



Ordre des travailleurs sociaux
et des thérapeutes conjugaux
et familiaux du Québec

L'HUMAIN. AVANT TOUT.

NORMES DE TÉLÉPRATIQUE

POUR LES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET LES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX



Collaborateurs

Président

Frederic **REAMER**, Ph.D., professeur, School of Social Work, Rhode Island College

Association of Social Work Boards

M. Jenise **COMER**, MSW, LCSW, ACSW, secrétaire, conseil d'administration de l'ASWB;
agente de liaison auprès du conseil d'administration, comité de la réglementation et des normes

Dwight **HYMANS**, MSW, LCSW, vice-président directeur

Mary Jo **MONAHAN**, MSW, LCSW, directrice générale

Steven **W. PHARRIS**, MSW, J.D., LMSW-TN, LCSW-AR, Tennessee Board of Social Workers;
délégué, ASWB; membre du comité de la réglementation et des normes

Melissa **RYDER**, gestionnaire, Services exécutifs

Association canadienne des travailleurs sociaux

Annette **JOHNS**, MSS, TS, codirectrice, Politiques et Pratique, Association des travailleurs sociaux de Terre-Neuve et du Labrador

Conseil canadien des organismes de réglementation en travail social

Rachel **BIRNBAUM**, Ph.D., TS, LL.M., président sortant (2012-2014)

Council on Social Work Education

Paul **FREDDOLINO**, Ph.D., professeur, Michigan State University

Jo Ann **REGAN**, Ph.D., MSW, directrice, Office of Social Work Accreditation

Irlande

Gloria **KIRWAN**, professeur-adjoint en Travail social, Trinity College, Dublin

National Association of Social Workers

Mirean **COLEMAN**, MSW, LICSW, CT, associée principale, Pratique, division de la Pratique du travail social

Dawn **HOBDY**, MSW, directrice, Bureau de l'éthique et de l'évaluation professionnelle

Nouvelle-Zélande (New Zealand Social Workers Registration Board)

Sean **MCKINLEY**, directeur général/registraire, Social Workers Registration Board

Pays de Galles

Rhian **HUWS WILLIAMS**, directeur général, Care Council for Wales

Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec

Traduction : Marie **FLOURIOT**, traductrice agréée

Révision, mise en page et production : direction des communications

Ce document a été adopté par le Conseil d'administration de l'OTSTCFQ le 1^{er} avril 2016.

Le Conseil d'administration de l'OTSTCFQ tient à remercier chaleureusement l'ASWB pour sa collaboration.

Traduit pour le compte de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec à partir du document de l'Association of Social Work Board (ASWB) intitulé : Technology and Social Work Practices : Collaborative Approach.

DÉPÔT LÉGAL :

ISBN-13 978-2-920215-51-1 (PDF)

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016

Bibliothèque et Archives Canada, 2016

Dernière mise à jour :

Le 2 mars 2017

Table des matières

Préambule de l'Association of Social Work Board.....	4
Qu'est-ce que l'ASWB?.....	4
Préambule de l'OTSTCFQ.....	4
Introduction.....	5
Modèle de normes.....	7
Définitions.....	7
Section I.	
La compétence professionnelle et le respect des normes éthiques.....	8
Section II.	
Le consentement éclairé.....	9
Section III.	
La protection de la vie privée et la confidentialité.....	11
Section IV.	
Les limites, les relations duelles et les conflits d'intérêts.....	12
Section V.	
Les dossiers et la documentation.....	14
Section VI.	
Les relations entre collègues.....	15
Section VII.	
La pratique électronique au-delà des frontières administratives.....	16
Sources.....	17
Annexe.....	19
Fiche aide-mémoire.....	22
Bibliographie.....	23

Qu'est-ce que l'ASWB?

L'*Association of Social Work Boards* (ASWB) est une organisation sans but lucratif qui appartient à ses membres, les collègues et offices de réglementation des travailleurs sociaux des 50 États-Unis et des provinces canadiennes. Sa mission est de renforcer la protection du public en offrant un soutien et des services aux conseils qui lui sont affiliés. L'ASWB possède et gère les examens d'obtention des permis qui permettent de vérifier si le travailleur social a les compétences nécessaires pour exercer sa profession de façon éthique et sécuritaire. Le modèle de règlement sur la pratique élaboré par l'association constitue une ressource pour les organismes de réglementation qui se dotent de leurs propres dispositions législatives et réglementaires.

Préambule de l'Association of Social Work Board

Un sujet aussi complexe que l'utilisation des technologies dans la pratique du travail social exige qu'on l'aborde à partir de plusieurs points de vue. Ce document constitue la première étape de l'élaboration de normes qui visent à répondre aux préoccupations et aux questionnements des organismes de surveillance et des professionnels du travail social. Ces normes feront l'objet de mises à jour en concertation avec les parties prenantes de l'ensemble de la communauté du travail social.

Le groupe de travail qui a produit ce document a été organisé et administré par l'ASWB. Ce modèle de normes s'intégrera à l'actuel modèle de règlement de la pratique du travail social de l'ASWB. À la suite de la publication du modèle des normes réglementaires, la *National Association of Social Workers*, avec l'ASWB et le *Council on Social Work Education*, mettra sur pied un groupe de travail afin de préparer une mise à jour des *Standards for Technology and Social Work Practice* de 2005. Une fois révisé, ce document offrira aux professionnels en travail social des orientations sur l'exercice de la profession.

Préambule de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec

De plus en plus de travailleurs sociaux et de thérapeutes conjugaux et familiaux recourent aux nouvelles technologies de l'information dans l'exercice de leur profession. Toutefois, conscients des risques potentiels que cela comporte, plusieurs d'entre eux ont exprimé le souhait de voir leur ordre professionnel produire des normes à ce propos. Or, l'*Association of Social Work Board* (ASWB) a publié un tel document dont nous avons pris connaissance et qui, nous en sommes convaincus, correspond aux attentes de nos membres à ce sujet. Nous avons donc choisi de traduire ce document et de l'adapter de façon à le rendre conforme à la réalité professionnelle québécoise et à celle des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux.

Ces normes ne constituent pas des dispositions légales en tant que telles, mais ont néanmoins un caractère exécutoire étant donné qu'elles définissent les responsabilités professionnelles et servent de cadre de référence à la formation continue, à l'inspection professionnelle, aux fins disciplinaires, ainsi qu'à la formation de base des étudiants.

Nous remercions chaleureusement l'ASWB qui nous a permis de traduire et d'adapter ce document. De notre côté, nous avons accepté que cette adaptation française soit rendue disponible à l'échelle du pays.



Introduction

Les progrès de la numérisation et des autres technologies électroniques dont on se sert pour fournir des informations au public, dispenser des services, conserver et utiliser des données, communiquer avec des clients, des collègues, ainsi qu'avec d'autres personnes – ou échanger à leur sujet – ont transformé la nature de la pratique professionnelle. L'utilisation des technologies numériques et électroniques donne aux travailleurs sociaux et aux thérapeutes conjugaux et familiaux la possibilité d'assister davantage de personnes en difficulté. Dans le même ordre d'idées, il est souhaitable que ces professionnels améliorent l'accès de leurs clients aux technologies numériques et électroniques tout en les informant des avantages et des risques éventuels liés à l'utilisation de ces technologies.

Dans ce document, les termes « technologies numériques et électroniques » désignent l'utilisation d'ordinateurs, Internet, médias sociaux, clavardage, *textos*, courriels, ainsi que d'autres dispositifs tels que téléphones intelligents, technologie vidéo, afin de :

- fournir des informations au public;
- dispenser des services professionnels aux clients;
- communiquer avec les clients;
- gérer des renseignements confidentiels et des dossiers;
- conserver des informations sur les clients et y avoir accès;
- prendre des dispositions pour le paiement de services professionnels.

Prises ensemble, ces utilisations seront désignées dans ce document par l'expression « services professionnels ».

Ces normes décrivent les obligations auxquelles sont tenus de se conformer les membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. Elles visent à promouvoir la rigueur et la qualité des actes liées à la télépratique. Ces normes ne sont pas des dispositions légales en tant que telles, mais elles ont néanmoins un caractère exécutoire, car elles définissent les responsabilités professionnelles et servent de cadre de référence à la formation continue, à l'inspection professionnelle et aux fins disciplinaires, ainsi qu'à la formation de base des étudiants.

Depuis son instauration formelle à la fin du 19^e siècle, la profession de travailleur social s'est dotée de normes éthiques. Au fil du temps, ces normes ont évolué parallèlement avec la profession et la société pour faire en sorte que la responsabilité éthique des travailleurs sociaux s'adapte aux nouveaux contextes de pratique. L'utilisation de plus en plus large des technologies numériques et électroniques, chez les travailleurs sociaux, représente un bel exemple de défi éthique sur lequel il est nécessaire de se pencher dans le but de bien assumer notre mandat de protection du public.

Comme la majorité des praticiens de la thérapie conjugale et familiale provenait d'autres professions, surtout du travail social, les thérapeutes conjugaux et familiaux ont, historiquement, été encadrés par des normes éthiques élaborées pour d'autres professions. Au fil du temps, des associations volontaires ont été mises sur pied et, plus tard, la profession a été intégrée à l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec, ce qui a permis aux thérapeutes conjugaux et familiaux de préciser les normes éthiques qui régissent leurs devoirs déontologiques envers leurs clients, leurs collègues, leur profession et la société en général.

L'explosion, chez les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux, de l'utilisation des technologies numériques et électroniques a créé de nouveaux défis éthiques. Les normes qui ont traditionnellement protégé les clients des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux dans le contexte de relations en personne s'appliquent aux services électroniques. Les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux qui décident de se servir des technologies numériques et électroniques dans l'exercice de leur profession sont dans l'obligation de le faire d'une manière qui :

- Honore leur engagement envers le mieux-être de leurs clients et envers leur profession afin d'aider les personnes en difficulté, y compris celles qui n'ont qu'un accès limité aux technologies numériques et électroniques.
- Respecte les normes éthiques en vigueur au sein de leur profession.

Modèle de normes

Les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux qui utilisent les technologies numériques et électroniques devront respecter les normes touchant le consentement éclairé, la protection de la vie privée et la confidentialité, les limites, les relations duelles et les conflits d'intérêts, la compétence professionnelle, la tenue des dossiers et les relations entre collègues.

Définitions

CLIENT	désigne la personne, le couple, la famille, le groupe, l'organisation ou la communauté qui demande ou reçoit des services dispensés par un professionnel. Le statut de client n'est pas déterminé par l'existence d'une facturation ou par le paiement d'honoraires pour ces services.
SERVICES SOCIAUX ÉLECTRONIQUES	se rapporte à l'utilisation d'ordinateurs, Internet, médias sociaux, clavardage, <i>textos</i> , courriels, ainsi que d'autres dispositifs tels que téléphones intelligents, technologie vidéo afin de fournir des informations au public, dispenser des services professionnels aux clients, communiquer avec les clients, gérer des renseignements confidentiels et des dossiers, conserver des informations sur les clients et y avoir accès, et prendre des dispositions pour le paiement de services professionnels.
ORGANISME DE RÉGLEMENTATION	désigne le ou les organismes gouvernementaux qui réglementent la pratique professionnelle dans un état, un territoire ou une province.
EN PERSONNE	se rapporte aux interactions au cours desquelles le professionnel et le client partagent le même espace physique et ne comprend pas les interactions qui se produisent par l'entremise des technologies.
ENTITÉ ADMINISTRATIVE	se rapporte à une étendue géographique administrée par un gouvernement : état, province ou territoire.
RÉGLEMENTÉ	se rapporte à l'autorisation d'exercer, à l'inscription ou à la certification accordées par un organisme de réglementation gouvernemental ou à la surveillance professionnelle que celui-ci exerce.
À DISTANCE	se rapporte à la prestation de services reçus dans un lieu différent de celui où le professionnel se trouve physiquement. À distance ne fait aucune référence à l'éloignement et peut désigner un lieu proche ou éloigné.

SECTION I.

La compétence professionnelle et le respect des normes éthiques

Les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux qui décident de fournir des services numériques ou électroniques devront :

1.01. Recevoir une formation adéquate, prendre part à des études ou des consultations et se soumettre à la supervision de personnes qui utilisent ces technologies de façon compétente pour dispenser ces services.

1.02. Exercer leur jugement professionnel, procéder à des examens critiques et se tenir au courant des nouvelles tendances en matière de services professionnels électroniques. Les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux examineront la littérature professionnelle pertinente et participeront à une formation permanente sur la pratique électronique de leur profession. Lorsqu'ils étudieront les données de la recherche, ils accorderont la priorité aux recherches qui satisfont aux normes méthodologiques et éthiques en vigueur dans leur profession.

1.03. Dans le cadre de la prestation de services, prendre conscience des différences culturelles entre les clients, mais aussi dans leur utilisation des technologies numériques et électroniques. Les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux évalueront les problématiques culturelles, contextuelles et linguistiques qui peuvent avoir des incidences sur la prestation des services.

1.04. Être conscients des problèmes de communication liés aux services professionnels électroniques (absence de repères visuels et contraintes qui découlent de l'utilisation de la communication écrite en ligne). Les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux devront élaborer des stratégies satisfaisantes pour apporter des solutions à ces difficultés (avoir recours à une gestuelle interprétative et à l'explicitation des émotions, augmenter la capacité des clients à communiquer en ligne ou au moyen d'autres technologies).

1.05. Évaluer s'il est possible de répondre aux besoins des clients par le biais des services en ligne et, le cas échéant, les aiguiller vers un professionnel habilité à le faire.

1.06. Offrir aux clients un mode d'intervention traditionnel ou, si impossible, les orienter vers d'autres professionnels.

1.07. Consulter, au besoin, des collègues ayant une expertise appropriée.

1.08. Posséder les qualifications, les connaissances et les formations spécialisées conformes aux normes de pratiques actuelles lorsque l'on offre une supervision et des consultations à des collègues qui dispensent des services professionnels électroniques.

1.09. Respecter les règlements qui régissent l'utilisation de ces technologies tant dans l'entité administrative qui réglemente les professionnels, que dans celle où se trouve le client.

1.10. Examiner les informations professionnelles pertinentes qui les concernent, qu'elles soient affichées sur les sites Web ou présentes dans d'autres ressources à la disposition du public, afin de s'assurer de leur exactitude. Les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux effectueront les démarches appropriées pour corriger toute inexactitude.

SECTION II.

Le consentement éclairé

Les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux qui décident de fournir des services électroniques devront :

2.01. Obtenir le consentement éclairé des personnes qui utilisent leurs services au cours de l'évaluation ou de l'entrevue initiale et avant de commencer la prestation de services. Les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux évalueront la capacité des clients à donner un consentement éclairé.

2.02. Élaborer des politiques et donner aux clients des informations sur la nature des services disponibles, les avantages et les risques éventuels, les autres façons d'obtenir de l'assistance, les honoraires, la participation de tiers et le partage d'information avec ces personnes, et les limites de la confidentialité. Parmi les avantages potentiels, on peut citer l'accès immédiat aux services, des horaires de rendez-vous plus commodes, le caractère privé des contacts, l'élimination ou la réduction des problèmes de transport, etc. Les risques pourraient être, par exemple, l'absence de repères visuels et auditifs, le décalage des réactions, le besoin de services de crise, les atteintes à la confidentialité, et les incidents techniques.

2.03. Fournir au client des informations adaptées à sa culture. Les clients devront avoir la possibilité de poser des questions sur les services professionnels électroniques et de recevoir des réponses à ce sujet. Le cas échéant, les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux devront réexaminer certains aspects importants du consentement éclairé au long de la relation entre le professionnel et le client. Les actions posées par le praticien pour fournir ces informations au client seront consignées au dossier de celui-ci.

2.04. Prendre des mesures raisonnables pour vérifier l'identité des clients et le lieu où ils se trouvent (par exemple, demander la copie numérisée d'une pièce d'identité). S'il n'est pas nécessaire de vérifier l'identité d'un client, ou si la vérification est impossible (quand les services professionnels sont dispensés à distance), les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux doivent informer les clients des limites des services qui seront fournis.

2.05. Élaborer des politiques sur l'utilisation des moteurs de recherche d'Internet pour obtenir des renseignements sur les clients; communiquer ces politiques aux clients.

2.06. En cas d'utilisation des moteurs de recherche d'Internet pour recueillir des informations au sujet du client, informer celui-ci et faire une note au dossier.

2.07. Effectuer une évaluation préliminaire au moment du premier contact avec le client et évaluer la pertinence de lui offrir des services en ligne, ainsi que sa capacité à les utiliser. Les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux devront prendre en considération la capacité intellectuelle, émotionnelle et physique du client d'utiliser les technologies numériques et électroniques dans le cadre de la prestation de services, mais également sa capacité de comprendre les risques potentiels et les limites de ces services.

2.08. En se fondant sur leur jugement professionnel, déterminer si une consultation en personne, par vidéoconférence ou au téléphone est justifiée avant d'entreprendre des services électroniques. Les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux devront évaluer en permanence la pertinence des services électroniques pour leurs clients. L'évaluation du client qu'effectuera le professionnel devra tenir compte de :

- L'ÂGE. S'assurer que le client a atteint l'âge légal pour donner son consentement.
- LE DIAGNOSTIC ET LES ASPECTS CLINIQUES. Évaluer les éléments cliniques et diagnostiques qui pourraient faire obstacle à la prestation de services électroniques chez un client.
- Évaluer l'expérience du client avec ces technologies et sa capacité à s'en servir.
- LES HANDICAPS. S'assurer que le client en situation de handicap est capable de tirer avantage des services électroniques.
- LES COMPÉTENCES LINGUISTIQUES ET LA LITTÉRATIE. Évaluer la capacité de communication du client, notamment, ses compétences et ses barrières linguistiques, son aptitude à la lecture et sa compréhension.
- LES ASPECTS CULTURELS. Évaluer dans quelle mesure l'utilisation des services professionnels électroniques favorise l'intégration et si elle est conforme aux valeurs du client.
- LA SÉCURITÉ. Évaluer la proximité du client avec sa famille et ses amis, et s'il dispose de soutiens sociaux, de ressources communautaires et de services d'urgence.

2.09. Si l'on construit un site Web destiné au grand public, aux clients, aux professionnels et intervenants, fournir des informations claires et accessibles sur les services offerts. Ces informations devront comprendre :

- PROFIL PROFESSIONNEL ET COORDONNÉES. Les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux afficheront leurs coordonnées, particulièrement leur courriel, l'adresse postale de leur lieu de travail et leur numéro de téléphone. Ils fourniront des renseignements précis sur leurs diplômes. Leur permis d'exercice et certificats devront être bien en évidence.
- CONDITIONS D'UTILISATION, POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ. Ils fourniront aux clients une page Web ou un document à télécharger contenant les conditions d'utilisation, la politique de confidentialité, les informations sur le consentement éclairé, ainsi que les méthodes d'archivage, de partage et d'utilisation des dossiers des clients et des renseignements relatifs aux cartes de crédit.
- INTERVENTION DE CRISE. Ils fourniront des directives claires et précises aux clients qui nécessiteraient des services de crise alors qu'ils ne sont pas disponibles.
- RISQUES D'INTERRUPTION DES SERVICES. Les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux mettront au point un protocole pour la gestion des interruptions de services provoquées par des incidents techniques. Ils procureront aux clients des consignes sur la manière de procéder en cas de difficultés techniques pendant une séance ou toute autre activité de communication (vidéo, clavardage, courriel, *texto*).
- INFORMATION AU GRAND PUBLIC. Les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux aviseront chaque client de leurs noms, numéros de permis, adresses, numéros de téléphone, courriels et sites Web de leur ordre professionnel auprès de qui le public peut signaler des violations présumées de la loi ou des règlements qui régissent leurs pratiques professionnelles. Ils informeront leurs clients de leurs droits de signaler des violations présumées à l'Ordre professionnel qui régit la pratique du travail social et de la thérapie conjugale et familiale.

SECTION III.

La protection de la vie privée et la confidentialité

Les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux qui décident de fournir des services électroniques devront :

3.01. Informer les clients des risques liés à la divulgation de renseignements confidentiels sur Internet, les sites de médias sociaux, les sites de messagerie texte et les sites de vidéoconférence, ainsi que des conséquences éventuelles.

3.02. Avoir recours à des mesures de protection adéquates, dont le cryptage, lors de la communication de renseignements confidentiels au moyen des technologies numériques et électroniques. Ils protégeront les informations confidentielles archivées de leurs clients en utilisant des mesures de protection adéquates, notamment des pare-feu sécurisés, des logiciels de cryptage et des mots de passe.

3.03. Respecter les lois et les règlements concernant l'utilisation sécuritaire des technologies numériques et électroniques tant dans leurs entités administratives que dans celle où se trouve le client.

3.04. Obtenir le consentement du client lors de l'utilisation de moteurs de recherche électroniques dans le but de recueillir des informations à son sujet, sauf en cas d'urgence alors que ces recherches pourraient fournir des informations permettant de protéger le client ou des tiers contre un danger potentiel.

3.05. Préparer, à l'intention du client, une entente de confidentialité comprenant un résumé des exceptions à la confidentialité. Ils attesteront le consentement de leurs clients et la reconnaissance de l'entente de confidentialité par une note au dossier de ceux-ci.

3.06. Informer les clients qu'il ne leur est pas permis de divulguer ou de publier les communications numériques ou électroniques des travailleurs sociaux, des thérapeutes conjugaux et familiaux ou de tout autres prestataires de services sans leur consentement en bonne et due forme.

3.07. Informer les clients (famille, couple ou groupe) qu'ils ne peuvent garantir que tous les participants respectent ces ententes.

3.08. Protéger la confidentialité de toutes les informations obtenues ou archivées au moyen des technologies numériques et électroniques, à l'exception des cas où la divulgation est nécessaire afin de protéger le client ou une personne identifiable d'un danger grave, prévisible et imminent, ou pour se conformer à des lois, des règlements ou des ordonnances d'un tribunal.

3.09. Informer les clients que les services fournis par des tiers et qui comprennent le textage ou d'autres formes de messagerie électronique n'offrent peut-être qu'une sécurité limitée et une faible protection des informations confidentielles. Ils indiqueront dans les meilleurs délais des façons sécuritaires de les contacter.

3.10. Prendre des mesures afin de garantir que les communications numériques confidentielles sont protégées. Ils prendront des mesures de protection appropriées, dont le cryptage, lors de l'utilisation des communications numériques, tels les courriels, les billets en ligne, les séances de clavardage, les communications mobiles et les *textos*. Ils élaboreront et publieront des politiques et des procédures réglementant l'envoi d'une note au client, dans les meilleurs délais, l'informant de tout manquement à l'obligation de confidentialité.

SECTION IV.

Les limites, les relations duelles et les conflits d'intérêts

Les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux qui décident de fournir des services électroniques devront :

4.01. Éviter d'établir des relations duelles ou multiples inappropriées avec des clients.

4.02. Éviter les conflits d'intérêts réels ou perçus.

4.03. Utiliser les technologies numériques et électroniques pour communiquer avec les clients uniquement pour des motifs professionnels ou en lien avec un traitement, et seulement avec leur consentement.

4.04. Exposer aux clients les politiques spécifiques aux professionnels relativement aux communications numériques et électroniques entre des rendez-vous prévus, en cas d'urgences, pendant les vacances des professionnels et après les heures habituelles de travail.

4.05. Prendre des mesures raisonnables pour empêcher que les clients aient accès à leurs sites de réseautage social personnel, afin d'éviter de brouiller des limites et d'entraîner des relations duelles inappropriées. Les professionnels disposeront de différents sites Web et médias sociaux pour leurs activités professionnelles et personnelles afin de délimiter clairement les frontières et d'éviter les relations duelles inappropriées.


4.06. Éviter d'afficher sur des sites Web, des blogues ou toute autre forme de médias sociaux d'utilisation professionnelle, des informations personnelles qui pourraient brouiller les limites et entraîner des relations duelles inappropriées.

4.07. Éviter d'afficher des informations confidentielles ou qui permettent d'identifier des clients sur des sites Web, des blogues ou d'autres types de médias sociaux d'utilisation professionnelle.

4.08. Être conscient que des facteurs culturels peuvent influencer la probabilité de découvrir des réseaux d'amis communs sur des sites Web, des blogues ou d'autres types de médias sociaux. Les professionnels devront être conscients que l'appartenance à des groupes culturels fondés sur l'origine ethnique, la langue, l'orientation sexuelle, l'identité de genre ou son expression, la situation de handicap, la religion, le traitement des dépendances, ou quelque autre intérêt personnel peut amener à brouiller les limites et entraîner des relations duelles inappropriées. Les professionnels devront éviter les conflits d'intérêts et les relations duelles inappropriées découlant de leurs intérêts personnels et de leur présence en ligne.

4.09. S'abstenir de solliciter des témoignages numériques ou en ligne de clients ou d'anciens clients qui, à cause de leur situation particulière, sont vulnérables à des influences indues.

4.10. S'abstenir d'acquiescer à des demandes d'amitié ou de contact émises par des clients sur des sites de réseautage social ou de réagir à un blogue. On peut faire des exceptions lorsqu'un tel contact est une composante formelle d'un traitement ou d'un modèle de prestation de services et satisfait aux normes en vigueur en matière d'utilisation de la technologie numérique au service des clients.



4.11. Dans la mesure du possible, s'abstenir d'offrir des services sociaux électroniques à une personne avec qui le professionnel a eu une relation personnelle.

4.12. Dans le cas d'une supervision ou d'une consultation à distance, être bien informé des problèmes particuliers que posent les technologies de la télécommunication dans ces contextes.

4.13. Dans le cas d'une supervision à distance, respecter les exigences réglementaires de l'entité administrative qui réglemente le praticien en supervision.

SECTION V.

Les dossiers et la documentation

Les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux qui décident de fournir des services électroniques devront :

- 5.01. Élaborer des politiques relativement au partage, à la conservation et à l'archivage des communications et des dossiers numériques et électroniques et aviser les clients de ces politiques.
- 5.02. Consigner tous les contacts avec les clients ainsi que les services fournis et les informer que les communications numériques et électroniques seront portées à leur dossier.
- 5.03. Informer les clients des mécanismes utilisés pour sécuriser et sauvegarder les dossiers (disque dur, disque dur externe, serveur tiers, iCloud) et la durée pendant laquelle les dossiers seront archivés avant d'être détruits.
- 5.04. Aviser les clients qu'ils ont le droit d'être informés du contenu de leur dossier conformément aux normes éthiques et juridiques en vigueur.

SECTION VI.

Les relations entre collègues

Les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux qui décident de fournir des services professionnels électroniques devront :

6.01. Observer les valeurs professionnelles et les normes éthiques lors de communications avec leurs collègues, ou à leur sujet, en évitant la cyberintimidation et le harcèlement ainsi que les propos désobligeants ou diffamatoires.

6.02. Ne pas divulguer sans consentement des informations d'ordre privé, confidentielles ou sensibles, sur le travail ou la vie personnelle de tout collègue, notamment des messages, photos, vidéos ou toute autre sorte de document, qui pourraient empiéter sur sa vie privée ou lui porter préjudice.

6.03. Prendre des mesures raisonnables pour corriger ou supprimer toute information inexacte ou désobligeante à propos d'un collègue, affichée ou transmise au moyen des technologies numériques ou électroniques.

6.04. Ne pas se servir des technologies numériques ou électroniques pour s'appropriier le travail effectué par d'autres, reconnaissant ainsi et respectant la contribution importante des pairs.

6.05. Prendre les mesures appropriées s'ils jugent qu'un collègue qui fournit des services professionnels électroniques se comporte de façon contraire à l'éthique, n'utilise pas de mesures de protection, comme les pare-feu et le cryptage, ou permet un accès non autorisé à des informations archivées numériquement ou électroniquement. À ce titre, les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux pourraient faire part de leurs inquiétudes à leur collègue, dans la mesure du possible, et à condition qu'un tel entretien puisse aboutir à une solution. En l'absence d'une solution, ils achemineront un rapport par le biais des voies officielles appropriées instaurées par leurs employeurs ou leur ordre professionnel.

6.06. Se servir de leur jugement professionnel et prendre des mesures pour décourager, empêcher, dénoncer et corriger toute action par des collègues visant, en connaissance de cause, à produire, posséder, télécharger ou transmettre des images ou des contenus illicites ou illégaux sous un format numérique ou électronique.



SECTION VII.

La pratique électronique au-delà des frontières administratives

Les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux qui décident de fournir des services professionnels électroniques devront :

7.01. Respecter les lois et les règlements qui régissent cette pratique au niveau de leur ordre professionnel et dans leur milieu de travail.

Sources

- American Association for Marriage and Family Therapy (2001). AAMFT code of ethics. Extrait de http://www.aamft.org/resources/lrm_plan/ethics/ethicscode2001.asp.
- American Counseling Association (2014). ACA code of ethics. Extrait de <http://www.counseling.org/docs/ethics/2014-aca-code-of-ethics.pdf?sfvrsn=4>.
- American Psychological Association (2010). Ethical principles of psychologists and code of conduct. Extrait de <http://www.apa.org/ethics/code/index.aspx>.
- American Telemedicine Association (2013). Practice guidelines for video-based online mental health services. Extrait de <http://www.americantelemed.org/docs/default-source/standards/practice-guidelines-for-video-based-online-mental-health-services.pdf?sfvrsn=6>.
- Federation of State Medical Boards (2014). Model policy for the appropriate use of telemedicine technologies in the practice of medicine. Extrait de http://www.fsmb.org/pdf/FSMB_Telemedicine_Policy.pdf.
- Kolmes, K. (2014). Private practice social media policy. Extrait de <http://www.drkkolmes.com/docs/socmed.pdf>.
- National Association of Social Workers (2008). Code of ethics of the National Association of Social Workers. Extrait de <http://www.naswdc.org/pubs/code/code.asp>.
- National Association of Social Workers and Association of Social Work Boards (2005). Standards for technology and social work practice. Extrait de <http://www.aswb.org/wp-content/uploads/2013/10/TechnologySWPractice.pdf>.
- Association des travailleurs sociaux de Terre-Neuve et du Labrador (2012). Standards for technology use in social work practice. Extrait de http://www.nlasw.ca/pdf/Standards_For_Technology_Use_In_Social_Work_Practice.pdf.
- Online Therapy Institute (2014). Ethical framework for use of technology in mental health. Extrait de <http://onlinetherapyinstitute.com/ethical-training/>.
- Reamer, F. (2013). Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges, *Social Work*, 58(2), 163-72.

Autorisation de l'ASWB à l'OTSTCFQ pour traduire le document *Model Regulatory Standards for Technology and Social Work Practice* et pour l'adapter à la réalité des thérapeutes conjugaux et familiaux¹.

December 15th, 2015

*Me Richard Silver, T.S., conseiller juridique
OTSTCFQ*

Me Silver,

It makes sense that the Model Regulatory Standards for Technology and Social Work Practice would apply with appropriate modification to the profession of marriage and family therapy. This proposed sharing of model language is in alignment with the collaborative approach that ASWB has pursued while developing a proactive mobility/license portability solution for the social work profession.

As owner of the copyright to the model regulatory technology standards, ASWB grants permission to the Order to translate the document into French for the social work profession and also grants permission for the Order to modify the translated document so that it is applicable to the profession of marriage and family therapy. Appropriate acknowledgment of ASWB as copyright owner of the Model Regulatory Standards for Technology and Social Work Practice should be included in both translated documents.

ASWB grants these permissions freely, and we would request that the Order share the French translation of the document with ASWB and with the other Canadian provinces.

*Jayne Wood, Director of Communications & Marketing
Association of Social Work Boards*

¹ *Reproduction fidèle d'un échange par courriel entre les deux personnes concernées.*

ANNEXE

Balises entourant l'utilisation des médias sociaux par les membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec

Ces balises ont pour objectif de :

- garantir le respect des droits des individus, notamment celui de la confidentialité et de la protection de leurs renseignements personnels;
- préserver l'image et la crédibilité de l'Ordre et des professions qu'il encadre;
- conscientiser tout utilisateur au caractère éminemment public des contenus diffusés sur les médias sociaux;
- sensibiliser tout utilisateur sur l'exercice de ses libertés et de ses droits fondamentaux, dans le respect de ceux d'autrui et du bien-être général;
- sensibiliser tout utilisateur quant aux risques que comporte l'utilisation des médias sociaux.

Portée

Ce document vise à encadrer la participation des membres aux quatre plateformes investies par l'Ordre, soit le blogue de l'Ordre, Slideshare, Twitter et Facebook. Cependant, les principes qu'il énonce sont également valables pour toutes les plateformes propres au Web 2.0.

Recommandations et rappel des règles et normes encadrant la pratique professionnelle

Ce document s'inspire des lois et règles régissant la société québécoise dans son ensemble. Il rappelle également les normes et les règles auxquelles sont tenus de se conformer les membres de l'OTSTCFQ en tant que membres du système professionnel.

Voici les grandes assises normatives sur lesquelles s'appuie ce document :

- la Charte des droits et libertés de la personne;
- le Code civil du Québec;
- les Règlements concernant les travailleurs sociaux (inclus au Code des professions) et particulièrement le Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec.

Votre statut particulier implique une responsabilité accrue

Comme membre de l'Ordre, votre statut vous confère un pouvoir d'influence, si ce n'est un rôle d'autorité. Cette position implique que vous préserviez avec soin la crédibilité liée à votre titre, laquelle est au cœur même de la relation de confiance entre le professionnel et son client. Cette responsabilité vous incombe non seulement durant les heures de travail et sur les lieux de vos activités professionnelles; elle vous incite également à la prudence dans vos activités privées, comme l'indiquent les paragraphes suivants.

Vie privée et vie publique : savoir respecter la frontière

La vie privée et la vie professionnelle n'impliquent pas les mêmes obligations et ni les mêmes responsabilités. La frontière délimitant ces deux sphères d'existence tend à s'atténuer depuis l'avènement des médias sociaux. Facebook, par exemple, donne au concept « d'ami » une définition beaucoup plus large en l'assimilant à toute forme de connaissance. Les membres de l'Ordre devront être très vigilants avant d'accepter des demandes d'amitié. Il serait plus prudent de restreindre leur réseau sur les médias sociaux à un cercle de relations plus étroites, quitte à tenir des comptes séparés pour les sphères privées et professionnelles.

L'utilisation décontextualisée des renseignements personnels

Les possibilités d'utilisation des renseignements personnels dans un contexte différent de celui dans lequel ils ont été initialement partagés constituent un ensemble de risques que vous ne pouvez ignorer. Les informations personnelles dévoilées sur un site de réseau social peuvent être utilisées de plusieurs façons.

Intervenir dans le respect des limites de ses compétences

Gardez-vous d'intervenir sur des questions situées hors de votre champ de compétence. Si les échanges vous amènent à aborder des notions trop pointues ou des domaines que vous ne maîtrisez pas, il est préférable de demander de l'aide auprès de personnes qualifiées, ou référer à une autorité compétente. Par ailleurs, comme professionnel, vous jouissez d'une crédibilité supplémentaire. À ce titre, soyez prudent dans vos affirmations et distinguez clairement votre opinion des faits avérés.

Ne pas agir à titre de porte-parole de l'Ordre

À moins d'y avoir été dûment autorisé par l'Ordre, vous ne pouvez prendre position au nom de l'Ordre ou des professionnels qu'il représente. Si vous êtes témoin d'informations erronées ou négatives, ou encore si des questions liées à l'Ordre ou à la profession sont soulevées, vous devrez en informer la direction des communications, en vous adressant à la personne dont les coordonnées sont inscrites à la fin de ce document.

Médias sociaux et cyberintervention ne vont pas de pair

Les médias sociaux ne constituent pas des plateformes nécessairement adaptées à une offre de services professionnels. Si certains membres de l'Ordre expérimentent la cyberintervention sous différentes formes (en ayant recours à différentes technologies comme modalités d'intervention à distance), les outils employés doivent permettre une pratique conforme aux normes et exigences de l'Ordre, particulièrement afin de garantir la confidentialité des échanges.

Respect des droits d'auteur et de la propriété intellectuelle

Les règles encadrant la publication et la diffusion de documents en format papier valent également pour toute publication en ligne. Vous devez obtenir l'autorisation de l'auteur d'un contenu avant de le diffuser et en indiquer clairement la source. Les technologies du Web 2.0 offrent différents moyens de rediriger le lecteur vers les contenus externes auxquels vous référez et il est de bon ton d'y avoir recours.

Transparence et intégrité

Sur les tribunes offertes en ligne par l'Ordre, il est interdit d'employer une fausse identité, ou d'intervenir de manière anonyme ou sous un pseudonyme. Vous devrez vous identifier clairement, indiquer votre titre professionnel et préciser vos responsabilités au sein de l'Ordre, le cas échéant.

Agir de manière responsable

Chacun est tenu entièrement responsable des contenus qu'il diffuse sur les médias sociaux. Toute intervention diffusée en ligne peut être retracée et mener à ses auteurs. L'information demeure accessible et publique très longtemps. La prudence est donc de mise en tout temps. Si vous n'êtes pas prêts à exprimer publiquement le commentaire ou l'opinion que vous vous apprêtez à publier sur les médias sociaux, ne le publiez pas.

Le ton des échanges

Les médias sociaux ne devraient pas être un lieu de conflits, mais plutôt un lieu d'échanges constructifs, surtout si la personne qui s'exprime peut être identifiée à l'Ordre ou aux professions qu'il représente. L'Ordre vous invite à adopter une attitude respectueuse, à demeurer ouverts à la critique et à la différence.

Contenu litigieux et portée juridique

Aucun contenu litigieux ne sera toléré sur les tribunes de l'Ordre. Voici les types de contenus qui seront considérés comme tels² :

- contenu portant atteinte aux droits fondamentaux d'une personne, notamment au droit à l'image, au respect de sa vie privée, de sa dignité, de sa réputation et de la confidentialité de ses renseignements personnels;
- contenu discriminatoire fondé sur la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge (sauf dans la mesure prévue par la loi), la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap;
- contenu diffamatoire, de propagande ou irrespectueux (attaque, insulte, langage menaçant ou obscène, propos homophobes, harcèlement, chantage, images dégradantes, et autres);
- contenu disgracieux et déplacé;
- contenu non autorisé commercial, publicitaire ou pourriel destiné à faire la promotion d'une idée, d'un service ou d'un bien (matériel ou immatériel).

Sanctions éventuelles

Tout utilisateur contrevenant à la présente politique pourrait se voir bloqué ou banni des tribunes virtuelles de l'Ordre. Si les comportements reprochés impliquent une faute professionnelle (en dérogeant aux règles et aux normes en vigueur, ou en portant atteinte à la dignité de la profession), une demande d'enquête pourrait être déposée au Syndic de l'Ordre.

L'utilisation des contenus à des fins judiciaires ou disciplinaires

Les informations consignées dans les environnements des réseaux sociaux sont susceptibles d'être utilisées dans le cadre de procédures devant les tribunaux ou des instances disciplinaires. L'actualité relate souvent des cas où des contenus diffusés sur les médias sociaux ont été présentés comme preuves lorsque le tribunal traite des dossiers liés à la garde d'enfants, ou pour justifier le recours à des mesures disciplinaires contre des professionnels.

Modération et contrôle

Afin de veiller au respect des règles et normes énoncées dans ce document, la direction des communications agira en tant que modérateur sur les différentes tribunes de l'Ordre (blogue, Facebook, Twitter).

Pour signaler toute intervention ou tout contenu litigieux ayant cours sur les tribunes de l'Ordre, veuillez communiquer avec Anouk Boislard, agente de communication, par courriel à : aboislard@otstcfq.org, par téléphone au 514 731-3925 (poste 223), ligne sans frais 1 888 731-9420.

² Ce contenu est largement inspiré de la Politique d'utilisation des médias sociaux d'un établissement de santé et de services sociaux – Projet type, développé par l'AQESSS en novembre 2011.



FICHE AIDE-MÉMOIRE

Questions importantes avant d'intervenir sur les médias sociaux

- ✓ *Quand j'interagis par des moyens électroniques, est-ce que j'utilise la technologie et les médias sociaux afin d'apporter une contribution qui profite soit à la population, ou à ma profession, ou est ce plutôt pour combler un besoin personnel?*
- ✓ *Pourquoi suis-je en train de partager cette information avec une personne du public? Est-ce pour des motifs professionnels ou personnels?*
- ✓ *Cela m'inquiète-t-il que mes clients, leur famille, mes superviseurs, mes proches et les médias puissent voir cette photo ou ce commentaire?*
- ✓ *Mes pairs ou mes superviseurs considéreraient-ils le contenu que j'ai affiché comme étant raisonnable et professionnel?*
- ✓ *Est-ce que je communiquerais de cette manière dans ma communauté?*
- ✓ *Les photos, les vidéos ou les enregistrements sonores que j'affiche risquent-ils d'être manipulés ou mal interprétés?*
- ✓ *Est-ce que je fais des efforts pour me sensibiliser et pour en apprendre plus sur les progrès technologiques dans le domaine des médias sociaux afin de me prémunir contre une mauvaise utilisation?*
- ✓ *De quelle façon mon existence en ligne (c'est-à-dire les contenus que je dépose en ligne et ceux qui sont affichés par d'autres personnes) reflète-t-elle mon professionnalisme, et quelle impression ce contenu donne-t-il de ma profession?*

Cette liste est largement inspirée de celle proposée dans la Recommandation professionnelle sur l'utilisation des moyens de communication électronique et des médias sociaux, publiée par l'Ordre des enseignants et des enseignantes de l'Ontario, 23 février 2011.

Bibliographie

AQESSS, Politique d'utilisation des médias sociaux d'un établissement de santé et de services sociaux – Projet type, novembre 2011.

CEFRIO, Guide juridique sur les enjeux et risques juridiques du Web 2.0, janvier 2012, accessible au <http://www.cefrio.qc.ca/publications/detail-dune-publication/categorie/guides/publication/5329/>.

DUBOIS, Didier, PELLETIER, Émilie, et POIRIER, Katherine, Comment bâtir votre politique d'utilisation des médias sociaux, Éditions Yvon Blais, 2011.

Ordre des enseignants et des enseignantes de l'Ontario, Recommandation professionnelle sur l'utilisation des moyens de communication électronique et des médias sociaux, 23 février 2011.

Autres documents consultés ou en cours de consultation

Lise Betteridge M.SW, RSW, Practice Notes: Social Media and Practice: Protecting Privacy and Professionalism in a Virtual World, OCSWSSW, Perspective, Fall 2011, 16-20.

Annette Johns MSW, RSW, Ethical Considerations in the World of Social Media, NLASW, Practice Matters, November 2011.

Rebecca Judd and Lon Johnston, Ethical Challenges of Using Social Network Sites for Students in Professional Social Work Programmes, Journal of Social Work Values and Ethics, Spring 2012, vol. 9, No. 1,5.

Melinda Lewis, Social Work Ethics and Social Media (2010), accessible au <http://melindaklewis.com/2010/01/25/social-work-ethics-and-social-media/>.

Sara Martin, The Internet's ethical challenges (2010), accessible au <http://apa.org/monitor/2010/07-08/internet,.aspx>.

Frederic Reamer, Novel Boundary Challenges: Social Networking (2011), accessible au www.socialworktoday.com/news/eoe_111309.shtml.

Matthew Robb, MSW,LCSW-C , Pause Before Posting – Using Social Media Responsibly, Social Work Today, Jan/Feb 2011, vol. 11, no. 1, 8. www.socialworktoday.com/archive/020911pg8.

Richard Silver and Dale Atkinson, Legal Response to Electronic Practice, Presentation, ASWB Spring Meeting, 2012.

Tracey Bartley Young, Facebook: Ethical and Clinical Considerations (2011), accessible au www.socialworker.com/home/Feature-Articles/ethcis/Facebook.



ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX
ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX
ET FAMILIAUX DU QUÉBEC

255, boulevard Crémazie Est, bureau 800
Montréal (Québec) H2M 1L5

MÉTRO CRÉMAZIE 

Téléphone : 514 731-3925
Sans frais : 1 888 731-9420
Télécopieur : 514 731-6785

L'HUMAIN. AVANT TOUT.

info@otstcfq.org
www.otstcfq.org