients afin de veiller, dans le cadre de leurs relations professionnelles, à placer les besoins et intérêts de leurs clients au premier plan »²¹. Les membres doivent être en mesure de démontrer que les services qu'ils ont recommandés ou fournis, ou les deux, étaient étayés par des preuves et servaient au mieux les intérêts du client.

Les membres doivent tenir compte de nombreux facteurs au moment d'intégrer des services d'appoint à leur pratique; ce sujet est abordé plus en détail dans les Notes sur la pratique « [Incorporer des techniques d'appoint – Quels sont les points à examiner?](#) ». Outre les stratégies abordées, les membres peuvent vouloir envisager les points suivants :

- veiller à ce que leur publicité, leur facturation, les formulaires de consentement et les ententes de service soient sans ambiguïté quant à la nature des services qu'ils fournissent;
- ne pas proposer différents services au cours d'une même séance;
- avoir un site Web distinct pour chaque service;
- ne pas renvoyer les clients d'une pratique à l'autre;
- ne pas utiliser leur titre ou leur désignation professionnelle en relation avec le service d'appoint ou supplémentaire;
- mettre en place une supervision appropriée, quels que soient les services fournis;
- discuter de ces questions avec leur fournisseur d'assurance responsabilité professionnelle et obtenir une consultation juridique.

Dans le scénario ci-dessus, le membre opte pour la création de deux sites Web distincts – l'un pour sa pratique du travail social et l'autre pour ses services de mentorat de vie. Le membre décide également de ne pas se présenter comme un travailleur social sur son site Web de mentorat de vie, et d'éviter d'informer les clients de son autre pratique ou de les y renvoyer. Enfin, le membre décide qu'il répondra à tout client qui exprimera un intérêt pour son autre domaine de pratique en le renvoyant vers un collègue ou un autre professionnel.

¹⁸ OTSTTSO, *Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe II : Compétence et intégrité, Interprétation 2.2.1

¹⁹ OTSTTSO, *Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe II : Compétence et intégrité, Interprétation 2.1.4

²⁰ OTSTTSO, *Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe II : Compétence et intégrité, Interprétation 2.2.

²¹ OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe I : Relations avec les clients, Interprétation 1.6.

CONCLUSION

Le passage à la pratique électronique du travail social et des techniques en travail social, normalisé par la pandémie, s'est avéré dans de nombreux cas axé sur le client, en augmentant la rapidité d'accès aux services. De nombreux obstacles auxquels sont confrontés les clients et les clients potentiels ont été abolis ou éliminés, et les membres bénéficient de possibilités accrues d'offrir des services de conseil et de psychothérapie, de soutien, de formation, de supervision et d'autres services professionnels, qui sont privilégiés par de nombreux utilisateurs et fournisseurs de services.

Malgré les nombreux points positifs associés à cette transformation, les membres doivent continuer à faire preuve de discernement professionnel lorsqu'ils sont confrontés aux dilemmes éthiques et aux scénarios de pratique complexes décrits dans ces Notes sur la pratique. Ils doivent également réfléchir soigneusement à la manière dont ils actualisent leurs compétences, définissent et maintiennent des limites, et exercent leurs fonctions de manière éthique et professionnelle dans l'environnement en ligne.