



Notes sur la pratique:

Questions changeantes dans un milieu en évolution

Lise Betteridge, MSS, TSI, Directrice de la Pratique Professionnelle

La rubrique Notes sur la pratique se veut être 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 une orientation générale uniquement, et les membres qui ont des questions particulières sur la pratique doivent consulter l'Ordre, puisque les normes pertinentes et le plan d'action approprié varient suivant la situation donnée.

La nouvelle technologie des communications crée d'importantes possibilités pour les travailleuses et travailleurs sociaux et pour les techniciennes et techniciens en travail social. Elle permet aux professionnels de partager l'information et de faire du réseautage, et elle facilite la communication à des fins de recherche, des fins administratives, éducatives ou cliniques. Simultanément, la facilité et l'instantanéité de ces technologies posent des risques et des défis importants pour les membres et leurs clients. Les travailleuses et travailleurs sociaux et les techniciennes et techniciens en travail social doivent veiller à être informés et compétents en matière de technologie, étant donné que leurs clients ont probablement adopté la technologie tout comme le grand public. Celles et ceux qui exercent avec certains groupes de clients (les jeunes en particulier) se trouvent à s'occuper de clients qui sont des « natifs numériques » qui n'ont jamais connu un monde sans Internet. De nombreux clients pourraient donc s'attendre à ce que leur travailleuse ou travailleur social ou leur technicienne ou technicien en travail social communique avec eux en ayant recours à la technologie comme les courriels, les textos, Skype, Facebook ou autres médias sociaux.

Certains membres ont commencé à utiliser ces nouvelles technologies dans leur pratique, soit comme principale modalité du travail thérapeutique (le counseling en ligne ou l'e-counseling, par exemple) ou seulement à des fins administratives, pour appuyer leur travail clinique direct avec les clients. Dans certains cas, les membres pourraient exercer sans être pleinement informés sur la technologie ou

sans connaissances des pratiques exemplaires. Ils pourraient aussi exercer sans connaître les politiques de leur organisme ou autres lignes directrices particulières.

On dit que le fait d'adopter progressivement des nouvelles technologies avec les clients, sans prêter beaucoup d'attention aux risques et problèmes potentiels qui y sont associés, constitue une « pente dangereuse¹ » qui pourrait entraîner des préjudices pour les clients ainsi que des risques pour les membres. Le présent article porte sur certaines des questions que soulèvent les praticiens qui s'adressent au Service de la pratique professionnelle. Il traite de l'utilisation du courrier électronique ou courriel et des textos ou SMS dans les communications avec les clients, la documentation se rapportant à cette pratique, et le fait qu'il est souhaitable d'élaborer une politique en matière de médias sociaux. La discussion se limite aux technologies de la communication en tant que complément du travail en face à face avec les clients, et non pas comme principal mode de contact ou d'intervention. Les membres sont encouragés à passer en revue les Notes sur la pratique Les médias sociaux et la pratique: Protection de la vie privée et professionnalisme dans un monde virtuel, qui sont à la disposition des membres sous la rubrique Ressources du site Web de l'Ordre à www.ocswssw.org; vous y trouverez des discussions concernant spécifiquement les médias sociaux et la pratique.

COMMUNIQUER PAR TEXTOS OU COURRIEL

Certains membres ont envisagé de communiquer avec leurs clients par textos ou courriels afin de tenter d'être plus axés sur le client et plus sensibles à leurs besoins, et parce qu'ils trouvent ce mode de communication plus efficace sur le plan administratif. Étudiez le scénario suivant :

Un membre employé dans le système scolaire a contacté le Service de la pratique professionnelle du fait que plusieurs de ses clients lui envoyaient des textos pour fixer ou changer des rendez-vous. Il a également décrit une situation dans laquelle un client lui avait envoyé un texto en plein milieu d'une crise. Le membre voulait s'assurer qu'il exerçait conformément aux normes d'exercice de l'Ordre

concernant l'utilisation de ces formes de communication avec les clients. Il voulait également obtenir des conseils sur la manière de documenter les interactions. Le membre a ajouté que la plupart de ses clients (qui étaient des élèves d'école secondaire) utilisaient les textos comme principale forme de communication, et selon lui il était de plus en plus difficile de les joindre par téléphone comme il le faisait par le passé. Il a expliqué que certains de ses collègues étaient fortement opposés au fait qu'il utilise les textos avec ses clients, mais nombreux étaient ceux qui utilisent les courriels avec une certaine ambivalence.

Alors que dans une variété de cadres les membres pourraient ressentir de plus en plus de pression de la part des clients pour utiliser les textos pour communiquer au sujet de questions administratives ou autres, celles et ceux qui travaillent avec les jeunes pourraient ressentir cette pression encore plus fortement. Dans le scénario ci-dessus, il serait sage que le membre discute de sa pratique actuelle et de ses préoccupations avec son superviseur s'il ne l'a pas déjà fait. Le membre doit suivre la politique du conseil scolaire sur ces questions, mais « (s)'il existe un conflit entre les normes d'exercice de l'Ordre et celles du milieu de travail d'un membre de l'Ordre », celui-ci se doit de se conformer aux normes d'exercice². Les membres de l'Ordre employés par des organismes « restent conscients de la raison d'être, du mandat et de la fonction de leur organisme, et de la manière dont cela influe sur leurs relations professionnelles avec les clients et les restreint³ ». De plus, les membres de l'Ordre employés par un organisme... « acquièrent et maintiennent une connaissance approfondie des politiques et procédures de l'organisme concernant la gestion des renseignements sur les clients... », de manière à être pleinement conscients de « ... quand, comment et pourquoi l'organisme recueille, utilise, modifie, divulgue, conserve ou élimine systématiquement des renseignements⁴ ».

L'envoi de textos (et parfois de courriels, à un moindre degré) est une forme de communication informelle par nature. Si les membres communiquent par textos avec les clients, ils devraient attentivement examiner le ton du langage qu'ils utilisent dans leurs textos ou courriels, ainsi que le moment auquel ils envoient leurs réponses et l'endroit d'où ils les envoient. À quoi s'attendent les clients en ce qui concerne l'instantanéité des réponses? Est-ce que cela diffère de leurs attentes concernant les appels téléphoniques? Est-ce que le client s'attend, comme cela pourrait être le cas avec leurs communications personnelles, à ce que le membre soit disponible pour répondre aux textos, en tout temps ou en dehors des heures normales de bureau? Est-ce que le membre a étudié les implications possibles d'un délai à répondre aux textos ou courriels des clients? Quelles sont les obligations du membre lorsque le client se trouve en période de crise et qu'il communique par textos ou courriel? Les membres « 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 disposition⁵ ». Cette discussion devrait inclure une explication sur la manière dont le membre utilisera et répondra à différentes formes de communication électronique et à quel moment il le fera.

Comme les membres reçoivent leurs textos (et peut-être leurs courriels) sur des appareils cellulaires, il peut arriver qu'ils répondent aux clients alors qu'ils sont en dehors de leur bureau/lieu de travail. Les membres doivent se demander si en répondant de différents lieux (domicile, transport en commun, en compagnie d'autres personnes, en vacances, par exemple), les clients ne finissent pas par s'attendre à recevoir une réponse immédiate ou du moins dans les 24 heures. Cela pourrait être une préoccupation même si le client n'est pas conscient que le membre n'est pas dans son bureau/lieu de travail au moment de répondre. Les membres doivent être prudents au sujet de l'estompement des limites dans ces situations et, en tout temps, ils « établissent et maintiennent des limites claires et appropriées dans leurs relations professionnelles afin de protéger leurs clients⁶ ».

Le recours aux textos et courriels peut aussi compromettre la confidentialité et la protection des renseignements personnels des clients⁷. Aucune de ces formes de communication n'est totalement sécuritaire. Est-ce que le membre utilise un appareil personnel ou un appareil qui appartient à son employeur? Si c'est un appareil personnel, a-t-il étudié les implications du partage d'informations au sujet du client de cette manière? S'ils utilisent un appareil cellulaire alors qu'auparavant ils utilisaient un téléphone conventionnel, existe-t-il plus de probabilité que l'appareil soit perdu ou volé, ce qui compromettrait la confidentialité des clients? Quel système de sécurité utilisent-ils sur leurs appareils, et le membre a-t-il pris des mesures appropriées pour protéger les renseignements personnels de ses clients grâce à des mots de passe, du cryptage ou d'autres moyens? Les membres « respectent toutes les lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables⁸ ». On leur recommande fortement d'examiner et de suivre les recommandations/avis du Commissariat à l'information et à la protection de la vie privée qui s'appliquent au lieu de travail du membre⁹ et (ou) de consulter l'agent du service de protection de la vie privée de leur organisme (le cas échéant) au sujet de telles mesures. Les membres doivent se rappeler en tout temps qu'ils doivent « (veiller) à ce que tous les renseignements les (les clients) concernant restent strictement confidentiels¹⁰ » et qu'ils « informent les clients, dès le début de leurs relations professionnelles, des limites de la confidentialité des renseignements¹¹ ».

En plus d'examiner leur propre responsabilité à l'égard du maintien de la protection des renseignements personnels des clients, les membres doivent discuter de ces questions avec leurs clients. Il est possible que les clients n'aient pas réfléchi à ces questions, en particulier en ce qui concerne la

nature délicate de leurs relations avec le membre. Le membre pourrait donc vouloir demander au client si d'autres personnes ont accès à son téléphone, son ordinateur ou autre appareil mobile. Il pourrait être également souhaitable de demander si le client utilise des services à partir d'appareils de communications mobiles, tels que Foursquare, pour permettre à d'autres de le suivre grâce à leurs appareils mobiles. Dans l'affirmative, le client a-t-il envisagé les ramifications que cela pourrait avoir lorsqu'il a un rendez-vous avec le membre?¹²

DOCUMENTATION

Les membres pourraient choisir de se limiter à utiliser les textos et courriels uniquement pour gérer leurs rendez-vous. Même dans ces circonstances, ils doivent examiner si et comment ils conserveront les courriels ou textos et comment les clients seront informés de ces décisions. Les membres doivent « documenter les services sous une forme reconnaissable afin d'assurer la continuité et la qualité du service, d'établir la reddition de compte et les preuves concernant les services rendus¹³ ». « Les outils ou données qu'utilise le membre de l'Ordre pour se faire une opinion professionnelle peuvent être portés au dossier, mais cela n'est pas obligatoire. ... (cependant) une fois portées au dossier, ces pièces en font partie intégrante¹⁴ ». Les membres doivent faire appel à leur jugement pour décider s'il est approprié d'inclure des courriels ou textos au dossier. Alors que les membres pourraient avoir l'intention de limiter leur usage des textos ou courriels aux questions administratives, les clients pourraient ne pas toujours comprendre cette pratique ni y adhérer. Dans certaines circonstances, il pourrait être approprié d'inclure des courriels ou des textos au dossier. Les membres devraient par conséquent examiner s'il est toujours possible de limiter la communication à des questions administratives, comment ils réagiront si un client communiqué des renseignements délicats par texto ou courriel, et comment ils traiteront et documenteront de tels renseignements. Les membres doivent faire appel à leur jugement professionnel pour « documente(r) avec exactitude la situation/le problème du client » et veiller à ce que le dossier « ne renferme que l'information qui est appropriée et utile pour comprendre la situation et gérer le cas¹⁵ ». Il pourrait être relativement facile d'imprimer un courriel, mais comment le membre traitera-t-il un texto délicat? Ce qui est plus important encore, le client est-il conscient que de tels renseignements seront portés au dossier? Les membres « informent les clients des risques prévisibles ainsi que des droits, des possibilités et des obligations qui vont de pair avec la prestation de services professionnels »¹⁶ et « informant les clients, dès le début de leurs relations professionnelles, des limites de la confidentialité des renseignements »¹⁷, y compris en ce qui concerne le dossier.

ÉLABORER UNE POLITIQUE SUR LES MÉDIAS SOCIAUX

Les membres pourraient vouloir envisager l'élaboration d'une « politique en matière d'éthique et de médias sociaux » afin de protéger leurs clients et de se protéger eux-mêmes¹⁸ ». Cette politique pourrait porter sur les politiques et pratiques des membres au sujet des formes de communications électroniques généralement utilisées. La politique devrait expliquer les limites de leurs communications électroniques, y compris quand et selon quelle fréquence le membre vérifiera ses textos ou courriels et y répondra et à quelles fins? À moins qu'ils fassent du e-counseling/cybercounseling¹⁹, les membres devraient expliquer clairement dans leurs politiques qu'ils limitent leur usage des textos ou courriels aux questions administratives comme l'établissement de rendez-vous, et devraient souligner les questions de protection des renseignements personnels, de confidentialité et de documentation, comme il en a été question ci-dessus. Une politique sur les médias sociaux devrait également inclure une discussion sur les médias sociaux et l'impact qu'ils ont sur les relations de travail en ce qui concerne le travail social/ les techniques de travail social.

On recommande fortement aux membres de discuter de leur politique sur les médias sociaux au commencement de leur travail avec les clients, dans le cadre du processus de consentement éclairé. Comme c'est le cas pour tout consentement, il est essentiel que le client comprenne bien les questions abordées dans le formulaire de consentement : un formulaire papier ne remplace pas une bonne discussion.

Dans le scénario décrit ci-dessus, le membre a décidé de discuter de l'usage de textos avec son superviseur, afin de veiller à bien comprendre la politique de l'organisme, et à réfléchir aux questions de sécurité et de documentation. Il avait l'impression que les avantages de l'envoi de textos dépassaient les risques potentiels dans son milieu. Il a aussi décidé d'étudier s'il était possible d'envisager l'usage de la technologie de la communication comme thème d'une future journée de perfectionnement professionnel, et de collaborer avec ses collègues à l'élaboration d'une politique sur les médias sociaux.

Le présent article a passé en revue les défis et les possibilités associés à l'adoption de nouvelles formes de communication électronique par les travailleurs sociaux et les techniciens en travail social dans leur pratique. Les membres doivent veiller à exercer leur profession de manière éthique et responsable en prêtant une attention particulière à ces questions, en veillant à avoir les connaissances et les compétences nécessaires, en prenant des décisions dûment réfléchies en ce qui concerne la nouvelle technologie, et en veillant à ce que les clients soient des participants bien informés.

Pour plus d'informations, s'adresser au Service de la pratique professionnelle à : practice@ocswssw.org

¹ F aye Mishna, Marion Bogo, Jennifer Root, Jami-Leigh Sawyer and Mona Khoury-Kassabri "It just crept in": The Digital Age and Implications for Social Work Practice. *Clinical Social Work Journal Online Publication February 11, 2012*

² Manuel Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition, 2008, Principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.2 .10

³ Manuel Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition, 2008, Principe I : Relations avec les clients, interprétation 1.7

⁴ Manuel Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition, 2008, Principe V : Confidentialité, Interprétation 5.2

⁵ Manuel Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition, 2008, Principe III : Responsabilité envers les clients, interprétation 3.1

⁶ Manuel Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition, 2008, Principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.2

⁷ Reamer, Frederic G. *Eye on Ethics: Developing a Social Media Ethics Policy*. *Social Work Today*, le 1er juillet 2011, extrait de http://www.socialworktoday.com/newseoe_070111.shtml le 9 juillet 2012.

⁸ Manuel Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition, 2008, Principe V : Confidentialité, interprétation 5.1

⁹ Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée : www.ipc.on.ca

¹⁰ Manuel Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition, 2008, Principe V : Confidentialité

¹¹ Manuel Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition, 2008, Principe V : Confidentialité, interprétation 5.4

¹² Frederic Reamer, discours principal, réunion de printemps de l'Association of Social Work Boards "e-World Ethics: Issues and Implications for Regulatory Boards", le 27 avril 2012

¹³ Manuel Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition, 2008, Principe IV : Dossier de travail social et de techniques de travail social

¹⁴ Manuel Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition, 2008, Principe IV : Dossier de travail social et de techniques de travail social, note 1

¹⁵ Manuel Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition, 2008, Principe IV : Dossier de travail social et de techniques de travail social, note 2

¹⁶ Manuel Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition, 2008, Principe III : Responsabilité à l'égard des clients, interprétation 3.6

¹⁷ Manuel Code de déontologie et Normes d'exercice, Deuxième édition, 2008, Principe V : Confidentialité, interprétation 5.4

¹⁸ Reamer, Eye on Ethics: Developing a Social Media Ethics Policy, et discours principal, réunion de printemps de ASWB, le 27 avril 2012

¹⁹ Le cyber-counseling est une pratique spécialisée. Les membres qui s'engagent dans ce genre de pratique doivent veiller à être compétents à le faire, et à ce qu'ils aient réfléchi aux questions éthiques, juridiques, juridictionnelles et cliniques pertinentes.