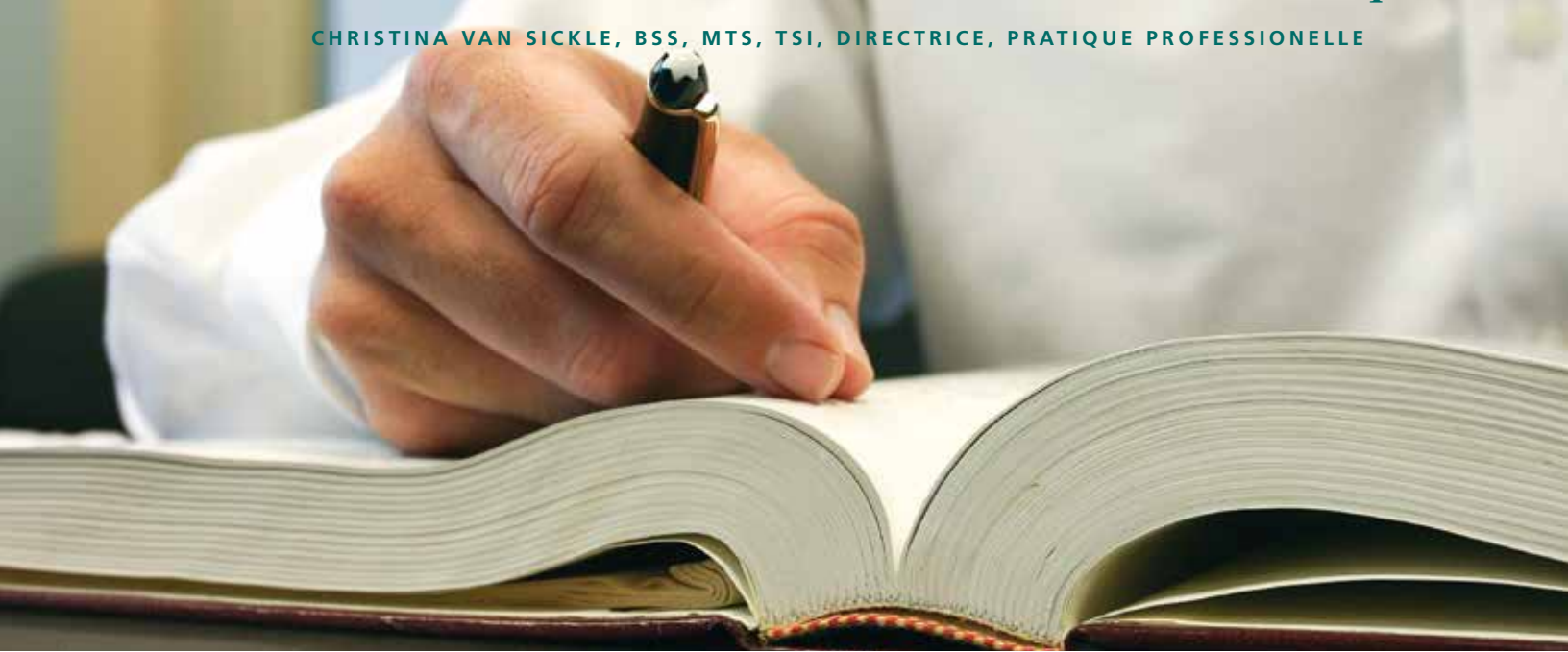


# Notes sur la pratique : Pratique professionnelle et éthique : Politiques et pratiques relatives à l'usage des technologies de communication dans un environnement numérique

CHRISTINA VAN SICKLE, BSS, MTS, TSI, DIRECTRICE, 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 fréquentes que traitent le service de la pratique professionnelle et le comité des plaintes de l'Ordre, et qui pourraient toucher la pratique quotidienne des membres. Les Notes offrent des directives générales 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.

Les technologies de communication font désormais partie intégrante de la vie quotidienne. Elles sont d'un usage courant pour les professionnels du travail social et des techniques de travail social dans l'exercice de leurs fonctions. Le recours aux médias sociaux, aux courriels ou aux messages textes pour échanger des renseignements, fixer des rendez-vous, tenir à jour des documents ou facturer des clients est aujourd'hui fort répandu, tant dans le contexte de l'exercice libéral que salarié. S'il est vrai que les technologies de communication peuvent faciliter le travail, elles appellent aussi à la vigilance pour bien s'assurer de maintenir des limites claires et appropriées dans les relations professionnelles et de respecter d'autres règles d'éthique.

Les présentes notes abordent une série de questions souvent soulevées par les membres qui prennent conseil auprès du service de la pratique professionnelle de l'Ordre, à savoir la confidentialité, la nécessité pour les membres de se tenir au courant de ce qui peut être affiché en ligne sur leur manière

d'exercer leurs fonctions, divers éléments relatifs aux politiques et aux ententes régissant le service à la clientèle et enfin, la pratique à distance. L'expression « technologies de communication » englobe ici les technologies utilisées pour envoyer des messages textes et des courriels, les plateformes de vidéobavardage et de médias sociaux, les sites Web et tout autre moyen de communication en ligne. L'information présentée ci-après concerne uniquement les services que des membres de l'Ordre fournissent en Ontario à des clients qui se trouvent en Ontario. Son but est d'aider les membres à comprendre l'application des normes d'exercice aux aspects de leur pratique professionnelle abordés.

## CONFIDENTIALITÉ ET VIE PRIVÉE

De précédentes Notes sur la pratique ont déjà attiré l'attention des membres sur divers points à considérer au moment d'utiliser les technologies de communication<sup>1</sup>, et notamment les médias sociaux<sup>2</sup>. Vu la rapidité avec laquelle ces technologies évoluent

1 Betteridge, Lise, « Notes sur la pratique – Questions changeantes dans un milieu en évolution », *Perspective*, automne 2012. [ocswssw.org/wp-content/uploads/2017/07/NP-Questions\\_changeantes\\_dans\\_un\\_milieu\\_en\\_evolution.pdf](https://ocswssw.org/wp-content/uploads/2017/07/NP-Questions_changeantes_dans_un_milieu_en_evolution.pdf).

2 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. [ocswssw.org/wp-content/uploads/2017/07/NP-Les\\_medias\\_sociaux\\_et\\_la\\_pratique.pdf](https://ocswssw.org/wp-content/uploads/2017/07/NP-Les_medias_sociaux_et_la_pratique.pdf).

# Notes sur la pratique : Pratique professionnelle et éthique : Politiques et pratiques relatives à l'usage des technologies de communication dans un environnement numérique

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

et s'imposent dans notre quotidien, ces points méritent d'être approfondis. L'habitude se répand chez nos membres de communiquer avec leur clientèle par courriels ou par messages textes, à tel point que bon nombre de leurs clients s'attendent dorénavant à communiquer de la sorte. L'Ordre établit dans ses normes d'exercice des règles minimales que tous ses membres doivent respecter, et notamment qu'ils « 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 »<sup>3</sup>. Les normes d'exercice exigent aussi des membres qu'ils « respectent toutes les lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables »<sup>4</sup>.

L'un des risques associés aux technologies de communication est leur manque de sécurité :<sup>5</sup> il est impossible aux membres qui communiquent avec leur clientèle par messages textes ou en ligne de garantir la confidentialité des renseignements échangés. Il appartient aux membres de prendre certaines précautions concernant la communication avec leurs clients en ligne ou par messages textes (p. ex., l'emploi de mots de passe, le cryptage des données ou d'autres moyens pour préserver le caractère confidentiel des renseignements échangés ou encore parer au risque de perte ou de vol d'un appareil mobile).<sup>6</sup> Il leur est fortement conseillé de prendre connaissance des recommandations et conseils du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario susceptibles de s'appliquer à l'exercice de leurs fonctions. Le Commissaire vient notamment de publier une feuille-info sur « La communication de renseignements personnels sur la santé par courriel »<sup>7</sup>, laquelle traite, entre autres, de la transmission par courriel de renseignements personnels sur la santé entre les dépositaires de tels renseignements et leurs patients.

Les normes d'exercice exigent par ailleurs des membres qu'ils « informent les clients, dès le début de leurs relations professionnelles, des limites de la confidentialité des

renseignements »<sup>8</sup>. Compte tenu de cette exigence, les membres ont intérêt à adopter une politique relative aux technologies de communication prévoyant l'explication systématique à leurs clients aussi bien des risques que posent ces technologies que de leurs obligations en tant que membres d'une profession réglementée.<sup>9</sup> Équipés de cette information, les clients seront à même de prendre des décisions éclairées quant aux avantages et aux inconvénients des services qui pourraient leur être fournis.

## L'ÉLABORATION D'UNE POLITIQUE RELATIVE AUX TECHNOLOGIES DE COMMUNICATION ET AUX MÉDIAS SOCIAUX

Les normes d'exercice exigent des membres qu'ils « établissent et maintiennent des limites claires et appropriées dans leurs relations professionnelles afin de protéger leurs clients »<sup>10</sup>. En rapport avec les technologies de communication, cela signifie que la transparence s'impose pour les membres quant à l'usage qu'ils font de ces technologies. Les membres feront par exemple bien de clarifier avec leurs clients s'ils acceptent de recevoir des observations cliniques par voie de courriel ou de messages textes ou s'ils préfèrent réserver ces plateformes à des fins administratives, par exemple la prise de rendez-vous. Les membres auraient aussi intérêt à réfléchir à la question de savoir avec quelle fréquence et à quelles heures ils prendront connaissance des courriels et autres messages en provenance de leurs clients, de même qu'aux circonstances et au délai dans lesquels ils y répondront. Cette information doit être clairement fournie aux clients au début d'une relation professionnelle et réitérée par la suite, au besoin.

## PRENONS LA SITUATION SUIVANTE EN EXEMPLE :

Un client dit à une membre lors d'une séance initiale qu'il tient un blogue où il diffuse des réflexions sur sa vie personnelle. Une fois la séance terminée, la membre va en ligne et prend connaissance de ce blogue. Lors de la prochaine séance, elle fait savoir au client qu'elle a lu

3 *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, principe III : Responsabilité envers les clients, interprétation 3.6.

4 *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, principe V : Confidentialité, interprétation 5.1.

5 Reamer, Frederic G., « Eye on Ethics: Developing a Social Media Ethics Policy », *Social Work Today*, 1er juillet 2011, récupéré le 27 juillet 2017 au [socialworktoday.com/news/eoe\\_070111.shtml](http://socialworktoday.com/news/eoe_070111.shtml) (en anglais seulement).

6 Betteridge, Lise, « Notes sur la pratique – Questions changeantes dans un milieu en évolution », *Perspective*, automne 2012. [ocswsw.org/wp-content/uploads/2017/07/NP-Questions\\_changeantes\\_dans\\_un\\_milieu\\_en\\_evolution.pdf](http://ocswsw.org/wp-content/uploads/2017/07/NP-Questions_changeantes_dans_un_milieu_en_evolution.pdf).

7 Feuille-info : La communication de renseignements personnels sur la santé par courriel, Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, [ipc.on.ca/wp-content/uploads/2016/09/fs-health-communicating-phi-by-email-f.pdf](http://ipc.on.ca/wp-content/uploads/2016/09/fs-health-communicating-phi-by-email-f.pdf).

8 *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, principe V : Confidentialité, interprétation 5.4.

9 Reamer, Frederic G., « Eye on Ethics: Developing a Social Media Ethics Policy », *Social Work Today*, 1er juillet 2011, récupéré le 27 juillet 2017 au [socialworktoday.com/news/eoe\\_070111.shtml](http://socialworktoday.com/news/eoe_070111.shtml) (en anglais seulement).

10 *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.2.

# Notes sur la pratique : Pratique professionnelle et éthique : Politiques et pratiques relatives à l'usage des technologies de communication dans un environnement numérique

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

une partie de son blogue. Le client perçoit l'action de la membre comme une invasion de sa vie privée, mais ne se sent pas à l'aise de le dire durant la séance. De retour chez lui, il envoie un courriel à la membre ne laissant aucun doute sur sa colère. La membre ne répond pas à ce courriel, ce qui ne fait qu'accroître le courroux du client. Lors de la prochaine séance, la membre mentionne le courriel au client et lui explique qu'il fait désormais partie de son dossier clinique. Le client, dont la colère monte encore d'un cran, dit qu'il n'aurait jamais envoyé le fameux courriel s'il avait su qu'il serait versé à son dossier et s'en va, alors que la séance était loin d'être terminée. Réflexion faite, la membre décide que sa relation thérapeutique avec ce client est compromise de façon irréparable et elle y met officiellement fin en envoyant un courriel à cet effet au client.

Vu ce qui s'est passé, il est évident que la membre aurait bien fait de se poser les questions suivantes avant de décider d'avoir recours aux technologies de communication dans ses interactions avec son client :

- Quelle est sa politique concernant la recherche de renseignements sur les clients en ligne?
- Quels renseignements prévoit-elle échanger par voie électronique en dehors des séances cliniques?
- À quel intervalle vérifiera-t-elle si des clients lui ont envoyé des messages?
- Répondra-t-elle aux messages reçus par voie électronique?
- Qu'est-ce qu'elle documentera ou versera au dossier des clients?
- Quelles autres normes d'exercice s'appliquent à ce type de situation?

Dans le cas pris en exemple, le client ne savait pas que la membre avait l'habitude d'aller en ligne pour obtenir des renseignements sur ses clients. Il est conseillé aux membres de réfléchir à la question de savoir s'il est acceptable de faire des recherches sur leurs clients en ligne, ou dans quelles circonstances pareilles recherches pourraient être acceptables ou nécessaires. L'attitude

la plus prudente à adopter par les membres pourrait bien être la suivante [traduction] : « élaborer des politiques sur le recours aux moteurs de recherche sur Internet pour recueillir des renseignements sur les clients et les communiquer à ces derniers »<sup>11</sup>. Les membres feraient peut être bien, par ailleurs, de déterminer comment pareille activité sera documentée dans le dossier d'une cliente ou d'un client, en particulier si la recherche en ligne produit des données pertinentes sur la personne concernée.

En ce qui a trait à la documentation, les normes d'exercice stipulent que les membres « veillent à ce que les dossiers soient à jour, exacts, contiennent des informations pertinentes au sujet des clients »<sup>12</sup> et que les dossiers comprennent « des rapports (écrits à la main, dactylographiés ou électroniques), des rapports périodiques, des listes de contrôle, de la correspondance, des procès-verbaux, des registres, des revues ou cahiers de rendez-vous, des films et des cassettes audio ou vidéo »<sup>13</sup>. Il s'ensuit que les membres devraient réfléchir à la manière de documenter l'information obtenue sur leurs clients, que ce soit en ligne ou par l'entremise d'une correspondance avec eux. Les membres devraient toujours parler ouvertement avec leurs clients de leurs pratiques de documentation, y compris de leur façon de documenter des renseignements obtenus à l'aide de technologies de communication.

Les normes d'exercice exigent que « 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 »<sup>14</sup>. Dans le cas pris en exemple, la membre n'avait manifestement pas clairement communiqué à son client comment elle a l'habitude de répondre aux messages reçus des clients par voie électronique. Certains membres préfèrent réserver les communications électroniques à des fins administratives, d'autres choisissent de ne pas répondre aux messages qui leur parviennent de cette manière. Quelle que soit leur préférence à cet égard, les membres ont intérêt à réfléchir à leur fréquence de prise de connaissance des courriels, messages textes et autres communications que leurs clients peuvent leur envoyer par voie électronique et à leur délai de réponse, puis d'en

11 Association of Social Work Boards (ASWB) Draft Model Regulatory Standards for Technology and Social Work, Section II: Informed Consent, interprétation 2.05 (en anglais seulement).

12 Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008, principe IV : Dossier de travail social et de techniques de travail social.

13 Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008, principe IV : Dossier de travail social et de techniques de travail social, note 1.

14 Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008, principe III : Responsabilité envers les clients, interprétation 3.1.

# Notes sur la pratique : Pratique professionnelle et éthique : Politiques et pratiques relatives à l'usage des technologies de communication dans un environnement numérique

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

informer leurs clients le plus rapidement possible après l'amorce d'une relation thérapeutique.

Enfin, le cas pris en exemple plus haut soulève des questions en ce qui a trait à la cessation d'une relation professionnelle. Selon les normes d'exercice, « les membres de l'Ordre mettent un terme aux services professionnels qu'ils offrent à leurs clients lorsque ces services ne sont plus ni nécessaires ni demandés »<sup>15</sup>. Les normes décrivent aussi les circonstances justifiant la cessation d'une relation avec un client. Les membres qui décident de mettre un terme à une relation doivent faire « des efforts raisonnables pour tenir une séance de cessation de services avec le client »<sup>16</sup>. Toujours dans le cas pris en exemple, il semblerait que la membre n'ait pas fait d'efforts raisonnables pour proposer une séance de cessation de services à son client, pas plus qu'elle n'a fait « la distinction entre (ses) besoins et intérêts personnels et ceux de (ses) clients afin de veiller, dans le cadre de leurs relations professionnelles, à placer les besoins et intérêts de (ses) clients au premier plan. »<sup>17</sup>

## LA CRÉATION D'UN SITE WEB ET D'UN PROFIL PROFESSIONNEL EN LIGNE

Un autre usage que les membres peuvent faire des technologies de communication est la création d'un site Web professionnel pour faire connaître leurs services, mettre en commun des ressources et entrer en contact avec des clients. Plusieurs plateformes de médias sociaux permettent aussi aux membres de se créer un profil professionnel et de réseauter avec des collègues. Il peut arriver qu'un membre crée un tel site Web ou profil à un moment ou un autre, puis n'y touche plus malgré l'avancement de sa carrière. Il convient de se rappeler que les renseignements affichés en ligne y demeurent indéfiniment. Le cas de figure ci-après illustre les risques associés à cette réalité.

**Une membre s'était établie en pratique privée il y a plusieurs années et avait créé un site Web professionnel. Au fil du temps, elle a suivi des cours de perfectionnement et réorienté sa pratique, ce qui l'a amenée à créer un nouveau site Web. Le premier site**

**Web est toutefois demeuré en ligne, ce qui lui a été remis en mémoire quand des clients l'ont appelée pour obtenir les services qu'elle y décrivait. La membre a pu renvoyer les clients vers une collègue, mais elle a eu la mauvaise surprise de voir que certains avaient laissé des commentaires désobligeants sur le site Web. Elle a appelé le service de la pratique professionnelle pour savoir quelles étaient ses obligations concernant son premier site Web et ce qu'elle pouvait faire vis-à-vis des commentaires négatifs.**

En l'occurrence, la membre aurait intérêt à se poser les questions suivantes :

- Les renseignements affichés en ligne au sujet de ses services professionnels sont-ils exacts et à jour?
- Est-ce une bonne idée de prévoir un moyen pour les visiteurs d'un site Web professionnel d'y faire des commentaires?

Le contenu des sites Web professionnels des membres et celui de leurs profils professionnels sur des plateformes de médias sociaux doivent respecter les normes d'exercice, selon lesquelles « le niveau d'études, la formation et l'expérience des membres de l'Ordre, ainsi que leurs domaines de compétence, leurs affiliations professionnelles et les services qu'ils offrent (doivent être) décrits de façon honnête et exacte »<sup>18</sup>. Cela signifie que les membres doivent s'assurer que les renseignements affichés en ligne au sujet de leur pratique professionnelle sont d'actualité. Il est par ailleurs important pour les membres de [traduction] « passer en revue les renseignements professionnels les concernant qui apparaissent sur des sites Web et dans d'autres ressources accessibles au public, afin de s'assurer de leur exactitude »<sup>19</sup>.

En parlant à quelqu'un au service de la pratique professionnelle, la membre évoquée ci-dessus a pris conscience de certaines choses à considérer au moment d'afficher du contenu professionnel en ligne. Il lui a été rappelé que les normes d'exercice exigent que « les membres de l'Ordre corrigent,

15 Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008, principe IV : Dossier de travail social et de techniques de travail social.

16 Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008, principe IV : Dossier de travail social et de techniques de travail social, note 1.

17 Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008, principe III : Responsabilité envers les clients, interprétation 3.1.

18 Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008, principe VII : Publicité, interprétation 7.3.

19 ASWB Draft Model Regulatory Standards for Technology and Social Work, Section I: Practitioner Competence and Compliance with Ethical Standards, interprétation 1.10 (en anglais seulement).



# Notes sur la pratique : Pratique professionnelle et éthique : Politiques et pratiques relatives à l'usage des technologies de communication dans un environnement numérique

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

dans la mesure du possible, les informations et déclarations fausses, trompeuses ou inexactes faites par d'autres au sujet des qualifications ou de services de membres de l'Ordre »<sup>20</sup> et que cette exigence s'applique aussi aux données accessibles en ligne. De plus, la membre a réfléchi au fait que des commentaires laissés sur un site Web pourraient être vus comme une forme de parrainage ou de témoignage, l'un comme l'autre interdits par les normes d'exercice<sup>21</sup>. La membre a admis qu'elle ne s'était pas souciée de son ancien site Web et des répercussions de sa pérennité en ligne. Après avoir discuté avec le personnel du service de la pratique professionnelle, elle a réalisé qu'elle n'avait pas songé au fait qu'une invitation à laisser des commentaires pouvait aussi être une invitation à laisser des témoignages. Une fois l'appel terminé, la membre a décidé de faire le nécessaire pour corriger les renseignements erronés affichés en ligne au sujet de ses services et de supprimer le site Web qui n'était plus d'actualité.

## LE COUNSELING À DISTANCE/EN LIGNE

De nos jours, certains membres organisent des séances avec leurs clients par courriel ou encore par Skype ou d'autres plateformes de vidéobavardage. Ce sont effectivement là des moyens efficaces de communiquer avec des clients qui vivent dans des régions éloignées de la province, qui sont très occupés ou qui, pour une raison ou une autre, auraient du mal à assister à une séance en personne. Comme nous l'avons déjà dit, les membres doivent avoir, le plus tôt possible dans leur relation, une conversation transparente avec leurs clients au sujet de la confidentialité, qu'ils aient l'intention de leur fournir des services en ligne ou en personne<sup>22</sup>. Ce ne sont toutefois pas les seuls facteurs à prendre en considération.

## PRENONS L'EXEMPLE SUIVANT :

Un membre a appelé le service de la pratique professionnelle parce que quelqu'un lui avait demandé s'il pouvait lui fournir des services de travail social à distance. La cliente avait exprimé le souhait d'utiliser la fonction de vidéobavardage d'une plateforme de médias sociaux pour communiquer avec lui et aussi de

mener certaines séances par courriel. Le membre s'est rendu compte qu'il faudrait qu'il se dise « ami » de la cliente pour utiliser la plateforme de médias sociaux qu'elle proposait d'utiliser. Le membre avait conscience qu'il serait inapproprié d'établir une telle relation de prétendue amitié et il a décidé de consulter l'Ordre pour savoir de quels autres facteurs il devrait tenir compte avant de fournir des services à distance à cette cliente.

## DANS CETTE SITUATION, LE MEMBRE AURAIT INTÉRÊT À SE DEMANDER :

- s'il possède les connaissances et compétences pour fournir des services à distance;
- quelles limites il devrait établir quant aux invitations de clients à devenir « amis » en ligne aux fins de la prestation de services professionnels à distance;
- s'il serait approprié ou possible de procéder en personne à une première évaluation d'une cliente ou d'un client souhaitant obtenir des services à distance;
- comment il gérerait une panne technique;
- s'il y aurait lieu d'établir un processus pour vérifier l'identité d'une cliente ou d'un client;
- s'il serait bon d'élaborer un plan pour la gestion d'une éventuelle crise d'une cliente ou d'un client se trouvant dans une région éloignée.

Manifestement, il faut maîtriser les technologies de communication avant d'envisager de les utiliser dans l'exercice de ses fonctions. Le personnel du service de la pratique professionnelle a rappelé au membre l'exigence des normes d'exercice, à savoir 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 »<sup>23</sup>. Il lui a aussi conseillé de renforcer ses connaissances et compétences « en demandant par ailleurs des services de supervision, de consultation ou des services éducatifs additionnels »<sup>24</sup>. Le membre a fait appel à son jugement professionnel et déterminé que sa formation lui avait transmis les compétences nécessaires pour exercer ses fonctions par

20 Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008, principe VII : Publicité, interprétation 7.3.3.

21 Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008, principe VII : Publicité, interprétation 7.1.4.

22 Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008, principe IV : Dossier de travail social et de techniques de travail social, interprétation 4.4.1.

23 Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008, principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.1.1.

24 Ibid.

# Notes sur la pratique : Pratique professionnelle et éthique : Politiques et pratiques relatives à l'usage des technologies de communication dans un environnement numérique

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

l'entremise des technologies de communication.

Le membre n'a pas dévié de sa décision de ne pas devenir « ami » de sa cliente sur les médias sociaux. Il a réalisé que malgré la raison d'être de la demande « d'amitié » de la cliente, qui était de pouvoir accéder à ses services professionnels par ce truchement, accepter une telle demande risquerait de brouiller les limites de leur relation et de laisser penser que celle-ci était de nature personnelle. Le personnel du service de la pratique professionnelle lui a par ailleurs rappelé qu'il devait « s'assurer que des limites appropriées sont maintenues dans tous les aspects de leurs relations professionnelles »<sup>25</sup>. Le membre a décidé d'explorer d'autres possibilités de vidéobavardage avec la cliente et de discuter avec elle des entraves possibles à la confidentialité qu'implique ce type de communication.<sup>26</sup>

Le personnel du service de la pratique professionnelle a aussi suggéré au membre d'organiser la première consultation ou évaluation avec la cliente en personne. Le membre ne savait pas si une rencontre à cette fin serait possible, compte tenu de la situation dans laquelle se trouvait la cliente. Quoi qu'il en soit, il lui a été rappelé d'user de son jugement professionnel lors de son évaluation initiale pour déterminer si la prestation de services sociaux à distance serait appropriée pour la cliente.<sup>27</sup> Enfin, l'appel a aussi permis de discuter de la manière dont le membre pourrait faire face à une éventuelle panne technique susceptible d'empêcher ou d'interrompre une séance clinique. Le membre a été invité à s'entendre à l'avance avec la cliente sur la manière dont la prestation de ses services pourrait avoir lieu en cas de défaillance technique.<sup>28</sup>

Le personnel du service de la pratique professionnelle a aussi abordé les mesures que le membre pourrait raisonnablement prendre pour vérifier l'identité de ses clients<sup>29</sup>. Ces mesures lui ont été conseillées comme façons de faire face à une panne technique l'empêchant de voir un client ou de confirmer que

ses communications se poursuivent bien après un passage d'un vidéobavardage à des échanges par courriel. Elles permettent de minimiser le risque que quelqu'un d'autre ne se fasse passer pour une cliente ou un client, ne puisse accéder à des renseignements confidentiels sur la cliente ou le client ou n'influe sur l'évaluation de la cliente ou du client par le membre ou l'opinion que celui-ci se forme de la personne qu'il croit servir<sup>30</sup>.

Enfin, il a été rappelé au membre d'établir à l'avance un plan relatif à la gestion d'une éventuelle crise touchant des clients servis à distance. Le membre a compris qu'il ferait bien d'être prêt à agir dans l'éventualité où quelqu'un exprimerait l'idée de se faire du mal ou de faire du mal à autrui, ou encore dans toute autre situation de crise qui nécessiterait l'intervention de tiers. Il convient de baser ce plan d'intervention sur une évaluation du soutien sur lequel une personne peut compter parmi les membres de sa famille, ses amis et d'autres connaissances, de même que sur la transmission de renseignements sur les ressources communautaires et les services d'urgence disponibles<sup>31</sup>.

Le membre a décidé de discuter avec la cliente en l'espèce de la manière de reconnaître une situation de crise et des personnes qui seraient contactées advenant une telle situation. Il a réalisé qu'il devait s'assurer de toujours avoir à portée de la main les coordonnées de la personne que la cliente l'autorise à contacter en cas d'urgence, de même que celles des ressources appropriées. Il a été observé que ce serait là pour lui une occasion additionnelle de discuter avec la cliente des limites de la confidentialité, y compris son devoir de mettre en garde ou de protéger<sup>32</sup>. Il a été conseillé au membre de bien clairement expliquer à ses clients que les renseignements obtenus par courriel ou vidéobavardage peuvent être documentés dans leur dossier et qu'ils sont soumis aux limites de la confidentialité.

25 *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.2.

26 « Q et R : Mon employeur m'a demandé de fournir des services à un client dans une autre province, au moyen de Skype. Est-ce que l'Ordre pourrait offrir des directives à ce sujet? », *Perspective*, printemps 2014. [ocswsw.org/wp-content/uploads/2015/03/perspective\\_spring\\_2014\\_french\\_final.pdf](https://ocswsw.org/wp-content/uploads/2015/03/perspective_spring_2014_french_final.pdf)

27 *ASWB Draft Model Regulatory Standards for Technology and Social Work*, Section II: Informed Consent, interprétation 2.08 (en anglais seulement).

28 L'Ordre des psychologues de l'Ontario, *Normes de conduite professionnelle*, version 2017 (en anglais seulement), norme 15 : Use of Technology in the Provision of Psychological Services, interprétation 15.8.

29 *ASWB Draft Model Regulatory Standards for Technology and Social Work*, Section II: Informed Consent, interprétation 2.04 (en anglais seulement).

30 L'Ordre des psychologues de l'Ontario, *Normes de conduite professionnelle*, version 2017 (en anglais seulement), norme 15 : Use of Technology in the Provision of Psychological Services, interprétation 15.7.

31 *ASWB Draft Model Regulatory Standards for Technology and Social Work*, Section II: Informed Consent, interprétation 2.08 (en anglais seulement).

32 Betteridge, Lise, « Notes sur la pratique – Faire face à ses obligations professionnelles et protéger la vie privée de ses clients : divulgation de renseignements sans consentement », *Perspective*, printemps 2013. [ocswsw.org/wp-content/uploads/2017/07/NP-Faire\\_face\\_a\\_ses\\_obligations\\_professionnelles.pdf](https://ocswsw.org/wp-content/uploads/2017/07/NP-Faire_face_a_ses_obligations_professionnelles.pdf).

# Notes sur la pratique : Pratique professionnelle et éthique : Politiques et pratiques relatives à l'usage des technologies de communication dans un environnement numérique

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

## CONCLUSION

Les présentes notes ont examiné une série de questions relatives aux technologies de communication auxquelles doivent réfléchir les membres désireux d'utiliser ces technologies dans l'exercice de leurs fonctions. Les membres qui veillent à bien maîtriser ces

technologies et à exposer clairement à leurs clients les limites de la confidentialité des renseignements échangés de la sorte, de même que leurs politiques et pratiques relatives à l'usage de ces outils, peuvent certainement offrir des services professionnels et éthiques à l'ère de la technologie.

## LISTE DE VÉRIFICATION : USAGE PROFESSIONNEL DES TECHNOLOGIES DE COMMUNICATION

- J'ai fait le nécessaire pour garantir en tout temps l'actualité de mes connaissances relatives aux technologies de communication et à l'exercice de mes fonctions dans un environnement numérique.
- J'ai pris connaissance des normes d'exercice et réfléchi à la manière dont elles s'appliquent à l'usage des technologies de communication dans ma pratique.
- J'ai examiné les lois pertinentes sur la protection de la vie privée et autres, j'ai réfléchi à la manière dont elles s'appliquent à l'usage des technologies de communication dans ma pratique et j'ai obtenu les conseils juridiques nécessaires, le cas échéant.
- J'ai expliqué à mes clients les limites de la confidentialité associées à l'usage des technologies de communication.
- J'ai réfléchi à mes politiques et pratiques relatives à la recherche en ligne de renseignements sur mes clients et je les ai clairement expliquées à ces derniers.
- J'ai clairement expliqué à mes clients quels renseignements pourront être échangés par l'entremise de technologies de communication en dehors des séances cliniques, le cas échéant.
- J'ai clairement expliqué à mes clients la fréquence à laquelle je vérifie si des messages m'ont été envoyés par l'entremise de technologies de communication.
- J'ai bien expliqué à mes clients que je répondrai ou ne répondrai pas aux messages qui me parviendraient par l'entremise de technologies de communication, et, dans l'affirmative, je leur ai fait connaître mon délai de réponse.
- J'ai expliqué à mes clients quels renseignements je verserai à leur dossier, notamment parmi ceux dont je pourrais avoir connaissance par l'entremise de technologies de communication.
- J'ai examiné les renseignements professionnels me concernant qui sont disponibles en ligne afin de vérifier qu'ils sont d'actualité et j'ai fait des efforts raisonnables pour corriger toute erreur qu'ils pourraient contenir.
- J'ai vérifié qu'aucune de mes plateformes en ligne ne sollicite de témoignages ni de parrainages.
- J'ai clarifié ma politique relative aux demandes de clients souhaitant établir une « amitié » sur les médias sociaux.
- Avant de fournir des services cliniques par l'entremise de technologies de communication, je détermine toujours si une évaluation initiale en personne s'impose et si la prestation de services à distance est appropriée.
- J'ai exploré à l'avance avec chaque cliente ou client à qui je fournis des services à distance comment se poursuivra la prestation des services en cas de défaillance technique.
- J'ai exploré avec chaque cliente ou client comment je pourrai vérifier son identité en cas de besoin.
- J'ai élaboré, de concert avec chaque cliente ou client à qui je fournis des services par l'entremise de technologies de communication, comment serait gérée une éventuelle situation de crise.